

Examen de module : Marketing et vente

Examen professionnel de Cheffe cuisinière avec brevet fédéral / Chef cuisinier avec brevet fédéral

Numéro de candidat(e) :

Date / Série : Série 0

Durée totale : 60 minutes

Moyens auxiliaires
autorisés :

- Matériel pédagogique et supports de cours
- Les appareils électroniques ne sont toutefois pas autorisés. Les seules exceptions sont les calculatrices de poche simples, indépendantes du réseau, silencieuses et sans fonction de programmation.

Les solutions doivent être écrites à la main sur les feuilles de solution prévues à cet effet (le crayon à papier n'est pas autorisé).

Points	Maximum	Obtenus
Exercice 1 :	8	_____
Exercice 2 :	5	_____
Exercice 3 :	6	_____
Exercice 4 :	9	_____
Exercice 5 :	14	_____
Exercice 6 :	6	_____
Exercice 7 :	6	_____
Exercice 8 :	6	_____
TOTAL :	60	_____

Formule de calcul Note : $\frac{\text{Nombre de points obtenus} \times 5}{\text{Nombre de points maximum}}$ (+ 1 = note (arrondir à 0.5))

Note obtenue :

Par leur signature, les expertes/experts attestent de la véracité, du soin et de l'impartialité de l'évaluation. Les écarts par rapport à la totalité des points sont justifiés et documentés en détail.

Date :

Expert(e) 1 :

Signature :

Expert(e) 2

Signature :

Exercice	1 – Attribuer les mesures aux instruments de marketing	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	8 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
		Points
		Max. Obtenus
1	Par attribution correcte (1)	8

Dans la phase de mise en œuvre, nous devons concevoir des mesures concrètes pour les différents instruments de marketing.

Exercice 1

Associez les quatre instruments de marketing suivants aux mesures correspondantes :

- 1 = performance du marché
- 2 = prix
- 3 = distribution
- 4 = communication

Mesures	Numéro de l'instrument marketing
Mener un entretien de vente personnel	
Aménagement de flyers	
Proposer des mets et des boissons également en take away	
Composer une offre	
Envoyer une carte d'anniversaire à un habitué	
Aménagement des prix en fonction du marché	
Introduire des mesures d'assurance qualité	
Redéfinir le graphisme des menus	

Exercice	2 – Importance de l'analyse de la situation	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	5 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
2	Explication complète et compréhensible avec des phrases explicites	5

Lors de l'élaboration d'un concept de marketing, la première étape est l'analyse de la situation.

Exercice 2

Expliquez en **trois à cinq** phrases complètes pourquoi il est utile de réaliser une analyse de la situation.

Exercice	3 – Questions sur l'analyse de la situation	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	10 minutes	
Total des points :	6 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
3.1 Par question pertinente (1)	4	
3.2 Par possibilité correcte (0.5)	2	

Vous êtes chef de cuisine dans un restaurant d'une petite ville (environ 12'000 habitants).

L'entreprise, autrefois prospère, n'a cessé de perdre du chiffre d'affaires et des clients au cours des trois dernières années. Vous souhaitez éviter que cette évolution ne se poursuive. C'est pourquoi vous recommandez au gérant d'en analyser les causes.

Exercice 3.1

Formulez **quatre** questions spécifiques afin de déterminer les causes de la perte de chiffre d'affaires et de clients.

Exercice 3.2

Pour **chaque question**, indiquez **une** possibilité de vous procurer concrètement ces informations.

Exercice	4 – USP et tarification	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	10 minutes	
Total des points :	9 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
4.1 Mention correcte et explication compréhensible	3	
4.2 Par USP (1)	3	
4.3 Mode de tarification adapté	1	
Explication compréhensible et explicites	2	

L'entreprise dans laquelle vous travaillez dispose d'une USP.

Exercice 4.1

Que signifie USP ? Nommez et expliquez ce terme avec vos propres mots.

Exercice 4.2

Citez un exemple d'USP pour chacune des entreprises.

- Hôtels
- Cafétéria dans une maison de retraite
- Restaurant situé dans un quartier résidentiel d'une ville

Exercice 4.3

Si notre entreprise dispose d'une USP, quelle est la méthode de fixation des prix la plus judicieuse ?
Justifiez votre réponse en **une ou deux** phrases.

Empty dashed box for answer.

Exercice	5 – Aménagement de l'offre	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	15 minutes	
Total des points :	14 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
5.1 Groupes cibles appropriés	3	
5.2 Par plat adapté (1)	5	
5.3 Par point fort approprié (1)	3	
5.4 Par équipement adapté à l'idée directrice (1)	3	

Après votre formation de chef cuisinier/cuisinière, vous prenez le poste de chef de cuisine dans un restaurant nouvellement ouvert, situé dans un quartier en plein essor de Genève.

Le quartier s'établit de plus en plus comme un « lieu de divertissement et de fête ». L'offre environnante est variée, mais aucun restaurant végétarien n'est présent. C'est pourquoi le propriétaire a décidé de positionner le restaurant sous le slogan « se régaler avec plaisir de manière végétarienne ».

Exercice 5.1

Quel(s) groupe(s) cible(s) souhaitez-vous atteindre avec ce concept ?
Décrivez vos groupe(s) cible(s) en détail.

Exercice 5.2

Enumérez **cinq** plats correspondant à l'idée directrice que vous souhaitez proposer dans la carte standard.

Exercice 5.3

Citez **trois** points forts de l'offre de boissons qui correspondent à l'idée directrice.

Exercice 5.4

Vous souhaitez mettre en œuvre votre idée directrice dans tous les domaines, y compris dans les équipements.

Comment aménagez-vous votre local ?

Décrivez en quelques mots le style et le type d'équipements dans les points suivants :

- Vaisselle
- Tables et chaises
- Murs / Tableaux

Exercice	6 – Faire connaître un nouveau départ	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	6 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
6 Par moyen de communication adapté et utilisation (1)	3	
Justification compréhensible	3	

Vous venez de prendre le poste de chef de cuisine dans un restaurant d'une petite ville. Le restaurant a été repris par un nouveau propriétaire. L'ancien propriétaire a vendu le restaurant pour des raisons de vieillesse. Au cours des trois dernières années, la situation n'a cessé de se dégrader et l'image de l'entreprise est plutôt ternie.

L'objectif du nouveau propriétaire est d'améliorer l'image le plus rapidement possible. C'est pourquoi il souhaite célébrer la reprise par une « semaine d'ouverture » avec des offres spéciales et faire parler de lui de manière positive. Il vous demande votre aide, car il sait que vous avez des connaissances en marketing.

Exercice 6

Comment allez-vous communiquer sur cette semaine d'ouverture ?

Citez **trois** moyens de communication appropriés et comment/où vous les utilisez. Justifiez votre choix des **trois** moyens de communication.

Exercice	7 – Gestion des réclamations des clients	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	6 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
		Points
		Max. Obtenus
7	Réaction correcte face au client	4
	Réaction correcte face aux collaborateurs	2

Un client du restaurant est visiblement contrarié parce qu'on lui a servi un faux menu après avoir déjà attendu 30 minutes. Vous réalisez que de le/la collaborateur/collaboratrice du service se justifie, ce qui met le client encore plus en colère.

Exercice 7

Comment réagissez-vous dans cette situation vis-à-vis du client et du/de la collaborateur/collaboratrice du service? Décrivez votre démarche en détail.

Exercice	8 – Réunion de banquet avec un client	
Remarque :	Écrire la solution dans les zones prévues à cet effet, utiliser le verso si nécessaire (à signaler obligatoirement !)	
Temps de référence :	5 minutes	
Total des points :	6 points	
Critère(s) d'évaluation (points par position)		
	Points	
	Max.	Obtenus
8.1 Par question pertinente (1)	3	
8.2 Par raison correcte (1)	3	

Vous travaillez en tant que chef(fe) de cuisine dans un hôtel qui dispose de trois salles de banquet pouvant accueillir 150, 70 et 30 personnes. Dans votre établissement, vous êtes également responsable du suivi de la clientèle des banquets.

Le directeur vous informe que Monsieur Müller vient aujourd'hui pour une réunion en vue d'un banquet important. Monsieur Müller est un client qui vient de temps en temps dans votre établissement.

Exercice 8.1

Quelles sont les questions que vous vous posez pour vous préparer à cet entretien ?
Formulez **trois** questions concrètes.

Exercice 8.2

Pourquoi est-il important de ne pas simplement proposer des propositions de banquet, mais aussi de faire des suggestions concrètes lors de la réunion ? Donnez **trois** raisons.