Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES

U4 - MANAGEMENT ET GESTION DES UNITÉS COMMERCIALES

SESSION 2019

_____

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

_____

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Matériel autorisé :

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13
(sans compter la page de garde).

DAMART Clermont-Ferrand

Créé en 1953, Damartex figure parmi les principaux distributeurs européens de vêtements et d'accessoires pour seniors. Le groupe possède, entre autres, la marque Damart.

Le bien-être est la valeur ajoutée de Damart. Depuis la découverte du Thermolactyl, Damart n'a cessé d'innover et de développer de nouvelles gammes de textiles intelligents. Le bien-être Damart, c'est aussi offrir à ses fidèles clients la possibilité de bien choisir leurs produits chez eux grâce aux catalogues ou sur le site Internet. En unité commerciale, les clients sont conseillés par un personnel qualifié dans une ambiance conviviale.

Le groupe privilégie les implantations situées en centre-ville dans l'une des deux rues les plus commerçantes.

En septembre 2015, Damart a inauguré un nouveau concept, nommé LOUISE 3.0.
Ce concept se distingue par la volonté de créer des espaces de circulation plus aérés dans le magasin, en organisant les boutiques avec des systèmes d'alcôves qui permettent de délimiter et de mettre en valeur les différents univers.

Madame Lascaux est responsable du magasin DAMART de Clermont-Ferrand, ouvert en 1973. Avec 250 m² de surface de vente, le magasin dispose des rayons suivants : prêt-à-porter, lingerie et chaussures pour femmes et hommes, maison et bien-être de la famille.

Madame Lascaux souhaite mettre en place le concept LOUISE 3.0 dans son point de vente et envisage par la même occasion la mise en conformité du magasin pour en améliorer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Elle vous demande de l'assister sur les trois dossiers suivants :

Dossier 1 : Analyse des performances de l'unité commerciale
Dossier 2 : Mise en place du concept LOUISE 3.0
Dossier 3 : Opération de liquidation de stocks

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

DOSSIER 1 : Analyse des performances de l'unité commerciale (Annexes 1 et 2)

Le passage au concept LOUISE 3.0 va nécessiter des travaux de réaménagement du magasin et une fermeture durant quelques semaines, ce qui risque d'affecter les performances du point de vente.
Faire le point sur l'activité actuelle doit permettre à Madame Lascaux de convaincre son équipe que la dynamique enclenchée devra se poursuivre avec le nouveau concept, malgré la fermeture momentanée du magasin.

1.1 Construisez et complétez un tableau de bord des performances commerciales du magasin.

1.2 Analysez les résultats obtenus et comparez-les avec les données du groupe.

1.3 Présentez les arguments à destination de l'équipe pour maintenir son niveau de motivation dans la perspective de la mise en œuvre du nouveau concept.

DOSSIER 2 : Mise en place du concept LOUISE 3.0 (Annexes 3 à 8)

Les habitudes du magasin vont être bouleversées. Première refonte depuis 1973, la mise en place du concept LOUISE 3.0 inquiète Madame Lascaux quant à l'organisation du travail de son équipe de vendeuses. Pour se rassurer, elle souhaite anticiper et contrôler son organisation.

2.1 Vérifiez, au moyen d'une représentation graphique de votre choix, que la durée prévue par Madame Lascaux entre la fermeture et la réouverture du magasin est réaliste.

2.2 Déterminez le nombre de vendeurs nécessaires par tranche horaire de chaque jour de la semaine 35.

2.3 Dressez un constat de la situation.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

DOSSIER 3 : Opération de liquidation de stocks (Annexes 9 à 11)

Madame Lascaux a réalisé un inventaire des produits en réserve pour valider les informations fournies par le logiciel de stock. Elle a pu ainsi confirmer que certains produits sont présents depuis plusieurs collections et occupent une place non négligeable dans la réserve. Les travaux sont l'occasion de faire place nette.
Madame Lascaux envisage de réaliser une opération de liquidation pour écouler les stocks et générer le plus de trésorerie possible.

3.1 Justifiez le recours à une liquidation pour les produits présents en stock avant la fermeture du point de vente.

3.2 Calculez la marge et la trésorerie générées dans chacune des hypothèses pour la nappe toile infroissable "fleurs".

3.3 Déterminez l'impact des différentes hypothèses envisagées pour l'opération de liquidation, sur la trésorerie et la rentabilité du point de vente.

3.4 Indiquez l'hypothèse à retenir pour atteindre l'objectif de Madame Lascaux.

BARÈME INDICATIF

Dossier 1	26 points
Dossier 2	24 points
Dossier 3	25 points
Forme	5 points
TOTAL	80 points

Base Nationale des Sujets d'examens de l'enseignement professionnel

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Titre	Page
1	Données commerciales du magasin et du groupe	5
2	Assortiment du magasin	6
3	Mise en place du concept LOUISE 3.0	7
4	Liste des tâches pour la mise en place du concept LOUISE 3.0	8
5	Calendrier des mois de juillet à septembre 2019	9
6	Données sur la productivité horaire	9
7	Analyse des flux de clientèle	10
8	Composition de l'équipe commerciale	11
9	Réglementation relative aux opérations de liquidation	11 et 12
10	Article à liquider	13
11	Conditions de liquidation du stock de nappes toile infroissable « fleurs »	13

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Annexe 1 : Données commerciales du magasin et du groupe

- **Données du magasin de Clermont-Ferrand**

Le chiffre d'affaires annuel de l'unité commerciale est composé des chiffres d'affaires des deux collections : la collection printemps/été et la collection automne/hiver.

La collection printemps/été (PE) est implantée en surface de vente du 1er janvier au 30 juin.
La collection automne/hiver (AH) est implantée du 1er juillet au 31 décembre.

CA HT 2017 (€)		**CA HT 2018 (€)**		**Objectif CA annuel HT (€) 2018**
PE	AH	PE	AH	
644 654	851 667	682 652	892 853	1 548 348

Source interne, logiciels Winstore et Lotus Note

Données 2018					
Chiffre d'affaires HT (€)		**Nombre de personnes entrant dans l'unité commerciale**		**Taux de transformation en %**	
PE	AH	PE	AH	PE	AH
682 652	892 853	34 889	39 316	38,8	37,7

Le taux de transformation global pour l'année 2018 s'établit à 38,21 %.

Source interne, logiciels Winstore et Lotus Note

L'objectif de CA pour 2019 est une augmentation de 0,5 % par rapport au CA réalisé en 2018.

- **Données du groupe**

Chiffre d'affaires annuel du groupe	
Année	**en millions d'euros**
2016	**682,1**
2017	**696,7**
2018	**717,3**

Source : Plaquette Damartex

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Annexe 2 : Assortiment du magasin

- **Présentation de l'assortiment :**

Prêt-à-porter : manteaux, robes, chemisiers, pulls, pantalons, etc.

Lingerie : lingerie classique et lingerie thermolactyl ; slogan publicitaire « Froid, moi ? Jamais ! ».
Le thermolactyl est une innovation Damart qui présente les particularités suivantes :

- action réchauffante durable ;
- 5 indices de protection contre le froid ;
- finesse et légèreté pour un confort optimal.

Chaussure : pour hommes et femmes.

Maison : linge de lit et de salle de bain, parapluies, accessoires, etc.

Bien-être de la famille : produits divers pour les soins de la peau, etc.

- **Données sur l'assortiment :**

	Taux de contribution au chiffre d'affaires HT	
	PE 2018	**AH 2018**
Prêt-à-porter	49,46 %	42,65 %
Lingerie	39,46 %	48,60 %
Chaussure	10,17 %	7,91 %
Maison	0,40 %	0,39 %
Bien-être de la famille	0,51 %	0,45 %
TOTAL MAGASIN	100,00 %	100,00 %

Source interne, logiciels Winstore et Lotus Note

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

Annexe 3 : Mise en place du concept LOUISE 3.0

- **Le concept**

Le nouveau concept magasin Damart marque la montée en image et en mode de l'enseigne leader du prêt-à-porter pour les femmes de plus de 55 ans.
Les clientes de 55 ans et plus ont radicalement changé, leur comportement d'achat aussi. Damart est plus que jamais à leur écoute.



Après avoir modernisé son offre, fait évoluer sa communication, repensé son site Internet marchand, Damart développe un nouveau concept magasin qui se caractérise par son design soft "dans l'air du temps", ses espaces dédiés et son aménagement original invitant la cliente au plaisir et au bien-être.

Source : Plaquette Damartex

- **Les travaux d'aménagement du point de vente**

Les travaux impliquent nécessairement la fermeture de l'unité commerciale du samedi 27 juillet 2019 au soir avec une réouverture le lundi 26 août 2019 au matin.
Le mois d'août est une période de faible activité.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

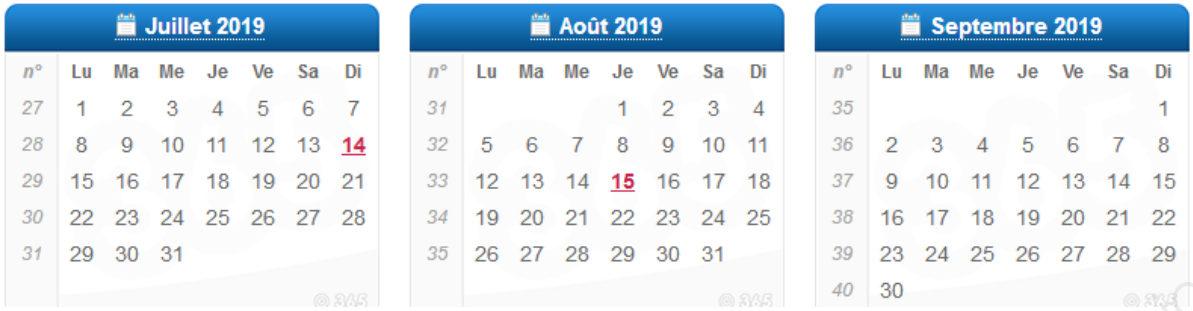
Annexe 4 : Liste des tâches pour la mise en place du concept LOUISE 3.0

Intitulé	Désignation de la tâche	Tâches antérieures	Durée de la tâche (jours)	Personnes concernées
AVANT LA FERMETURE				
A	*Validation du projet LOUISE 3.0*	*-*	*0*	*Manageur + Le groupe*
B	*Programmation de la réunion d'information de l'équipe*	*A*	*0,5*	*Manageur*
C	*Préparation de la réunion : collecte d'information, synthèse, conception des supports de présentation*	*B*	*2*	*Manageur*
D	*Réunion d'équipe*	*C*	*0,5*	*Manageur + Équipe*
E	*Préparation des supports de communication à destination des clients*	*A*	*1*	*Manageur*
F	*Communication à la clientèle*	*B, E*	*15*	*Équipe*
G	*Préparation de la surface de vente (retrait des marchandises, mise en réserve, protection du stock)*	*D*	*3*	*Manageur + Équipe*
H	*Rendez-vous avec le chef de chantier*	*A*	*1*	*Manageur + Chef de chantier*
I	***Fermeture du magasin***	***F, G***	***0***	***Manageur***
APRÈS LA FERMETURE				
J	Préparation de l'assortiment (choix des produits et commandes)	I	2	Manageur
K	Formation de l'équipe au concept LOUISE 3.0	I	1,5	Manageur + Équipe
L	Réalisation des travaux	I	20	Entreprises extérieures
M	Réception des travaux	L	0,5	Manageur + Chef de chantier
N	Communication annonçant la réouverture du point de vente	I	8	Manageur
O	Mise en service du système de comptage, du système antivols, du système d'alarme et de vidéosurveillance	K, M	1,5	Manageur + Équipe
P	Livraison des produits	J	15	Manageur
Q	Mise en rayon des produits	K, P	3	Équipe
R	Réouverture du point de vente	O, N, Q	0	Manageur + Équipe

La réouverture du magasin est prévue le lundi 26 août 2019.

Base Nationale des sujets d'enseignements professionnels

Annexe 5 : Calendrier des mois de juillet à septembre 2019



Juillet 2019

n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
27	1	2	3	4	5	6	7
28	8	9	10	11	12	13	14
29	15	16	17	18	19	20	21
30	22	23	24	25	26	27	28
31	29	30	31				

Août 2019

n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
31				1	2	3	4
32	5	6	7	8	9	10	11
33	12	13	14	15	16	17	18
34	19	20	21	22	23	24	25
35	26	27	28	29	30	31	

Septembre 2019

n°	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
35							1
36	2	3	4	5	6	7	8
37	9	10	11	12	13	14	15
38	16	17	18	19	20	21	22
39	23	24	25	26	27	28	29
40	30						

Les entreprises chargées des travaux travaillent du lundi au samedi et ne travaillent pas le 15 août.

Annexe 6 : Données sur la productivité horaire

- **Mode de calcul**

Le groupe détermine le nombre d'heures nécessaire par semaine pour permettre à l'unité commerciale de fonctionner, grâce à deux éléments :

- l'objectif de chiffre d'affaires à réaliser par semaine ;
- l'objectif de productivité horaire par semaine.

Exemples de calculs du nombre d'heures de présence nécessaire pour des semaines de l'année précédente (2018), c'est-à-dire du nombre d'heures de présence nécessaire pour l'ensemble des salariés :

Semaine	N° 22	N° 44
Objectif de chiffre d'affaires (en €)	52 836	36 300
Objectif de productivité horaire (en €)	238	220
Nombre d'heures de présence nécessaire pour l'ensemble des salariés	222	165

Source interne, logiciels Winstore et Lotus Note

- **Objectif fixé par le groupe**

Pour la semaine 35, le groupe fixe un objectif de chiffre d'affaires de 55 200 euros et un objectif de productivité horaire de 240 euros.

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Annexe 7 : Analyse des flux de clientèle

Le magasin est ouvert de 10 h à 19 h du lundi au samedi.

- **Contribution journalière au chiffre d'affaires**

Information transmise par le groupe d'après l'analyse des données annuelles moyennes du magasin pour la semaine 35 :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	TOTAL
12 %	18 %	18 %	18 %	16 %	18 %	100 %

- **Répartition horaire du chiffre d'affaires**

D'après l'analyse des données annuelles moyennes du logiciel de caisse du magasin sur l'activité de l'année 2018 :

Tranche horaire	en %
10 h - 13 h	25,00
13 h - 15 h	20,00
15 h - 17 h	30,00
17 h - 19 h	25,00

Cette répartition est identique quel que soit le jour de la semaine et quelle que soit la semaine.

Source interne, logiciels Winstore et Lotus Note

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Annexe 8 : Composition de l'équipe commerciale

Temps de présence hebdomadaire	
Responsable du magasin	
Madame Lascaux	35 h
Vendeuses	
Blandine Lavie	35 h
Halima Lavieille	35 h
Régine Duret	35 h
Anne-Lyse Bord	35 h

Annexe 9 : Réglementation relative aux opérations de liquidation

- **Définition juridique**

Sont considérées comme liquidations les ventes accompagnées ou précédées de publicité et annoncées comme tendant, par une réduction de prix, à l'écoulement accéléré de la totalité ou d'une partie des marchandises d'un établissement commercial à la suite d'une décision.

Article L310-1 du Code de commerce.

- **Motifs pouvant justifier une liquidation de stock**

Les motifs sont limitativement énumérés. Il s'agit de :

- la cessation définitive d'activité ;
- la suspension saisonnière d'activité ;
- le changement d'activité ;
- la modification substantielle des conditions d'exploitation (travaux réalisés dans le local commercial, par exemple).

Article L310-1 du Code de commerce.

- **Marchandises concernées par la liquidation**

Les opérations de liquidation peuvent porter sur tout ou partie du stock. Cependant, seules les marchandises, neuves ou d'occasion, figurant sur l'inventaire fourni en annexe de la déclaration préalable peuvent faire l'objet d'une mise en liquidation.

Article L310-1 du Code de commerce.

Les produits doivent provenir de l'établissement commercial (réserves comprises) du demandeur. Sont donc exclus ceux détenus dans les entrepôts situés en dehors de l'établissement.

Base nationale des sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

Annexe 9 : Réglementation relative aux opérations de liquidation (*suite*)

- **Réduction de prix**

L'annonce de réduction de prix doit être conforme aux règles de publicité applicables en cas de vente avec rabais.

- **Durée de l'opération**

La durée maximale de la vente en liquidation est de deux mois. Elle est réduite à quinze jours en cas de suspension saisonnière d'activité du déclarant.

- **Publicité**

Toute publicité relative à une opération de liquidation doit mentionner la date du récépissé de déclaration ainsi que la nature des marchandises sur lesquelles porte l'opération si celle-ci ne concerne pas la totalité des produits de l'établissement.

Articles L310-1 et suivants du Code de commerce.

Par ailleurs, le déclarant doit assurer une information sur le lieu de vente durant toute la durée de l'opération. Celle-ci se fait au moyen de l'affichage d'une copie du récépissé de déclaration, qui doit être lisible depuis la voie publique.

- **Déclaration préalable**

➢ Dépôt de la déclaration

Une déclaration préalable de la vente en liquidation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à la mairie de la commune où les opérations de vente sont prévues, deux mois au moins avant la date prévue pour le début de la vente.

Articles L310-2 et suivants du Code de commerce.

Toutefois, ce délai est réduit à cinq jours lorsque le motif invoqué à l'appui de la déclaration est consécutif à un fait imprévisible de nature à interrompre le fonctionnement de l'établissement (par exemple : décès, incendie, inondation, etc.).

https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F22274

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

Annexe 10 : Article à liquider

Nappe toile infroissable « fleurs »
Réf : 8640000



Décorative et pratique, cette nappe facile à vivre égayera votre quotidien.
Séchage rapide.
Ne nécessite pas de repassage.
Lavable à 30°.
Une nappe aux nombreuses qualités, qui trouvera sa place sur votre table.
Finition gansée pour la nappe ronde.

Prix de vente TTC : 34,95 €
Taux de marque pratiqué : 32 %
TVA au taux normal
Quantité en stock : 70 unités

Annexe 11 : Conditions de liquidation du stock de nappes toile infroissable « fleurs »

Trois hypothèses sont à étudier :
- les réductions de prix pour les hypothèses 1 et 2 correspondent au montant habituellement pratiqué dans le point de vente lors des promotions pour les articles de cette famille,
- dans l'hypothèse 3, l'article est vendu à son prix d'achat.

Lors de cette liquidation, Madame Lascaux ne souhaite pas vendre à perte.

Nappe toile infroissable "fleurs"

	Hypothèse 1	**Hypothèse 2**	**Hypothèse 3**
Pourcentage de réduction sur le prix	30 %	45 %	--
Estimation de la part du stock liquidé	70 %	80 %	90 %

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.