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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Restaurant, veuillez visiter :
bprestaurant.fr/annales-sujets-et-corriges

BP RESTAURANT • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Épreuve EP2 : Commercialisation et service

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-ASCR-EP2** • Durée : **5 heures** • Coefficient : **12**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Rupture de négociations commerciales et responsabilité** (4 questions) — **Page 3**
2. **Diagnostic stratégique, choix managériaux et préconisations** (4 questions) — **Page 6**
3. **Indicateurs financiers et évaluation d'une campagne de réservation de groupes** (3 questions) — **Page 9**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://bprestaurant.fr/assets/annales/bp-restaurant/Accueil, réservation et relation client/2026/BP Restaurant - Accueil, réservation et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Rupture de négociations commerciales et responsabilité

Le Comptoir des Docks a négocié avec la société Noroît Conseil un dîner professionnel pour 40 personnes, avec un prix envisagé de 140 euros HT par convive, mais aucun devis ni contrat n'a été signé. Après l'abandon du projet, le restaurant invoque 900 euros de dépenses non récupérables et envisage aussi de réclamer le bénéfice espéré du dîner.

Analyse juridique

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits utiles au litige. Distinguez notamment la phase de négociation de la formation d'un contrat et identifiez les parties concernées.

Élément	Qualification
Parties	SARL Comptoir des Docks et société Noroît Conseil
Échanges	Négociations précontractuelles portant sur un dîner pour 40 personnes, à 140 € HT par convive, soit 5 600 € HT envisagés
Issue	Aucun devis signé, contrat ou acompte ; abandon du projet par la cliente

La proposition de menu et de prix constitue une étape des pourparlers, sans établir ici la formation d'un contrat. L'abandon met donc fin à des négociations, et non à un contrat conclu. Les 900 € de dépenses annoncées sont un fait utile à l'examen d'un éventuel préjudice.

Qualification juridique des faits

Prix moyen par convive	64	euros HT
Coût variable de prestation	35	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Commission de réservation	4	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Coûts fixes spécifiques de campagne	46 000	euros

Montants hors taxes communiqués par la direction.

Pourparlers, pas de contrat

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les parties étaient en pourparlers précontractuels ; aucun contrat de restauration n'a été formé.

Question 1.2. Formulez le problème de droit auquel doit répondre le restaurant au sujet de l'abandon du projet par la société Noroît Conseil.

Le restaurant doit déterminer si la société Noroît Conseil pouvait librement abandonner les pourparlers ou si les circonstances de cette rupture révèlent un manquement à la bonne foi. Dans ce dernier cas, il faut aussi établir si le restaurant a subi un préjudice certain directement causé par la faute, notamment au titre des dépenses de 900 €. Enfin, il convient de préciser si le gain attendu du dîner peut être indemnisé.

Problème de droit

Prix moyen par convive	64	euros HT
Coût variable de prestation	35	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Commission de réservation	4	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Coûts fixes spécifiques de campagne	46 000	euros

Montants hors taxes communiqués par la direction.

Rupture fautive et réparation ?

✓ RÉPONSE À RETENIR

L'abandon des pourparlers engage-t-il la responsabilité de Noroît Conseil et permet-il au restaurant d'obtenir réparation ?

Question 1.3. Présentez les règles de droit applicables à la rupture des négociations et à la responsabilité susceptible d'en découler. Appuyez votre réponse sur les articles du Code civil et l'arrêt reproduits dans le DT 1.

L'article 1112 du Code civil pose la liberté d'initier, de conduire et de rompre les négociations, sous réserve de la bonne foi. L'article 1104 impose également cette exigence lors des négociations. Selon l'article 1240, la responsabilité suppose une faute, un préjudice certain et un lien de causalité. La seule décision de ne pas conclure ne suffit pas à caractériser une faute.

- L'arrêt *Manoukian* exclut l'indemnisation des bénéfices attendus du contrat non conclu et de la perte de chance de les obtenir.
- Seuls les préjudices directement causés par une faute, prouvés et liés à celle-ci, peuvent être réparés.

Règles de droit applicables

Prix moyen par convive	64	euros HT
Coût variable de prestation	35	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Commission de réservation	4	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Coûts fixes spécifiques de campagne	46 000	euros

Montants hors taxes communiqués par la direction.

Bonne foi ; faute, dommage, lien

✓ RÉPONSE À RETENIR

Rupture libre sous réserve de bonne foi ; seuls les préjudices prouvés et directement causés sont réparables, pas les gains espérés.

Question 1.4. Appliquez ces règles à la situation. Appréciez si les circonstances permettent de caractériser une rupture fautive, précisez quels préjudices le restaurant pourrait demander et indiquez si le bénéfice espéré du dîner peut être réclamé. Justifiez votre solution à l'aide des faits et du DT 1.

Le dossier rapporte un abandon après plusieurs échanges, mais ne décrit ni manœuvre déloyale ni circonstances établissant une rupture contraire à la bonne foi. La faute n'est donc pas démontrée par les seuls faits fournis. Le restaurant pourrait demander les 900 € uniquement s'il établit une faute, la réalité et le caractère non récupérable des dépenses, ainsi que leur lien direct avec cette faute.

En revanche, le bénéfice qui aurait été réalisé sur le dîner ne peut être réclamé : l'article 1112 et l'arrêt *Manoukian* excluent l'indemnisation des gains attendus du contrat non conclu, y compris la perte de chance de les obtenir.

Solution motivée de l'espèce

Prix moyen par convive	64	euros HT
Coût variable de prestation	35	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Commission de réservation	4	% du chiffre d'affaires supplémentaire
Coûts fixes spécifiques de campagne	46 000	euros

Montants hors taxes communiqués par la direction.

900 € sous preuve ; gains exclus

✓ RÉPONSE À RETENIR

Faute non établie en l'état ; 900 € réclamables sous preuve et causalité. Le bénéfice espéré du dîner est exclu.

2. Diagnostic stratégique, choix managériaux et préconisations

Le restaurant veut développer les réservations de groupes et d'événements professionnels au moyen d'une campagne numérique, d'un menu dédié et de la formation de l'équipe. Le dossier présente ses ressources, les attentes des entreprises, la concurrence, les canaux de réservation, les exigences de protection des données et les enjeux de rentabilité.

Analyse stratégique

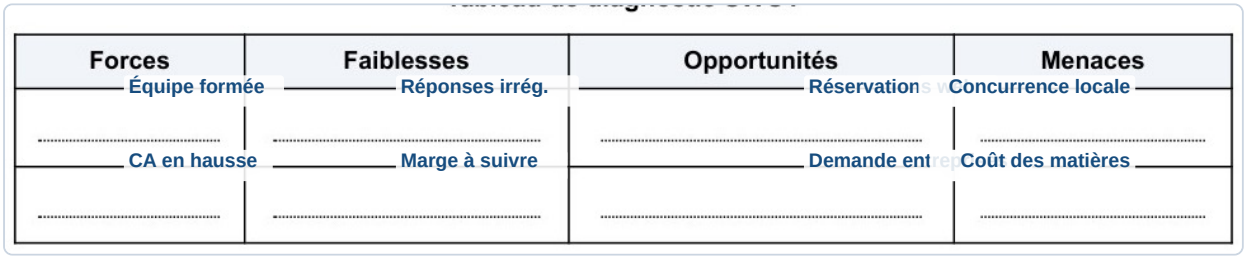
Question 2.1. À l'aide du DT 2, réalisez un diagnostic SWOT du restaurant en présentant au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Chaque élément doit être relié aux informations du dossier.

Le SWOT distingue les ressources et limites internes des évolutions externes. Les éléments ci-dessous sont tirés des DT 2 et 3.

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Équipe de 18 salariés expérimentée dans l'accueil des groupes.	Délais de réponse irréguliers selon les périodes de service.	Développement des réservations en ligne.	Concurrence locale visible sur les plateformes numériques.
Cuisine de saison et chiffre d'affaires en progression.	Marge à surveiller face aux charges de personnel et d'approvisionnement.	Demande des entreprises pour des repas et événements professionnels.	Hausse possible du coût des matières premières.

Le restaurant peut s'appuyer sur son expérience et la demande professionnelle, à condition d'améliorer sa réactivité et de préserver sa rentabilité.

SWOT complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Forces : équipe expérimentée, chiffre d'affaires en hausse. Faiblesses : réponses irrégulières, marge à surveiller. Opportunités : réservations en ligne, demande des entreprises. Menaces : concurrence numérique, hausse des coûts.

Question 2.2. Construisez une analyse PESTEL de l'activité de réservation et d'accueil de groupes. Présentez au moins un facteur pertinent pour quatre dimensions différentes et expliquez brièvement son effet possible sur l'activité.

Les facteurs PESTEL influencent la demande, l'organisation des réservations et la rentabilité. Les dimensions politique et réglementaire et légale sont distinguées selon les repères du dossier.

Dimension	Facteur du dossier	Effet possible
Politique et réglementaire	Règles d'information du consommateur et protection des données.	Oblige à adopter des pratiques conformes et sécurisées.
Économique	Coût des approvisionnements et du personnel.	Peut réduire la marge des repas de groupe.
Socioculturel	Entreprises attentives à leur budget et à leurs contraintes.	Incite à proposer des menus adaptés.
Technologique	Réservations par plusieurs canaux, dont un formulaire en ligne.	Demande un suivi coordonné pour répondre rapidement.
Environnemental	Produits de saison et approvisionnements adaptés à l'offre.	Renforce le positionnement, sous réserve d'anticiper la disponibilité.
Légal	Conditions de réservation et informations communiquées clairement.	Limite les incompréhensions et les litiges.

La réponse commerciale doit donc être rapide et lisible, tout en maîtrisant les coûts et le traitement des données clients.

Effets possibles du PESTEL

Dimension	Élément fourni	Effet possible sur l'activité
Politique et réglementaire	Les établissements doivent respecter les règles applicables à l'information du consommateur et à la protection des données.	Conformité
Économique	Le coût des approvisionnements et des charges de personnel pèse sur la marge.	Coûts, marge
Socioculturel	Les entreprises recherchent des repas de groupe adaptés à leur budget et à leurs contraintes.	Menu adapté
Technologique	Les demandes de réservation sont reçues par plusieurs canaux, dont un formulaire en ligne.	Canaux à suivre
Environnemental	Le restaurant met en avant les produits de saison et les approvisionnements adaptés à son offre.	Offre saisonnière
Légal	Les conditions de réservation et les informations communiquées au client doivent être claires.	Conditions claires

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les réservations en ligne et la demande professionnelle offrent des débouchés, sous réserve de maîtriser les coûts, protéger les données et clarifier les conditions.

Question 2.3. Analysez les choix envisagés par la direction concernant la campagne numérique, l'offre dédiée et la formation de l'équipe. Montrez en quoi ces choix répondent aux enjeux commerciaux et organisationnels du restaurant, et signalez une limite ou un risque à maîtriser.

La campagne numérique peut accroître la visibilité auprès des entreprises qui comparent les offres en ligne. Le menu de groupe répond à leurs attentes de budget et de prestations adaptées, tout en facilitant la préparation du service.

Une procédure commune et la formation peuvent réduire les écarts de délai, améliorer l'accueil et aider à traiter les réclamations. Elles s'appuient sur l'expérience de l'équipe.

- **Risque à maîtriser :** les dépenses de campagne et le renfort de personnel peuvent réduire une marge déjà à surveiller.
- Le suivi du taux de transformation et du montant moyen par convive permet d'évaluer les résultats commerciaux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les actions renforcent visibilité, adaptation de l'offre et qualité de réponse. Suivre les résultats et les coûts pour vérifier leur rentabilité.

Question 2.4. Formulez deux préconisations opérationnelles pour améliorer la réservation et la relation client. Pour chacune, indiquez l'objectif recherché et un indicateur permettant d'en suivre les résultats.

Deux mesures opérationnelles peuvent rendre le parcours de réservation plus fiable et soutenir une relation client attentive.

1. **Centraliser les demandes** dans un registre partagé et appliquer une procédure de réponse sous un jour ouvré. Objectif : répondre rapidement, quel que soit le canal. Indicateurs : délai moyen de réponse et taux de transformation en réservations.
2. **Envoyer une confirmation récapitulative** précisant menu, prix, conditions et informations utiles à l'organisation, avec un traitement sécurisé des données. Objectif : éviter les incompréhensions et personnaliser l'accueil. Indicateur : nombre de réclamations liées aux réservations.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Centraliser les demandes et répondre rapidement ; confirmer clairement chaque réservation. Suivre le délai de réponse, la transformation et les réclamations.

3. Indicateurs financiers et évaluation d’une campagne de réservation de groupes

Les données de l’exercice 2025 servent à calculer la marge sur coûts variables, le résultat d’exploitation simplifié, le seuil de rentabilité et la marge de sécurité. Une campagne annuelle est évaluée à partir d’hypothèses de réservations, de convives, de prix, de coûts variables, de commission et de coûts fixes spécifiques.

Analyse économique et commerciale

Question 3.1. Pour l’exercice 2025, calculez la marge sur coûts variables, le taux de marge sur coûts variables et le résultat d’exploitation simplifié. Présentez vos calculs et interprétez brièvement le résultat obtenu.

La marge sur coûts variables correspond au chiffre d’affaires moins les coûts variables. Le taux rapporte cette marge au chiffre d’affaires. Le résultat simplifié retranche ensuite les charges fixes.

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge sur coûts variables 2025	1 140 000 € - 399 000 €	741 000 €
Taux de marge sur coûts variables	741 000 € ÷ 1 140 000 € × 100	65 %
Résultat d’exploitation simplifié	741 000 € - 684 000 €	57 000 €

Le résultat est positif : l’activité couvre ses coûts variables et ses charges fixes, avec un excédent simplifié de 57 000 €.

Indicateurs 2025 complétés

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge sur coûts variables 2025	.....	741 000 € .....
Taux de marge sur coûts variables 2025	.....	65 % .....
Résultat d’exploitation simplifié 2025	.....	57 000 € .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Marge sur coûts variables : 741 000 € ; taux : 65 % ; résultat d’exploitation simplifié : 57 000 €.

Question 3.2. Calculez le seuil de rentabilité en chiffre d’affaires 2025 et la marge de sécurité correspondante. Précisez ce que signifie la marge de sécurité pour le restaurant.

Le taux de marge sur coûts variables 2025 est de 65 %. Le seuil de rentabilité correspond au chiffre d’affaires nécessaire pour couvrir les charges fixes. La marge de sécurité est l’écart entre le chiffre d’affaires réalisé et ce seuil.

Indicateur	Calcul	Résultat
Seuil de rentabilité 2025	684 000 € ÷ 0,65	1 052 307,69 €
Marge de sécurité 2025	1 140 000 € - 1 052 307,69 €	87 692,31 €

À charges et taux de marge inchangés, le chiffre d'affaires peut baisser de 87 692,31 € avant que l'activité n'atteigne son seuil de rentabilité.

Seuil et marge de sécurité complétés

Résultat d'exploitation simplifié 2025	.....	.....
Seuil de rentabilité 2025	.....	1 052 307,69 €
Marge de sécurité 2025	.....	87 692,31 €

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Seuil de rentabilité : 1 052 307,69 € ; marge de sécurité : 87 692,31 €.

Question 3.3. Évaluez la campagne annuelle envisagée : calculez le chiffre d'affaires supplémentaire prévisionnel, le taux de marge sur coûts variables après prise en compte de la commission, puis le résultat prévisionnel de la campagne après coûts fixes spécifiques. Concluez sur l'intérêt économique du projet au regard des hypothèses fournies.

La campagne prévoit 120 × 20 = 2 400 convives. Les coûts variables comprennent la prestation et la commission, soit 35 % + 4 % du chiffre d'affaires. Le taux de marge sur coûts variables est donc calculé après déduction de ces deux taux.

Indicateur	Calcul	Résultat
Chiffre d'affaires supplémentaire	2 400 convives × 64 € HT	153 600 € HT
Taux de marge sur coûts variables	100 % - 35 % - 4 %	61 %
Marge sur coûts variables	153 600 € × 61 %	93 696 €
Résultat prévisionnel après coûts fixes	93 696 € - 46 000 €	47 696 €

Selon les hypothèses fournies, la campagne est économiquement intéressante : elle dégage un résultat positif de 47 696 €, sous réserve d'atteindre les ventes prévues.

Résultats de la campagne complétés

Marge de sécurité 2025	.....	.....
Chiffre d'affaires supplémentaire de la campagne	.....	153 600 €
Résultat prévisionnel de la campagne	.....	47 696 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Chiffre d’affaires supplémentaire : 153 600 € HT ; taux de marge : 61 % ; résultat prévisionnel : 47 696 €. Projet rentable selon les hypothèses.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP2 du BP Arts du service et commercialisation en restauration, session 2026, code 26-BP-ASCR-EP2, dure 5 heures et a un coefficient 12. Elle porte sur le Comptoir des Docks et son projet de développement des réservations de groupes. Elle évalue l'analyse juridique, le diagnostic stratégique, les préconisations de relation client et l'exploitation de données financières et commerciales.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La rupture des négociations précontractuelles est libre, mais doit respecter la bonne foi, conformément à l'article 1112 du Code civil.
- La responsabilité suppose une faute, un préjudice certain et un lien de causalité ; les bénéfices attendus du contrat non conclu ne sont pas indemnisables.
- La marge sur coûts variables se calcule ainsi : chiffre d'affaires moins coûts variables ; son taux est la marge divisée par le chiffre d'affaires.
- Le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires se calcule en divisant les coûts fixes par le taux de marge sur coûts variables.

Points de vigilance & attentes du jury

- Dans le syllogisme juridique, distinguer négociation et contrat formé, puis justifier faute, préjudice et lien de causalité.
- Construire le SWOT avec des éléments distincts : forces et faiblesses internes, opportunités et menaces externes.
- Pour le PESTEL, relier chaque facteur à un effet concret sur l'activité de réservation ou l'accueil des groupes.
- Présenter les calculs avec les opérations, les unités et des arrondis au centime lorsque c'est pertinent.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer les principaux indicateurs de marge sur les données 2025 ?

La marge sur coûts variables vaut 1 140 000 - 399 000 = 741 000 euros. Son taux est 741 000 / 1 140 000 = 65 %. Le résultat simplifié est 741 000 - 684 000 = 57 000 euros.

Q : Comment déterminer le seuil de rentabilité et interpréter la marge de sécurité ?

Divisez les charges fixes par le taux de marge : 684 000 / 0,65 donne un seuil d'environ 1 052 307,69 euros. La marge de sécurité est le chiffre d'affaires réalisé moins ce seuil, soit environ 87 692,31 euros.

Q : Comment gérer le temps et les documents réponses pendant l'épreuve ?

L'épreuve dure 5 heures et les trois parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Répartissez le temps selon les points, gardez une marge de relecture et complétez puis rendez le document réponse DR 1 avec votre copie.

Q : Quels critères de présentation et de justification faut-il respecter ?

Justifiez vos réponses à partir des faits et documents du dossier. Pour les calculs, montrez les opérations, indiquez les unités et arrondissez au centime si nécessaire. En droit, suivez les étapes du syllogisme juridique.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bprestaurant.fr/assets/annales/bp-restaurant/Accueil, réservation et relation client/2026/BP Restaurant - Accueil, réservation et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BP Restaurant : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.