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

BREVET PROFESSIONNEL

ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

SESSION 2026

ÉPREUVE EP2 : COMMERCIALISATION ET SERVICE

Coefficient : 12 Durée : 5 heures

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : ANALYSE JURIDIQUE (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : ANALYSE MANAGÉRIALE ET STRATÉGIQUE (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : LE COMPTOIR DES DOCKS, RESTAURANT SITUÉ À NANTES

Vous intervenez au sein du Comptoir des Docks, restaurant de cuisine française contemporaine exploité par la SARL Comptoir des Docks, implantée à Nantes. L'établissement emploie 18 salariés et accueille une clientèle de particuliers, de groupes et d'entreprises. Son positionnement repose sur une cuisine de saison, un service attentif et une offre de privatisation destinée aux événements professionnels.

La direction souhaite développer les réservations de groupes tout en préservant la rentabilité et la qualité de la relation client. Une entreprise cliente a interrompu des négociations relatives à un dîner professionnel. Par ailleurs, les résultats commerciaux de l'exercice 2025 font apparaître une progression du chiffre d'affaires, mais la direction s'interroge sur la rentabilité et sur une campagne de réservation dédiée aux groupes.

À partir de la situation et des documents techniques fournis, vous répondez aux trois parties. Les données comptables et commerciales du dossier sont les données de gestion communiquées pour l'étude de ce cas.

Barème : Partie 1, 7 points ; Partie 2, 7 points ; Partie 3, 6 points. Toute réponse doit être justifiée à partir des informations du dossier. Les calculs sont présentés avec leurs unités et arrondis au centime lorsque cela est pertinent.

PARTIE 1 : ANALYSE JURIDIQUE (7 points)

Qualification juridique des faits et responsabilité lors de négociations commerciales

La SARL Comptoir des Docks a échangé avec la société Noroît Conseil au sujet d'un dîner professionnel de 40 personnes. Le restaurant a transmis une proposition détaillée de menu et de prix. Aucun devis signé, contrat ou acompte n'a été reçu. Après plusieurs échanges, la société Noroît Conseil a annoncé qu'elle renonçait au projet. Le restaurant indique avoir engagé 900 euros de dépenses non récupérables pour des produits commandés spécifiquement. Il envisage également de demander le bénéfice qu'il aurait réalisé si le dîner avait eu lieu.

Vous conduisez votre analyse en respectant les étapes du syllogisme juridique : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée de l'espèce.

Éléments factuels de la négociation

Élément	Donnée
Nombre de convives envisagé	40
Prix envisagé par convive	140 euros HT
Chiffre d'affaires prévisionnel	5 600 euros HT
Dépenses non récupérables annoncées par le restaurant	900 euros
Contrat ou devis signé	Aucun
Décision de la société cliente	Abandon du projet après plusieurs échanges

Données communiquées par le restaurant et la société cliente.

1.1 (1 point) Qualifiez juridiquement les faits utiles au litige. Distinguez notamment la phase de négociation de la formation d'un contrat et identifiez les parties concernées.

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel doit répondre le restaurant au sujet de l'abandon du projet par la société Noroît Conseil.

1.3 (2 points) 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.

1.4 (3 points) 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.

PARTIE 2 : ANALYSE MANAGÉRIALE ET STRATÉGIQUE (7 points)

Diagnostic stratégique, choix managériaux et préconisations

La direction souhaite accroître les réservations de groupes et d'événements professionnels. Elle envisage une campagne numérique, une offre de menu dédiée et la formation des équipes à la prise en charge des demandes. La clientèle compare davantage les offres en ligne et attend des réponses rapides, des conditions de réservation lisibles et des propositions adaptées à ses contraintes.

À partir des informations des DT 2 et DT 3, établissez un diagnostic stratégique interne et externe, puis formulez des préconisations cohérentes avec les ressources et les objectifs du restaurant.

Repères pour le diagnostic stratégique

Environnement interne	Environnement externe
Équipe de 18 salariés ; expérience de l'accueil de groupes ; chiffre d'affaires en progression ; marge d'exploitation à surveiller	Développement des réservations en ligne ; demande des entreprises pour des événements ; concurrence locale ; hausse possible du coût des matières premières
Projet de formation à la réponse aux demandes et à la gestion des réclamations	Exigences relatives à l'information du client et à la protection des données de réservation

Synthèse des informations disponibles dans le dossier.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (1,5 point) 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.

2.4 (1,5 point) 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.

PARTIE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE (6 points)

Exploitation des données financières et évaluation d'une campagne commerciale

La direction étudie une campagne annuelle de réservation de groupes. Selon les hypothèses communiquées, la campagne pourrait générer 120 réservations supplémentaires, à raison de 20 convives par réservation et d'un prix moyen de 64 euros HT par convive. Les coûts variables liés à la prestation représentent 35 % du chiffre d'affaires supplémentaire. Une commission de réservation représenterait 4 % de ce chiffre d'affaires. Les coûts fixes spécifiques de la campagne sont estimés à 46 000 euros, comprenant les dépenses de communication et le renfort de personnel.

Pour les calculs, utilisez la formule de marge sur coûts variables : chiffre d'affaires moins coûts variables. Le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires se calcule par : coûts fixes divisés par le taux de marge sur coûts variables.

Données comptables et hypothèses commerciales

Indicateur	Exercice 2025 ou hypothèse de campagne	Valeur
Chiffre d'affaires réalisé en 2025	Exercice 2025	1 140 000 euros
Coûts variables d'exploitation	Exercice 2025	399 000 euros
Charges fixes d'exploitation	Exercice 2025	684 000 euros
Réservations supplémentaires visées	Campagne annuelle	120
Nombre moyen de convives par réservation	Campagne annuelle	20
Prix moyen par convive	Campagne annuelle	64 euros
Taux de coûts variables de prestation	Campagne annuelle	35 % du chiffre d'affaires
Commission de réservation	Campagne annuelle	4 % du chiffre d'affaires
Coûts fixes spécifiques de la campagne	Campagne annuelle	46 000 euros

Données de gestion fournies par la direction. Montants hors taxes.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÈGLES APPLICABLES À LA RUPTURE DES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES

Code civil, article 1112, extrait : « L'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres. Ils doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi. » Le même article prévoit que, en cas de faute commise dans les négociations, la réparation du préjudice qui en résulte ne peut avoir pour objet de compenser la perte des avantages attendus du contrat non conclu ni la perte de chance d'obtenir ces avantages.

Code civil, article 1104, extrait : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. » Cette disposition est d'ordre public.

Code civil, article 1240, extrait : « Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer. »

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvoi n° 00-10.243, arrêt Manoukian, extrait motivé. Visa : article 1382 ancien du Code civil, devenu l'article 1240. Attendu de principe : « les circonstances constitutives d'une faute dans l'exercice du droit de rompre les pourparlers précontractuels ne sont pas la cause du préjudice consistant dans la perte d'une chance de réaliser les gains que permettait d'espérer la conclusion du contrat ». La Cour approuve l'exclusion de l'indemnisation des bénéfices attendus du contrat non conclu. La responsabilité peut en revanche réparer les préjudices directement causés par une faute dans la conduite ou la rupture des négociations, sous réserve de leur preuve et de leur lien de causalité.

Pour établir une responsabilité, il faut caractériser une faute, un préjudice certain et un lien de causalité entre la faute et le préjudice. La seule décision de ne pas conclure ne suffit pas automatiquement à établir une faute : les circonstances de la négociation doivent être examinées.

Éléments à examiner dans l'analyse juridique

Élément	Question à examiner
Faute	La rupture est-elle intervenue dans des circonstances contraires à la bonne foi ?
Préjudice	Les dépenses invoquées sont-elles certaines, justifiées et non récupérables ?
Lien de causalité	Les dépenses ont-elles été engagées en raison du comportement fautif allégué ?
Bénéfices attendus	Le gain espéré du contrat non conclu peut-il être indemnisé au titre de la rupture des pourparlers ?

Repères méthodologiques à mobiliser pour résoudre le cas.

DT 2 : PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE ET ENVIRONNEMENT COMMERCIAL

La SARL Comptoir des Docks est un restaurant indépendant situé à Nantes. Elle emploie 18 salariés et propose une cuisine française contemporaine élaborée à partir de produits de saison. Son activité comprend le service en salle, les réservations individuelles et l'accueil de groupes pour des repas professionnels.

La direction indique que le chiffre d'affaires a progressé entre 2024 et 2025, mais que les charges de personnel et le coût des approvisionnements exigent un suivi régulier. L'établissement dispose d'une équipe expérimentée dans l'accueil des groupes. La prise de réservation s'effectue par téléphone, par courriel et au moyen d'un formulaire en ligne. Les réponses aux demandes ne sont pas toujours traitées dans un délai homogène selon les périodes de service.

Les entreprises clientes recherchent des offres adaptées au budget, des informations claires sur les conditions de réservation et une confirmation rapide. Les restaurants concurrents du secteur présentent leurs menus et leurs offres événementielles sur des plateformes numériques. Les réservations nécessitent le traitement de données de contact et d'informations utiles à l'organisation du repas. L'établissement doit informer ses clients de manière claire et veiller à la protection de ces données.

La direction étudie les actions suivantes : création d'un menu de groupe, campagne numérique ciblée, procédure commune de réponse aux demandes, formation à l'accueil et au traitement des réclamations, suivi mensuel du taux de transformation des demandes en réservations et du montant moyen par convive.

Repères PESTEL pour le secteur de la restauration et de la réservation

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.	.....
Économique	Le coût des approvisionnements et des charges de personnel pèse sur la marge.	.....
Socioculturel	Les entreprises recherchent des repas de groupe adaptés à leur budget et à leurs contraintes.	.....
Technologique	Les demandes de réservation sont reçues par plusieurs canaux, dont un formulaire en ligne.	.....
Environnemental	Le restaurant met en avant les produits de saison et les approvisionnements adaptés à son offre.	.....
Légal	Les conditions de réservation et les informations communiquées au client doivent être claires.	.....

Éléments de contexte à analyser au regard de l'entreprise.

DT 3 : TABLEAU DE BORD FINANCIER ET HYPOTHÈSES DE LA CAMPAGNE GROUPES

Les données de l'exercice 2025 sont exprimées hors taxes. Pour le calcul simplifié demandé, le résultat d'exploitation est déterminé en déduisant les coûts variables et les charges fixes du chiffre d'affaires. Aucun autre produit ou charge n'est à intégrer.

Pour la campagne, le nombre prévisionnel de convives se calcule en multipliant le nombre de réservations supplémentaires par le nombre moyen de convives par réservation. Le chiffre d'affaires supplémentaire se calcule en multipliant le nombre de convives par le prix moyen par convive. Les coûts variables comprennent les coûts de prestation à 35 % et une commission de

réservation à 4 % du chiffre d'affaires supplémentaire. Les coûts fixes spécifiques de 46 000 euros sont engagés pour la campagne, quelle que soit la réalisation des ventes prévues.

Données de calcul de l'exercice 2025 et de la campagne

Donnée	Valeur	Unité ou précision
Chiffre d'affaires 2025	1 140 000	euros
Coûts variables 2025	399 000	euros
Charges fixes 2025	684 000	euros
Réservations supplémentaires envisagées	120	réservations
Convives par réservation	20	convives
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.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : analyses juridique, stratégique et commerciale

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les tableaux ci-dessous lorsque cela facilite la présentation de vos réponses. Les tableaux ne remplacent pas les justifications demandées dans les questions. Pour les calculs, faire apparaître les opérations et les résultats avec leurs unités.

Grille d'analyse de la situation juridique

Étape du syllogisme juridique	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée de l'espèce	.....

À compléter pour structurer la réponse à la partie 1.

Tableau de diagnostic SWOT

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter à partir du DT 2.

Tableau de calculs de gestion

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge sur coûts variables 2025	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables 2025	.....	.....
Résultat d'exploitation simplifié 2025	.....	.....
Seuil de rentabilité 2025	.....	.....
Marge de sécurité 2025	.....	.....
Chiffre d'affaires supplémentaire de la campagne	.....	.....
Résultat prévisionnel de la campagne	.....	.....

À compléter en présentant les calculs et les unités.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.