

Monsieur Terrieur Alain a douze ans d'expérience dans la glacerie pâtisserie. Titulaire du BTM pâtissier et en préparation du BTM glacier, vous êtes dans l'entreprise avec monsieur Terrieur depuis le début de votre apprentissage. Il va réaliser son rêve : créer sa propre entreprise à Poitiers.

M. Terrieur vous offre, si vous obtenez votre BTM glacier, le poste de chef de labo dans sa future entreprise. Vous acceptez et vous vous lancez dans l'étude de ce projet avec lui.

1ere partie gestion des coûts (80 points)

M. Terrieur se pose des questions sur la partie entremets glacés.

La chambre des métiers ayant justement fait une grande étude de marché sur la zone de Poitiers, monsieur Terrieur a récupéré les éléments qui nous intéressent afin que vous puissiez évaluer le chiffre d'affaires annuel prévisionnel :

- Le coefficient budgétaire consacré à l'achat d'entremets s'élève à 0,5%.
- Le nombre de personnes par foyer est en moyenne de 3.
- Sur la zone de chalandise, la part de marché des concurrents directs et indirects (artisans, GMS...) est évaluée à 60%.
- L'attraction de la rue dont fait partie notre magasin est estimée à 20%.
- Les dépenses commercialisables de la zone de chalandise s'élèvent en moyenne à 1100 €uros par ménage et par mois.
- La zone de chalandise compte 27 000 habitants.

- 1) Déterminez le Chiffre d'affaires annuel prévisionnel en entremets glacés de votre future entreprise en remplissant le tableau fourni en annexe 5.

2eme partie : commercialisation et innovation (60 points)

L'ouverture sera l'occasion de lancer des actions commerciales afin de vous faire connaître et aussi de fidéliser la clientèle qui vous découvrira.

Monsieur Terrieur vous demande de lui soumettre un projet d'annonce d'ouverture. Cet encart paraîtra dans la presse régionale.

- 1) Complétez le support (annexe 9)

Afin de vous distinguer de la concurrence vous décidez de mettre en place une carte de fidélité. Elle sera valable pour la glacerie et la pâtisserie.

- 2) Sur le support (annexe 10), présentez la maquette de la carte de fidélité (recto et verso)

- 3) Expliquez les modalités de fonctionnement.

Dans l'optique de rajeunir aussi l'image de l'entreprise, votre employeur aimerait utiliser des moyens modernes de communication et ainsi de toucher plus de monde.

- 4) Proposez trois supports de communication moderne en donnant à chaque fois leurs avantages et leurs inconvénients.

3eme partie : animation d'équipe et organisation du travail (60 points)

Vous en êtes maintenant à la partie ressource humaine. Monsieur Terrier et vous-même estimaient avoir besoin d'un ouvrier au laboratoire pour démarrer. Comme il sera sous votre direction (ce qui vous fait plaisir), vous êtes chargé du recrutement.

Vous commencez par faire une petite liste de ce que vous attendez au minimum de votre futur employé (annexe 2.)

- 1) A partir des caractéristiques attendues, définissez le profil poste en complétant l'annexe 11.
- 2) Rédigez l'annonce de recrutement
- 3) Définissez six moyens de diffusion de votre annonce

Monsieur Terrier s'est occupé de la présélection. Après un premier tri il a reçu deux candidats en entretien et en tests professionnels.

Il vous remet « la fiche signalétique de chacun des candidats sélectionnés (annexe 3) ainsi que le compte rendu des évaluations (annexe 4) et vous charge de la décision finale.

- 4) En comparant l'annexe 4 et 11, indiquez le nom du candidat que vous allez retenir. Justifiez votre réponse avec précision.

Annexe 2 : liste des attentes pour le futur employé :

- Pouvoir travailler en glacerie et en pâtisserie
- Etre rapidement opérationnel
- Très strict sur l'hygiène et la propreté
- Etre rapide
- Capable de vous seconder en décoration
- Bonne connaissance en technologie professionnelle
- Rigueur
- Autonome en fabrication
- Sera chargé uniquement de la fabrication
- Bon exécutant
- Disponible et ponctuel

Annexe 3: fiches signalétiques des candidats

Levil Carole :

- titulaire d'un bac scientifique (S)
- a le permis B ainsi qu'un véhicule
- a fait un stage et un CDD d'un an dans une pâtisserie-glacerie
- ambitieuse (désire devenir chef de labo)
- 22 ans, célibataire

Daixe alain :

- titulaire d'un cap pâtissier, cap glacier et mc pâtisserie
- se déplace en scooter
- a 3 ans d'expérience en pâtisserie
- a 1 an d'expérience en glacerie
- n'aime pas les responsabilités
- 26 ans marié un enfant de 4 ans

critères	Levil Carole					Daixe alain				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ENTRETIEN										
allure générale					X				X	
maitrise de soi			X							X
dynamisme			X						X	
ponctualité		X								X
TESTS										
rigueur			X						X	
logique					X			X		
calcul mental					X				X	
rapidité					X				X	
soin					X					X
conversion					X				X	
ESSAIS PROFESSIONNELS										
pâte à choux				X						X
pâtes feuilletées				X						X
entremets, décors, sucre			X						X	
glace café				X						X
sorbet framboise				X						X
crème glacée chocolat			X						X	
sorbet vin blanc			X						X	
QUALITES PROFESSIONNELLES										
expérience		X							X	
niveau d'étude					X			X		
capacité relationnelle			X						X	
capacités pédagogiques					X			X		
observations	Bonnes qualités intellectuelles, indépendante, soignée mais manque de compétences pratiques					posé, très bon professionnel, manque de carisme, rapide et précis				

Annexe 5: calcul du chiffre d'affaires annuel prévisionnel pour les entremets glacés

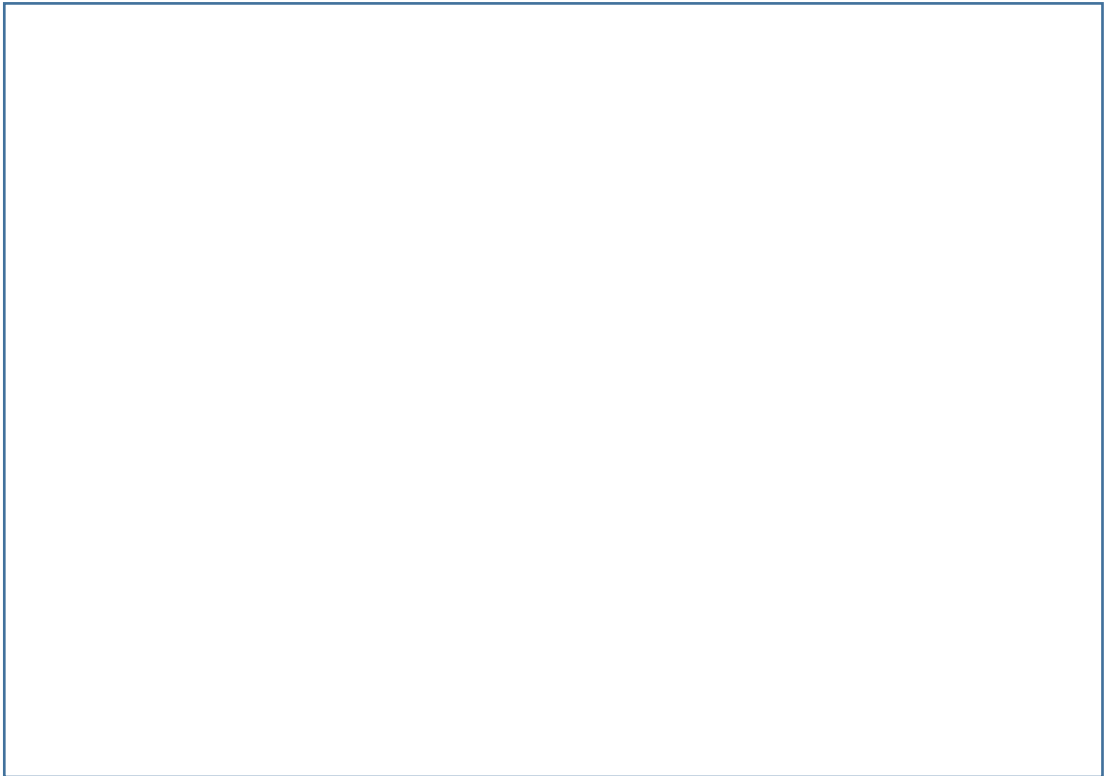
	détails des calculs	résultat
nombre de foyers dans la zone de chalandise		
total mensuel des dépenses commercialisables		
dépenses totales mensuelles faites dans la rue		
montant mensuel des dépenses en entremets glacés dans la rue		
part des concurrents		
chiffre d'affaires mensuel prévisionnel		
chiffre d'affaire annuel prévisionnel		

Annexe 9 : projet d'annonce d'ouverture

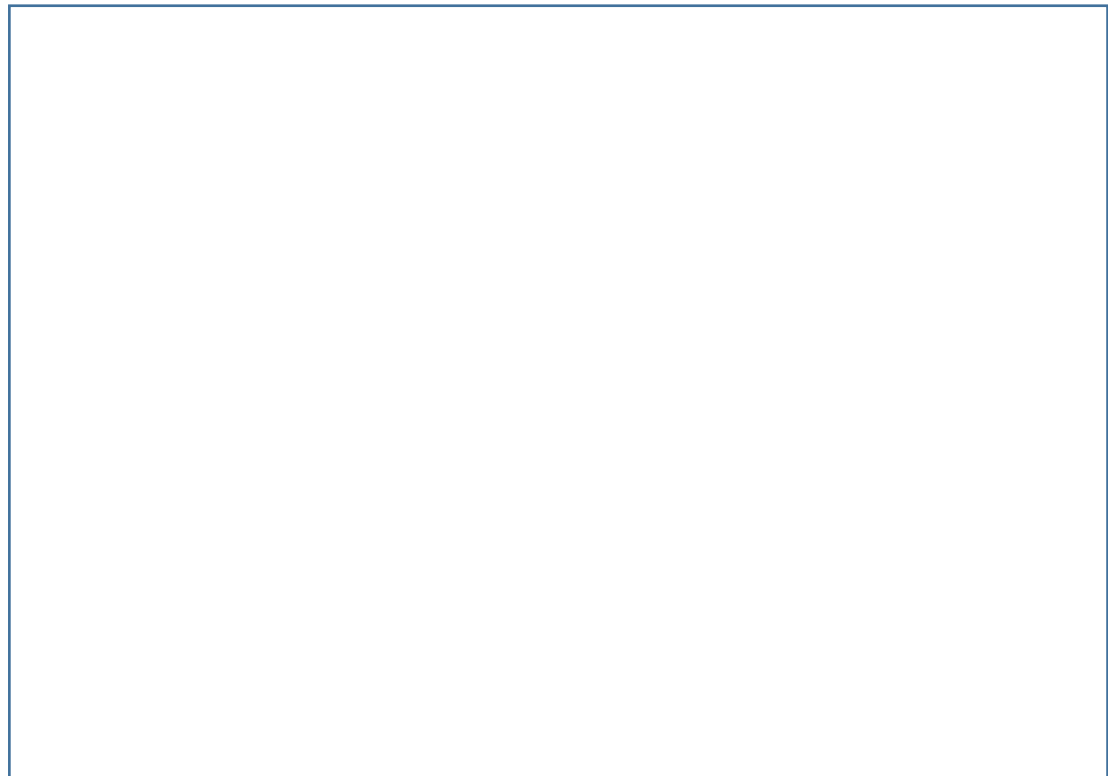
A large, empty rectangular area defined by a dashed black border, occupying most of the page below the title. This area is intended for the user to write the content of the opening announcement project.

Annexe 10 : la carte de fidélité

Recto :

A large, empty rectangular box with a thin blue border, intended for the front side of the loyalty card.

Verso :

A large, empty rectangular box with a thin blue border, intended for the back side of the loyalty card.

Annexe 11 : le profil de poste

CAPACITES		niveau d'aptitude			
		+	++	+++	++++
Formation	<ul style="list-style-type: none"> – Formation générale – formation professionnelle – Expérience professionnelle – Pâtisserie et glacerie 				
Aptitude savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> – A écouter – A organiser – A observer, à analyser – A commander – A prendre des décisions – A travailler en équipe – A négocier – A prendre des initiatives 				
Trait de caractère comportement	<ul style="list-style-type: none"> – Imagination, créatif.... – Disponibilité – Dynamisme – Recherche de responsabilité – Conscience professionnelle – Ordre, méthode – Mémoire – Discrétion – Soigneux – méticuleux 				