

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SPÉCIALITÉ**

**METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

**SESSION BACCALAUREAT BLANC**

**E2**

**ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE**

**Analyse et résolution de situations  
professionnelles**

**Options 4A (AGEC)**

Le dossier comporte 20 pages numérotées 1/20 à 20/20.

**Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.**

**Les candidats répondent sur leur copie. Les documents sont conservés par les candidats.**

**L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.**

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

**N.B.:** Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

## Contexte professionnel

Vous venez d'être recruté(e) dans le magasin Oxybul Grand Place à Grenoble, en tant que vendeur sous l'autorité du Directeur de magasin, Sylvain Crosset. L'équipe est actuellement composée de 5 personnes :

**Sylvain : Dirigeant du magasin**

**Orane : Codirigeante du magasin**

**Roméo, Alexis et vous : les vendeurs du magasin**

**Dylan : le réceptionnaire du magasin**

**Oxybul** est le nom d'un réseau de magasins spécialisés dans **la vente de jeux et de jouets** pour les enfants de 0 à 12 ans. Oxybul propose également des livres, du petit mobilier de rangement et une gamme complète de produits et accessoires **dédiés à la fête** (décoration, maquillage, invitation...).

L'enseigne Oxybul éveil et jeux, anciennement Fnac Éveil et jeux, est une marque française de distribution spécialisée dans les jeux et jouets ludo-éducatifs. Éveil et jeux est née en 2004 de la fusion des deux filiales :

- du « pôle jeunesse » de la Fnac : Éveil & jeux créé en 1989 par Margaret Milan avec un catalogue de vente par correspondant et
- de Fnac Junior créé en 1997.

Oxybul Grand Place dégage un CA annuel de 3 708 000 €.

L'enseigne s'engage au quotidien autour de cinq axes :

### 1) Eveiller et développer tous les talents

## LES CRÉATIONS OXYBUL

Notre passion depuis plus de 30 ans : créer des jeux à la fois **amusants et intelligents** qui éveillent et développent les talents de chaque enfant.



#### Des jeux pour tous les jours

Jouer chaque jour est indispensable au bon développement de vos enfants. C'est pourquoi nous créons des jeux faciles à utiliser et à transporter, avec des règles du jeu simples, des parties courtes...

**et pour toutes les occasions !**



#### Le design au service de l'éveil

Proposer à vos enfants des jeux qu'ils peuvent utiliser seul favorise leur autonomie. C'est pourquoi nous adaptons la taille, la forme, et même le choix des couleurs aux besoins des enfants...

**pour accompagner leurs progrès !**



#### Crés avec des parents et des experts

Adapter le jeu au rythme de développement de chaque enfant leur permet de grandir en confiance. C'est pourquoi 3000 parents pilotes et des professionnels de l'enfance testent nos jeux auprès des enfants...

**pour leur offrir le bon jeu au bon moment !**

## 2) Rendre ses jeux accessibles à tous



### Jeux et handicap

Handicap ou pas, chaque enfant peut développer ses talents en jouant.



### Actions sociales

Parce que jouer est un droit fondamental pour tous les enfants.



### 1 étoile 1 jouet

A Noël, vos enfants aussi peuvent aider les autres !

Oxybul Eveil et jeux propose des jeux et jouets qui s'adressent également à des enfants atteints de différents handicaps et qui leur permettent d'éveiller leurs aptitudes, quelles que soient leurs fragilités. Pour effectuer notre sélection **Jeux et handicap**, nous nous entourons de **parents et de professionnels**, qui testent les jeux et jouets avec les enfants et nous donnent leur avis. **Ils nous aident à choisir leurs produits préférés, et les mieux adaptés à leur handicap.**

## 3) Respecter la planète

En effet, Oxybul est sensible à la réduction des emballages, favorise le recyclage et encourage la diminution du gaspillage.



### Actions

#### environnement

Réduire, réutiliser, recycler : Nos 3 missions pour limiter notre impact sur l'environnement.



### Made in France

Découvrez nos marques partenaires de fabrication française.



### Idtroc

Donnez une seconde vie à vos livres et jouets d'occasion.

**Pour réduire notre impact sur l'environnement, il n'y a pas 36 solutions : il faut agir dans le sens d'une économie plus responsable et respectueuse des ressources !** Pour cela, nous réduisons chaque année le volume de nos emballages et de nos transports, et nous favorisons la fabrication française ou européenne lorsque c'est possible.

Avec **İDTROC**, donnez une seconde vie à vos articles d'occasion pour enfants! **Trier, recycler, transmettre et respecter la planète...** sont des gestes simples et éco-responsables que vous pouvez partager au quotidien avec vos enfants. Ensemble, agissons pour un monde plus responsable !

## 4) Des labels qualité, un système de fidélisation

**Le label « Parents pilotes »** garantit la qualité de nos produits : les produits sont testés en situation réelle par les parents pilotes et leurs enfants. Nous sélectionnons et/ou développons les produits de notre offre en vérifiant en quoi chacun est bénéfique pour le développement de la personnalité et des aptitudes des enfants de 0 à 12 ans. Pour cela nous nous appuyons sur les recommandations des parents et la caution des experts et des professionnels de l'enfance. Pour autant le jouet le mieux conçu dans la dimension pédagogique n'est rien, s'il ne déclenche pas, avant toute chose le plaisir de jouer.

**Une fidélité récompensée par un système avantageux :**

Pour 4€ seulement par an,

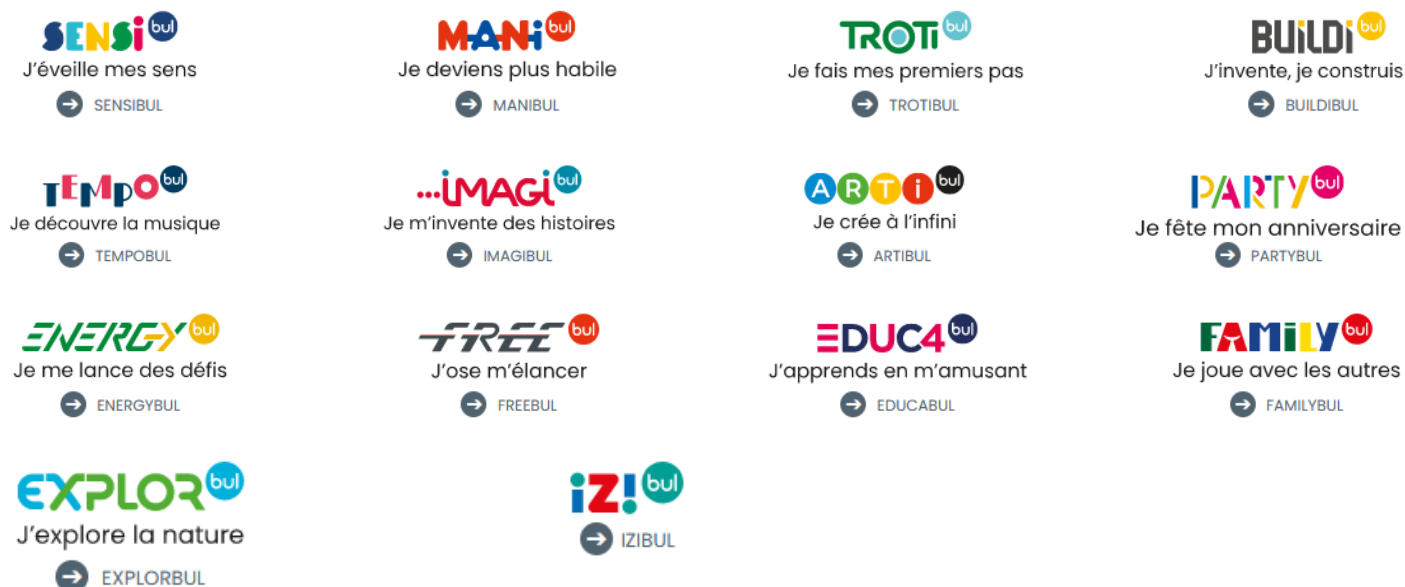
cumulez des points et des avantages, en ligne et dans plus de 400 magasins dédiés à l'univers de l'enfant : **Oxybul, Okaidi, Obaïbi et Idkids.**



Et dès aujourd'hui, profitez de **-10%\* sur vos achats** (hors produits étoilés) pour toute adhésion jusqu'au 15 janvier 2022 avec le code : **OXYFID**

## 5) Des marques propres

Oxybul a créé pas moins de 14 marques propres/univers destinées à garantir un produit pour chaque besoin et chaque enfant :



## Liste des ressources du sujet

### Mission 1 : Réaliser les opérations préalables à la vente

Activité 1 : Gérer l'approvisionnement .....	5
Activité 2 : Préparer les commandes des clients issus de l'omnicanal .....	5
Activité 3 : Etablir le prix en fonction de variables commerciales données .....	5
Mission 2 : Valoriser l'offre en magasin et sur le site marchand .....	6

### Mission 2 : Valoriser l'offre en magasin et sur le site marchand

Activité 1 : Optimiser l'ergonomie du site marchand .....	6
Activité 2 : Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances d'une action commerciale .....	6
Activité 3 : Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise .....	6
Document 1 : cadencier produits KAPLA et « Touche et trouve » .....	7
Document 2 : bon de commande et bon de livraison KAPLA et « Touche et trouve » .....	7
Document 3 : le click and collect au front office (le client passe commande) .....	8
Document 4 : Le click and collect en back office .....	9
Document 5 : Les 5 étapes pour optimiser la préparation de commande en magasin [Tribune] .....	12
Document 6 : relevé de prix concurrents pour la cafetière en bois .....	14
Document 7 : page d'accueil site marchand Oxybul .....	15
Document 8 : guide d'analyse d'un site marchand (page d'accueil, navigabilité et fiche produit) .....	16
Document 9 : Fiche produit web coiffeuse lumineuse en bois .....	17
Document 10 : les indicateurs de performance d'un site marchand et les données du site OXYBUL .....	18
Suite document 10 : .....	19
Document 11 : Opération « Une étoile = un jouet » .....	20
Document 12 : Données chiffrées de par univers du 01 au 10 décembre 2021 .....	21

## Mission 1 : Réaliser les opérations préalables à la vente

### Activité 1 : Gérer l'approvisionnement

Dans le cadre de la préparation des fêtes de Noël, Oxybul Grand place souhaite s'assurer de la disponibilité des produits « Top de Noël » : le baril de 200 planchettes de KAPLA ainsi que le jeu « Touche et trouve ». L'objectif est d'éviter la rupture de stock sur ces produits, dont les ventes augmentent de 5% chaque année pour les KAPLA et de 3% pour le « Touche et trouve ».

Votre première mission consiste donc à optimiser la commande en fonction des ventes de l'an dernier.

**À partir du dossier ressources mission 1 – activité 1 (documents 1 et 2) et du contexte professionnel :**

1.1. Définir la quantité de KAPLA à commander en tenant compte des prévisions de vente pour décembre 2021 et du cadencier pour le mois de décembre. Le magasin souhaite travailler à flux tendus (zéro stock en fin de chaque période).

1.2. Contrôler la marchandise à réception : indiquer le cas échéant les éventuelles anomalies relevées.

1.3. Evaluer la performance des stocks en calculant le stock moyen, le taux de rotation et la durée de stockage pour chacun de ces produits. Pour décembre 2021, se baser sur les prévisions de vente et de commande.

**Présenter les résultats sous forme de tableau.**

1.4. Commenter sachant que la moyenne de stockage de ce type de produit est de 10 jours.

### Activité 2 : Préparer les commandes des clients issus de l'omnicanal

Ce matin, vous êtes également chargé de préparer les commandes réalisées sur internet par les clients ayant choisi l'option Click and collect. En effet, beaucoup de clients préfèrent passer commande sur internet étant donné l'affluence en magasin à la période de Noël. Sylvain, le Dirigeant du magasin vous demande donc de gérer ces commandes en en prenant connaissance dans le back office du site marchand. Il vous remet pour cela les codes de connexion nécessaires et vous demande de réaliser toutes les opérations permettant de délivrer chaque commande en magasin en découvrant par vous-même l'interface du back office.

**À partir du dossier ressources mission 1 – activité 2 (documents 3, 4 et 5) et du contexte professionnel :**

2.1. Rédiger une note de service à destination des prochains vendeurs nouvellement embauchés, expliquant les différentes étapes du suivi de commande en clic and collect.

2.2. Rédiger sur le support de votre choix, le message qui sera envoyé automatiquement à Mme Willig lorsque sa commande sera prête.

2.3 Présenter trois points d'attention permettant d'optimiser un service de click and collect et de satisfaire au mieux le client.

### Activité 3 : Etablir le prix en fonction de variables commerciales données



Pour Noël, Sylvain souhaite proposer à la vente un nouveau produit qui n'est pas encore référencé dans le point de vente : il s'agit de la cafetière à expresso. Ce jouet tout en bois, a été conçu par un petit artisan local et Sylvain pense que cela pourrait plaire à la clientèle du magasin. Il les achète à l'artisan 197.60€ HT le carton de 12 pièces. Il s'interroge sur le prix de vente de ce produit et vous demande donc de l'aider à estimer le juste prix en tenant compte du coût d'achat, des coûts d'approvisionnement de 0.12€/pièce et des concurrents. Par ailleurs, il doit appliquer obligatoirement un taux de marge de 25% pour être rentable.

**À partir du dossier ressources mission 1 – activité 3 (documents 6) et du contexte professionnel :**

3.1. Calculer le prix de vente du nouveau produit en tenant compte de toutes les données commerciales.

**Justifiez votre réponse et arrondissez vos résultats à deux chiffres après la virgule.**

3.2. En déduire la pertinence de proposer ce nouveau produit au regard des objectifs financiers.

3.3. Citer l'un des autres éléments pouvant être pris en compte dans la fixation du prix de vente d'un produit ou d'un service.

## Mission 2 : Valoriser l'offre en magasin et sur le site marchand

### Activité 1 : Optimiser l'ergonomie du site marchand

Cet après-midi, Sylvain profite d'un moment de faible affluence pour vous demander de vous concentrer sur le site marchand du magasin. Il souhaite bénéficier de votre regard neuf pour tenter d'optimiser le site du magasin. En tant que client, il lui est déjà arrivé de repérer certains éléments à améliorer lors de sa navigation. Il vous remet un ensemble de ressources sur l'ergonomie d'un site de e-commerce puis vous confie les tâches ci-dessous.

#### À partir du dossier ressources mission 2 – activité 1 (documents 7 à 10) et du contexte professionnel :

- 1.1. Recenser au moins 5 éléments de mise en valeur de l'offre sur la page d'accueil du site marchand d'Oxybul.
- 1.2. Proposer deux points d'amélioration pour la fiche produit web.
- 1.3. Analyser la performance du site marchand à l'aide aux choix, de deux indicateurs de votre choix et commenter la réponse.

*Détailler les calculs et les commenter.  
Arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule.*

### Activité 2 : Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances d'une action commerciale

Oxybul met en avant une opération commerciale qu'elle renouvelle chaque année : « Une étoile pour un jouet ». Cette opération permet à chaque enfant qui décore l'étoile fournie par Oxybul et la ramène au magasin, d'offrir un jouet à un autre enfant dans le besoin. Cette année, Sylvain vous confie l'évaluation de cette action commerciale et vous demande d'indiquer les apports de celle-ci pour le magasin, ainsi que de définir les indicateurs qui permettront de conclure à l'atteinte ou non des objectifs.

#### À partir du dossier ressources mission 2 – activité 2 (documents 7 à 10) et du contexte professionnel :

- 2.1. Dégager trois objectifs/intérêts de cette opération commerciale pour le point de vente.
- 2.2. Indiquer trois éléments/indicateurs sur lesquels le magasin devra se baser pour évaluer l'efficacité ou la pertinence de l'opération.
- 2.3. Proposer une action de vente au rebond en lien avec cette opération.

### Activité 3 : Planter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise



La mise en place de l'opération « Une étoile pour un jouet », qui nécessite l'installation d'un sapin en magasin et quelques modifications de l'implantation du point de vente, ainsi que les fêtes de Noël, vous ont donné l'occasion de proposer un nouvel aménagement du point de vente. Aussi, vous avez décidé de valoriser plus particulièrement l'univers **...IMAGI<sup>bu</sup>** qui est placé juste à côté de l'opération commerciale.

Après ces 10 premiers jours à tester cette nouvelle implantation, vous souhaitez analyser les performances de cet univers.

- 3.1. A l'aide d'indicateurs de votre choix, analyser la performance commerciale de l'univers **...IMAGI<sup>bu</sup>**

*Détailler les calculs et arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule.*

- 3.2 Conclure sur la pertinence de cette nouvelle implantation et proposer d'éventuels réajustements.

**Document 1 : cadencier produits KAPLA et « Touche et trouve »**

Réf	Produit	Vente Décembre 2020	Octobre 2021			Novembre 2021			Décembre 2021			
			Stock initial	Livré	Ventes	Stock initial	Livré	Ventes	Stock initial	Livré	Ventes	Stock final
Réf. 325171	Touche et trouve	35	3	20	23	0	30	28	?	?	?	?
Réf. 501773	KAPLA	45	1	10	6	5	20	15	?	?	?	?

**Document 2 : bon de commande et bon de livraison KAPLA et « Touche et trouve »**

## Bon de commande

**Oxybul**  
Centre commercial  
Grand Place  
38000 Echirolles

Date : 14/12/2021  
Bon de commande N° : 123  
Numéro de client : 456  
Modalité de paiement : 30 jours  
Mode de paiement : CB / Chèque  
Emis par : Pierre Fournisseur  
Contact client : Michael Acheteur  
Téléphone du client : 04 82 95 35 56

**Destinataire**  
**Oxybul CENTRALE D'ACHAT**  
Rue des mirages  
75000 Paris  
France

Merci de nous informer au plus vite de toute rupture de stock.

Réf. Produit	Description	Qté	Unité	Prix unitaire HT	% TVA	Total TVA	Total TTC
325171	Touche et trouve	20	pcs	13.32 €	20%	53.28 €	319.68 €
501773	KAPLA	38	pcs	34.16 €	20%	259.68 €	1583.02 €
<b>Total HT</b>						<b>1 589.74 €</b>	
<b>Total TVA</b>						<b>312.96 €</b>	
<b>Total TTC</b>						<b>1902.70 €</b>	

## Bon de livraison

**Oxybul CENTRALE D'ACHAT**  
Rue des mirages  
75000 Paris  
France  
Tél : +33 4 92 99 99 99

Bon de livraison N° : 123  
Date : 05/12/2021  
Lieu : Echirolles  
Numéro de commande : 543  
Numéro de client : 456  
Contact client : Michael Acheteur  
Émis par : Pierre Fournisseur



**Destinataire**  
**Oxybul**  
Centre commercial  
Grand Place

Réf. produit	Description	Quantités commandées	Unité
Réf. 325171	Touche et trouve	20	20
Réf. 501773	KAPLA	38	30

**Visa du client**  
Reçu le : 05/12

**Visa du fournisseur**  
Livré le : 05/12

Oxybul CENTRALE D'ACHAT

Coordonnées

Détails bancaires

## Document 3 : le click and collect au front office (le client passe commande)



EN MAGASIN

Retrait

**GRATUIT**  
disponible dès 30€ d'achat

**Pour une livraison simple, pratique et rapide,**

faites-vous livrer GRATUITEMENT dès 30€ d'achat dans plus de 260 magasins OKAÏDI, OXYBUL et iDKIDS !



CONDITIONS DE RETRAIT :

Sous 2h si les produits sont disponibles en magasin.

Sous 6 à 8 jours ouvrables si non.

Hors articles volumineux.

Bien attendre l'email du magasin confirmant que la commande est prête pour se déplacer.

Commande conservée pendant 7 jours.

### Panier d'achat

Mettre à jour



Vider le panier

Continuer les achats

Passer la commande

Sauver votre panier pour une prochaine visite

Afficher/cacher l'interface de saisie rapide

Article	Prix unitaire	Quantité	Montant
 <b>Jeu de reconnaissance Touche et trouve</b> (Code: 325171)	19,99 EUR	- 1 + 	19,99 EUR
<i>Sous-total TTC</i>			19,99 EUR
<b>Montant Total TTC ⓘ</b>			<b>19,99 EUR</b>

**Veillez sélectionner un mode de livraison :**

**0,00 EUR** Clic & Collect

Lorsque vous passez commande, vous pouvez passer la retirer en magasin 2 heures après.

Vous disposez de 2 jours pour la retirer.

**2,40 EUR** Transporteur

HGFGHFGH

## Opération terminée, commande enregistrée

Continuer >>

### Merci !

Le numéro de votre commande est le : **37410566**

Votre commande a été enregistrée. Nous vous remercions pour votre achat. A bientôt sur notre site !



#### Document 4 : Le click and collect en back office

Bonjour,

Je te remercie de bien vouloir suivre les commandes réalisées en clic and collect ! Cela va nous faire gagner du temps. Je te laisse te connecter sur Oxatis, dans le back office afin de consulter les commandes passées et notamment celle de Mme Willig, reçue ce matin. Je n'ai pas vraiment le temps de montrer en détails tout ce qu'il faut faire dans le CMS mais tu verras, c'est assez intuitif...Je t'ai préparé des captures d'écran qui montrent les différentes étapes à suivre. Essaie de voir comment cela fonctionne par toi-même et ensuite, rédige une note de service pour les futurs vendeurs. Nous allons avoir besoin de renforts ces prochaines semaines, et il faut que toute nouvelle personne puisse s'auto-former rapidement. Essaie de bien expliquer les différentes étapes pour que ce soit le plus clair possible, en partant du moment où le client passe sa commande sur le front office...Ce sera la note n°34.

Je te remercie !



### Etape 1 :

**New Oxatis** | **Commandes** | Clients | Catalogue | Contenu | Marketing | Stats | Configuration | Apps | OFF Bulles d'aide | educ-loisans2 | Aide | Compte

**Tableau de bord**

- Suivi des commandes
- Ajouter une commande
- Avis clients

Mes raccourcis [Paramètres] | Animer votre site [Paramètres]

### Etape 2 :

<input checked="" type="checkbox"/>	Src	Numéro	Date	Heure	Montant	Facture	Langue	Société/Client	Paiement	Livraison	Etat	Avancement	Indicateur	
<input type="checkbox"/>	🏠	37410566	11 Déc 2021	17:04	19,99		🇫🇷	Cynthia WILLIG				(Non défini)		[OK] [X]

[Paramètres] [Exécuter] [Éditer les propriétés]

⊗ Annulé, ⊗ Erreur Technique, ○ En attente du paiement, ● Paiement en cours d'analyse, ● Paiement en cours de traitement, ● Paiement refusé, ● Paiement confirmé

### Etape 3 :

**Général** | Client | Livraison | Détails des articles | Logistique | Historique

**PROPRIÉTÉS GÉNÉRALES**

**Informations principales**

**Numéro :** 37410566 🇫🇷

**Date d'enregistrement :** 11 Déc 2021 | 17:04

**Montant total TTC :** 19,99 €

**Client :** Cynthia WILLIG

**Poids total :** 0 Gramme(s)

**Type de paiement :** [Sélectionner]

**Etat du paiement :** Paiement en cours de traitement

**Etat d'avancement actuel :** (Non défini)

**Nouvel état d'avancement :** [Sélectionner]

**Indicateur :** [Sélectionner]

**Etat de la publication :** [Sélectionner]

[Sauver] [Annuler]

### Etape 4 :

**Général** | Client | Livraison | Détails des articles | Logistique | Historique

**PROPRIÉTÉS GÉNÉRALES**

**Informations principales**

**Numéro :** 37410566 🇫🇷

**Date d'enregistrement :** 11 Déc 2021 | 17:04

**Montant total TTC :** 19,99 €

**Client :** Cynthia WILLIG

**Poids total :** 0 Gramme(s)

**Type de paiement :** [Sélectionner]

**Etat du paiement :** Paiement en cours de traitement

**Etat d'avancement actuel :** (Non défini)

**Nouvel état d'avancement :** Commande en préparation

**Indicateur :** A faire

**Etat de la publication :** A suivre

**Source/Provenance :** [Sélectionner]

**Adresse IP :** [Sélectionner]

[Sauver] [Annuler]

## Etape 5 :

### Suivi des Commandes

Date  Filtre Rafraîchir  Etats d'avancement Propriétés de facturation Statistiques

Vue active : Aucune

(2 éléments)

<input checked="" type="checkbox"/>	Src	Numéro	Date	Heure	Montant	Facture	Langue	Société/Client	Paiement	Livraison	Etat	Avancement	Indicateur	
<input type="checkbox"/>	37410566		11 Déc 2021	17:04	19,99		FR	Cynthia WILLIG						

Exécuter

Gestion de l'historique des états

## Etape 6 :

### Propriétés de la commande 37410566

Numéro de la commande : 37410566

Date : 11 Déc 2021 | 17:04

Montant TTC : 19,99

Client : Cynthia WILLIG

Etat du paiement : Paiement en cours de traitement

Etat d'avancement actuel : Commande en préparation

### Nouvel état d'avancement

Date : Jour 11 Mois 12 Année 2021 - 17 : 12 X

Etat d'avancement :

Commentaire :

Ajouter une pièce jointe

Message SMS :  Les notifications SMS sont désactivées, vos propriétés de paiement ne sont pas valides. Pour utiliser cette fonctionnalité ve

Indicateur :

Publier cet état d'avancement pour le client

Envoyer un email au client pour lui notifier de l'avancement de la commande

Mettre à jour l'état d'avancement de la commande

Générer la facture

Enregistrer le nouvel état

## Etape 7 :

Général Client Livraison Détails des articles Logistique Historique

### PROPRIÉTÉS GÉNÉRALES

#### Informations principales

Numéro : 37410566

Date d'enregistrement : 11 Déc 2021 | 17:04

Montant total TTC : 19,99 €

Client : Cynthia WILLIG

Poids total : 0 Gramme(s)

Type de paiement :

Etat du paiement : Paiement en cours de traitement

Etat d'avancement actuel : (Non défini)

Nouvel état d'avancement : Commande en préparation

Indicateur :

Etat de la publication :

Source/Provenance :

Adresse IP :

Note interne :

Sauver Annuler

<https://www.lsa-conso.fr/les-5-etapes-pour-optimiser-la-preparation-de-commande-en-magasin-tribune,374553>

**Tribune d'experts, Entreprises, Distributeurs - Publié le 11/03/2021 (extraits du document original)**

Face à la pandémie, nombre de magasins ont mis en place dans l'urgence une offre de click & collect, dans des boutiques n'ayant pas été pensées à l'origine pour une telle organisation. Responsable des ventes en Europe du Sud chez Fluent Commerce, Thomas Hindré détaille 5 pistes pour optimiser la collecte et la préparation des commandes - le "pick and pack" - tant dans l'organisation spatiale que dans celles des équipes.

**1. Accélérer le processus de picking**

Pour les équipes de vente en magasin, souvent très occupées, il est important d'aller vite. Mais en l'absence de préparateur de commande dédié, il est surtout crucial d'accélérer le processus afin d'aider à améliorer l'efficacité des employés chargés de préparer les commandes.

Le premier défi consiste donc à sortir rapidement les stocks de la surface de vente, afin qu'ils ne soient pas vendus accidentellement (sous peine d'entraîner des annulations de commande). Les vendeurs disposent alors de plus de temps pour jongler entre leurs différentes casquettes, à commencer par l'aide à apporter aux clients du magasin. [...]

Une autre option consiste à envisager de faire le picking pendant les heures creuses - avant l'ouverture du magasin - afin de laisser plus de temps aux employés pour le réaliser. Ainsi ils peuvent retirer les articles rapidement et les emballer plus tard, éliminant le risque de vendre plus que le stock réellement disponible.

**2. Optimiser les tâches de picking pour réduire le temps de déplacement**

Les tâches de picking peuvent être réparties entre différents membres de l'équipe, en fonction de leur zone par exemple.

En outre, pour les pickings plus importants, il peut être envisagé d'optimiser le parcours du préparateur de commande de manière à le guider d'une zone à l'autre en suivant la liste de picking et en empruntant le chemin le plus efficace dans le magasin.

La deuxième méthode repose sur le repérage manuel. Pour les petits magasins, l'automatisation n'est pas forcément nécessaire. Il est plus facile d'indiquer l'emplacement de chaque article sur la liste de picking afin que les employés puissent voir quels articles se trouvent dans la même allée ou la même section du magasin.

**3. Constituer une équipe dédiée à l'emballage**

Les équipes qui travaillent sur un lieu de vente connaissent parfaitement les produits et savent où les trouver. Ils sont donc tout à fait capables d'effectuer le picking car ils sont plus efficaces et moins susceptibles de faire des erreurs si un produit est présent à plusieurs endroits.

L'emballage représente toutefois un défi différent dans la mesure où le personnel doit être formé sur la façon d'emballer les produits afin de minimiser le risque de dommages pendant le transport. Une personne dédiée sera en mesure de préparer les commandes pour l'expédition ou l'enlèvement beaucoup plus rapidement qu'un employé qui doit passer de l'arrière-boutique à la surface de vente. Et comme cela ne nécessite pas de connaissances détaillées sur les produits ou de compétences en vente, il est possible de solliciter des ressources moins coûteuses pour ce processus.

**4. Faciliter le travail des équipes de vente**

Dans un entrepôt moderne et efficace, chaque mouvement au sein du stock est tracé. Les employés suivent des processus stricts et scannent les stocks à l'entrée comme à la sortie de chaque site. Les boutiques sont différentes dans la mesure où les emplacements des stocks d'un magasin n'ont pas de codes-barres. Les petits magasins en particulier – et très souvent les grands – disposent d'emplacements en fonction des types de commandes – « Click and Collect », « Ship From Store », etc. – qui sont connus et clairement étiquetés.

Par conséquent, une fois que les employés ont fini de préparer et d'emballer une ou plusieurs commandes, le système permettant de les mettre à disposition doit être suffisamment flexible pour qu'il ne soit pas nécessaire de scanner ou de préciser un lieu de collecte des colis. La seule information que le système doit comprendre, c'est que les commandes sont prêtes et qu'une notification peut ainsi être envoyée au client.

#### 5. Localiser les articles dans des endroits spéciaux en magasin

Un processus de pick and pack efficace exige un niveau élevé de coordination, d'organisation et d'attention jusque dans les moindres détails. Les équipes de vente doivent savoir où retrouver les articles, sans quoi ils vont mettre plus de temps à effectuer une tâche de picking. Si les numéros d'allée et de rayon sont standard dans un magasin, le stock peut, lui, se trouver à d'autres endroits, comme par exemple une zone d'exposition, sur un mannequin ou dans une arrière-boutique.

Tout magasin qui envisage de mettre en place un service de « Ship From Store » doit réfléchir à la manière dont le personnel trouvera les articles dans ces endroits moins conventionnels. Cela peut nécessiter la mise en place de codes spéciaux qui, sur une liste de picking, indiqueraient où les articles peuvent se trouver, même s'ils ne sont pas à des emplacements habituels, afin d'améliorer l'efficacité du picking et de réduire les risques d'erreur.

#### **Glossaire :**

**« Ship from store »** : envoyé du magasin

**Pick and pack** : pris et emballé

**Picking** : désigne le fait d'extraire un produit d'un rayon ou d'une réserve


## Document 6 : relevé de prix concurrents pour la cafetière en bois

**LA PETITE épicerie**

Rechercher

NOUVEAUTÉS NOËL KITS BIJOUX ENFANTS MERCERIE MODELAGE GREEN DÉCO PAPETERIE ARTS TUTOS FICHES PRATIQUES

Accueil / Loisirs créatifs / Enfants / Jouets / Cuisine, marchande, dinette, aliments / Jouet Cafetière en bois - Little Dutch



### JOUET CAFETIÈRE EN BOIS - LITTLE DUTCH

Marque **Little Dutch** Référence : 282026

**27,99 €**

40 pièces disponibles dans notre stock  
Attention, nos stocks partent très vite !

1 **AJOUTER AU PANIER**

En achetant ce produit vous gagnerez **1,00 €** grâce à notre programme de fidélité. Votre panier totalisera **1,00 €** qui pourront être convertis en bon de réduction pour un prochain achat.

**King Jouet**

Recherchez un jouet, une marque, un jeu de société...

CHOISIR SON MAGASIN

< PRÉC. ACCUEIL > JEUX D'IMITATION & MONDES IMAGINAIRES > CUISINE ET DINETTE > MACHINE À CAFÉ



**TOP QUALITÉ, PRIX**

★★★★★ Voir 2 avis donné(s)

### Machine à café

817329 - Marque **WOOD N PLAY** - Dès : 3 ans

Devenez un super barista et faites de bons cafés, cappuccino, thés et laits chauds avec cette belle machine à café en bois. Un jeu d'éveil ludique pour imiter les grands et... [Lire la suite / Voir détail article](#)

**24€99**

**RETRAIT EN MAGASIN**


Consultez les disponibilités, et retirez vos articles en magasin.

**ACHETER EN LIGNE**

✓ Disponible WEB - Livraison à partir de 3.90€  
[Voir tous les modes](#)

**La Redoute**

Que recherchez-vous ?



### JANOD

#### Set Du Petit Déjeuner

Détails ★★★★★ (1 avis)

Multicolore

Quantité 1 >

**29,99 €**

Prix rouge

**Ajouter au panier**

En stock. Livraison sous 4 jours

Vendu et expédié par : **Janod officiel** ★★★★★ (10)

Livable à domicile : 5,90 €



**Jusqu'à ce soir -25% SUR TOUT** dès 40€ d'achat Code **CADEAU21** Je fonce !  
\*hors produits étiqués et remisés - voir conditions

**PAR ICI LES CHEFS D'OEUVRE !**  
Artistes en herbe ? Trouvez de quoi faire pétillier leurs idées !

Les loisirs créatifs

**Je trouve un cadeau** qui correspond à ses talents

Son âge

Il/Elle aime

Mon budget

Pour

**JE TROUVE** ★★

**1 ÉTOILE DÉCORÉE = 1 JOUET** offert à un enfant\*

**LA SOLIDARITÉ AU BOUT DES DOIGTS**  
Décore une étoile et Oxybul offre un jouet à un enfant !  
[En savoir plus](#)

**GRANDS JOUEURS, APPRENTIS RÊVEURS !**  
[La sélection](#)

**NOËL DES TOUT PETITS**  
[La sélection 0-2 ans](#)

**LES PRÉFÉRÉS DES PARENTS**

TOP DE NOËL



Hochets pieds et poignets  
Dès la naissance  
★★★★★ 95 avis  
17,99€

TOP DE NOËL



Jeu de société Z'Aniboom  
De 2 ans à 4 ans  
★★★★★ 82 avis  
23,99€

TOP DE NOËL



Coiffeuse lumineuse en bois  
De 3 ans à 8 ans  
★★★★★ 37 avis  
39,99€

TOP DE NOËL



Baril 200 planchettes Kapla  
De 4 ans à 12 ans  
★★★★★ 184 avis  
44,99€

[voir toute notre sélection](#)


## Document 8 : guide d'analyse d'un site marchand (page d'accueil, navigabilité et fiche produit)

De manière simple, il est possible d'analyser la construction et l'agencement de l'offre sur un site marchand en observant les indicateurs suivants :


- Les conditions de paiement (taux global du crédit, conditions, réserves et délais d'acceptation) sont indiquées
- Le délai de livraison estimé est indiqué
- Exhaustivité de détails, de caractéristiques sur le produit
- La disponibilité des produits est indiquée
- Conservation du panier (même sans inscription, même en quittant le site)
- Présence d'une zone « coup de cœur » / mettre son produit de côté
- Les conditions de garantie / remboursement sont indiquées
- Un email est envoyé lorsque le produit indisponible revient en stock
- Un email de confirmation de commande et de suivi de commande est envoyé
- Les produits peuvent être classés par différents critères (prix, taille, marque, ...)
- Lors d'un achat il est possible de faire un retour en arrière facilement et rapidement
- Présence de cross selling (une technique commerciale, permettant de proposer au client d'un site, intéressé par un produit, un ensemble d'autres produits complémentaires)
- Les conditions de vente ou d'utilisation sont accessibles depuis toutes les pages
- Présence de Partage Sociaux
- Présence d'un Formulaire de contact
- En cas de rejet des données saisies, les champs erronés sont indiqués à l'utilisateur
- Les sons et vidéos sont déclenchés par l'utilisateur
- Présence d'une newsletter + inscription
- Un lien de désinscription à une newsletter est présent (site ou mail)
- Moteur de recherche dynamique / suggestion de recherche
- Les illustrations sont-elles en rapport avec le texte
- Des produits sont mis en avant
- Des suggestions de produits ou services sont présents
- Le site est agréable à l'œil
- Les contrastes textes/fonds sont-elles bons
- Les couleurs utilisées sont-elles harmonieuses et logiquement liées
- Le site est homogène d'une page à l'autre (pas de rupture visuelle)
- Le nombre de couleurs est limité (correct = 4)
- L'arborescence est identifiable = l'internaute n'est pas perdu dans le site
- Le bouton accueil est toujours présent = l'utilisateur n'est pas dépendant du bouton page précédente
- Le menu est toujours présent
- Profondeur du site - Le nombre de clics est limité (correct = 3) = l'information est trouvée rapidement
- Le nombre de rubrique ou de catégorie est bien choisi (correct = 7)
- Présence d'un moteur de recherche



Document 9 : Fiche produit web coiffeuse lumineuse en bois




IL Y A DU TALENT  
DANS CHAQUE  
ENFANT.  
éveil et jeux




Magasins Compte Panier

Puériculture et jouets 0-2 ans | Jouets 2-4 ans | Jouets 5-7 ans | Jouets 8-12 ans | Livres | Fêtes et anniversaire | Mobilier et rangement | Catégories **Boutique de Noël**

 Jusqu'à ce soir **-25%\* SUR TOUT** dès 40€ d'achat Code **CADEAU21** Je fonce !  
\*hors produits étoiles et remisés - voir conditions


Accueil > Jeux d'imagination > Poupée et accessoires > Coiffeuse et bijoux > Coiffeuse lumineuse en bois Retour

**TOP DE NOËL**





### Coiffeuse lumineuse en bois



CRÉATION OXYBUL

 **★★★★☆** (37)

- Trop facile à utiliser !
- De nombreux accessoires
- Aucun entretien requis

**39,99€**  
dont 0,10 € d'éco part

 Livraison gratuite dès 30€ (en magasin)  Retours gratuits jusqu'au 11 janvier 2022

 Livraison le jeudi 16 décembre en Relais Colis  
 Retrait en 2h en magasin (disponible dès 30€)

[Voir la disponibilité en magasin](#)

# Quels indicateurs surveiller sur son site web ?

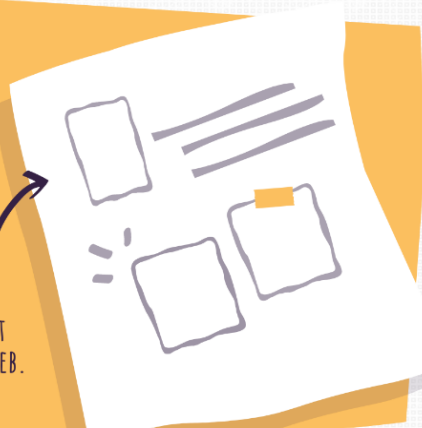
“ SI VOUS NE POUVEZ PAS MESURER, VOUS NE POUVEZ PAS AMÉLIORER ”

- WILLIAM THOMSON, PHYSICIEN



## 1. Nombre de visiteurs uniques

NOMBRE D'INTERNAUTES QUI VISITENT UNE OU PLUSIEURS PAGES D'UN SITE WEB.



## 2. Durée de visite

TEMPS QUE PASSE UN VISITEUR EN MOYENNE SUR UN SITE WEB. S'IL RESTE LONGTEMPS, C'EST BON SIGNE !

ON PEUT AUSSI MESURER LE TEMPS PASSÉ PAR PAGE.



## 3. Pages les plus visitées

LES PAGES LES PLUS VISITÉES SONT LES PLUS EFFICACES !

IL FAUT LES UTILISER POUR INCITER LES VISITEURS À PASSER À L'ACTION.



## 4. Mots-clés tapés dans les moteurs de recherche

LES MOTS-CLÉS UTILISÉS POUR ARRIVER SUR UN SITE SONT UTILES POUR ADAPTER SES TEXTES ET OPTIMISER LE CONTENU DES PAGES WEB.



## 5. Taux de rebond

$$\frac{\text{VISITEURS N'AYANT VU QU'UNE PAGE}}{\text{NOMBRE TOTAL DE VISITEURS}} \times 100$$



## 6. Taux de transformation

$$\frac{\text{NOMBRE DE VENTES}}{\text{NOMBRE DE VISITEURS}} \times 100$$



Source : cnc.fr

VOUS SAVEZ TOUT. À VOS TABLEAUX DE BORD !



### Visiteurs :

Nombre de visiteurs en 2020 : 6 040 123 de visiteurs en 2020

Nombre moyen de visiteurs en 2020 chez les concurrents : 7 346 987 de visiteurs en 2020

Visiteurs n'ayant vu qu'une page : 1 221 453 visiteurs

Nombre de ventes réalisées : 450 342

### Durée de visite :

Durée de visite : 17 min

Durée moyenne de visite chez les concurrents : 14.5 min

### Pages les plus visitées :

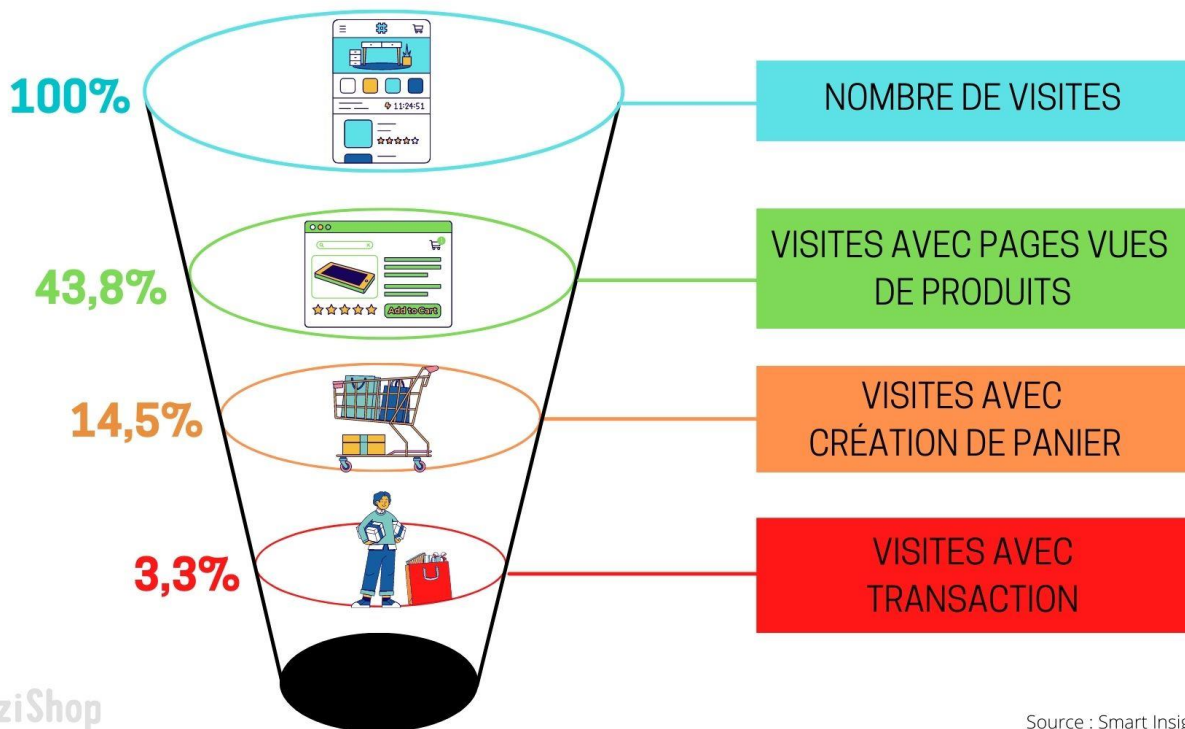
1. <https://www.oxybul.com/>
2. <https://www.oxybul.com/5-a-8-ans>
3. <https://www.oxybul.com/jeux-d-imagination/figurines-et-mondes-imaginaires/5-a-8-ans>

### Ventes

312 098 paniers validés en 2020

## Comment interpréter les chiffres obtenus aux différents indicateurs ?

Taux de transformation moyen d'un site marchand :



WiziShop

Source : Smart Insights - 2020

« Un rebond correspond à une session avec consultation d'une seule page sur un site ». Voici un exemple :

« Lorsqu'un utilisateur accède à une seule page de votre site, puis la quitte sans générer aucune autre demande au niveau du serveur Analytics pour cette session »

Le taux de conversion moyen d'un site marchand est autour de 3%. Les sites les plus performants peuvent monter jusqu'à 20 % !

<https://semji.com/fr/blog/taux-conversion-e-commerce-tendances/#Quest-ce-qu'un-bon-taux-de-conversion>

Du 01 novembre au 24 décembre

# Décore une étoile pour aider un enfant !

En partenariat avec Emmaüs solidarité




Grâce à ton imagination, ta créativité et tes idées, décore cette carte pour offrir un jouet à un autre enfant.

Pour participer, c'est simple :

**1** **Décore** ton étoile, disponible en téléchargement [ici](#)

**2** **Poste** ton étoile en ligne ou dépose la dans ton magasin Oxybul Eveil et Jeux

Pour chaque étoile décorée et déposée en ligne, Oxybul s'engage à donner un jouet à Emmaüs Solidarité, qui propose l'hébergement à plus de 5000 familles en situation de grande précarité.

En partenariat avec 



3 567 jouets. MERCI !! **1** Décore ton étoile puis découpe-la. **2** Dépose-la dans ton magasin ou poste-la sur la page facebook d'Oxybul avec le #UneEtoileUnJouetOxybul. **3** L'an dernier, vos étoiles décorées ont permis d'offrir



#Oxybul

Vous aussi, partagez votre étoile  
[#uneetoileunjouet](#)



**Du 1/11 au 24/12**

**Décore une étoile pour aider un enfant !**

**Document 12 : Données chiffrées par univers du 01 au 10 décembre 2021**

<b>Univers</b>	<b>CA</b>	<b>MARGE</b>	<b>Linéaire développé</b>
<b>Sensibul</b>	20 000	16 000	20
<b>Manibyl</b>	40 000	32 000	35
<b>Trotibull</b>	15 000	9 500	15
<b>Buldibull</b>	20 000	16 000	20
<b>Tempobull</b>	40 000	32 000	35
<b>Imagibull</b>	15 000	9 500	15
<b>Artibull</b>	20 000	16 000	20
<b>Partybull</b>	40 000	32 000	35
<b>Energybull</b>	15 000	9 500	15
<b>Freebull</b>	20 000	16 000	20
<b>Educabull</b>	40 000	32 000	35
<b>Familybull</b>	15 000	9 500	15
<b>Explorbull</b>	9 000	6 500	12
<b>TOTAL</b>	309 000	236 500	292