

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Session 2025

ÉPREUVE E2

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

**Le dossier comporte 17 pages numérotées 1/17 à 17/17.
Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.**

**L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.
L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire « type collègue » 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.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 1 sur 17

SOMMAIRE

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL	3
Mission 1 : Optimiser la gestion des stocks	4
Activité 1 : Participer à une opération de déstockage	4
Activité 2 : Participer à l'approvisionnement de la nouvelle collection	5
DOSSIER RESSOURCES MISSION 1	6
Ressource A1 – Consignes transmises par Céline pour l'opération déstockage	6
Ressource A2- Extrait du stock de collants avant l'opération de déstockage	7
Ressource A3- Extrait du stock de collants après l'opération de déstockage	7
Ressource A4 – Le courriel de Myriam Grande	8
Ressource A5 – Pièce jointe du courriel de Myriam Grande	8
Ressource A6 – Dimension des éléments d'implantation	9
Ressource A7 – Le bon de commande des collants OROBLÙ©	10
Ressource A7 – Le bon de livraison des collants OROBLÙ©	11
Mission 2 – Développer une nouvelle clientèle	12
Activité 3 – Communiquer sur l'évènement	12
Activité 4 – Participer à l'évaluation et à l'analyse de l'action commerciale	12
DOSSIER RESSOURCES MISSION 2	14
Ressource B1 – Comparatif des réseaux sociaux	14
Ressource B2 – Consignes pour la rédaction d'un post Facebook	15
Ressource B3 – Quand publier sur Facebook ?	15
Ressource B4 –Comprendre les indicateurs de performance Facebook	16
Ressource B5 –Indicateurs de performance du post Facebook	16
Ressource B6 – Tableau de bord des performances du « Duo »	17



LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Mademoiselle Céline Lingerie est un magasin de sous-vêtements féminins et masculins en Haute-Savoie, situé entre Genève et Chamonix, au 7 Rue Joseph Nicollet à Cluses (74 300). Le point de vente est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 19h.

Il s'agit de la seule boutique de ce type dans le centre-ville. Le projet de Céline s'est concrétisé le 6 juin 2022. Cette enseigne indépendante propose pour les hommes et les femmes, des pyjamas, des tenues décontractées, des collants, des maillots de bain, ainsi que de la lingerie. Tous ses produits sont adaptés à la plupart des morphologies (toutes les tailles). On peut y trouver des marques haut de gamme telles que Chantelle, Lise Charmel, Impetus, Eden Park... Cette boutique s'adresse de fait à une clientèle qui dispose d'un pouvoir d'achat plus élevé que la moyenne.

Soucieuse d'apporter à ses clients bien-être, confiance en soi, séduction et confort grâce à son assortiment, Céline les conseille et les accompagne avec bienveillance.

Disposant d'une clientèle à dominante féminine, elle souhaite aujourd'hui développer sa clientèle masculine en agrandissant le *corner*¹ homme afin de développer son chiffre d'affaires.

Depuis l'ouverture de la boutique, Céline cultive un lien privilégié avec ses clients et communique régulièrement sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter. Très active, elle regorge d'idées et propose des ateliers, les « Duos », en partenariat avec des professionnels de la ville de cœurs de métiers différents. Elle invite ces professionnels dans sa boutique afin de faire découvrir d'autres produits de qualité.

Vous êtes recruté, en tant que conseiller de vente, au sein du magasin depuis quelques mois et Céline, la responsable du point de vente, vous demande de participer à une opération de déstockage puis à l'approvisionnement de la nouvelle collection.

Elle vous sollicite également pour développer la clientèle masculine grâce à un partenariat. Vous communiquerez sur cet événement et vous en analyserez les résultats.

¹ Corner : un emplacement commercial

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 3 sur 17

Mission 1 : Optimiser la gestion des stocks

Céline, la responsable du magasin, réfléchit à l'implantation de la nouvelle collection. Certains produits d'hiver n'ont pas trouvé le succès escompté. De plus, les températures douces de ce début d'année provoquent un net ralentissement des ventes des produits d'hiver. Elle risque d'être très rapidement en surstock.

Elle souhaite que vous vendiez l'ancienne collection qui sera déréférencée afin de procéder aux opérations d'approvisionnement des nouveaux produits.

À partir du dossier ressources de la mission 1 et du contexte professionnel :

Activité 1 : Participer à une opération de déstockage

Céline vous demande d'organiser une opération de déstockage d'une durée d'une semaine sur les produits d'hiver. Vous avez en charge les collants de la marque OROBLÙ®. Il s'agit d'une marque italienne qui combine innovation et performance. Elle vous demande d'organiser cette opération de déstockage en respectant les consignes qu'elle vous a transmises.

À partir des ressources A1 à A3 ainsi que de vos compétences :

1.1. Sélectionner les produits à déstocker et justifier votre choix.

1.2. Déterminer les nouveaux prix de vente TTC des produits à déstocker. Arrondir vos résultats à 2 décimales.

Céline vous rappelle que la loi interdit la vente à perte.

1.3. Vérifier si les nouveaux prix de vente TTC respectent la loi. Indiquer les nouveaux prix de vente TTC si la loi n'est pas respectée.

Céline vous indique qu'elle applique pour la référence I LOVE ITALY 50DEN¹ un taux de marque de 51,69 %.

1.4. Calculer pour la référence I LOVE ITALY 50DEN :

- la marge dégagée au prix promotionnel,
- le nouveau taux de marque.

Arrondir à deux décimales. Détailler vos calculs

1.5. Analyser vos résultats.

¹ DEN (Denier) : plus le denier est bas, plus le collant est fin et transparent ; inversement, plus le nombre est haut, plus le collant est épais et opaque

Céline s'est fixée comme objectif le déstockage total des articles sélectionnés.

1.6. Calculer le taux de réalisation pour chacune des références déstockées. Arrondir à deux décimales.

1.7. Analyser vos résultats

Activité 2 : Participer à l'approvisionnement de la nouvelle collection

Suite à l'opération de déstockage, Céline a reçu Myriam Grande, la responsable commerciale de la marque OROBLU® pour négocier le référencement de la nouvelle collection. Myriam Grande propose un meuble de présentation pour l'implantation des nouveaux produits. Afin d'éviter un surstock, Céline ne souhaite pas dépasser la capacité de stockage de ce meuble. C'est pourquoi elle vous demande de calculer les quantités exactes à commander.

À partir des ressources A4 à A6 ainsi que de vos compétences :

2.1.Déterminer les quantités à commander pour la nouvelle collection en fonction des consignes d'implantation négociées avec Myriam Grande. Détailler les calculs.

Céline applique un taux de marque de 55 % sur les collants de la marque OROBLU®. Les boîtes sont vendues à un prix de lancement de 20 € TTC.

2.2.Calculer le nombre de boîtes à vendre pour rentabiliser le meuble de présentation fourni par OROBLU®. Détailler les calculs.

La marque OROBLU® rencontre un vrai succès auprès de la clientèle du magasin. Céline a décidé de passer une nouvelle commande qui vient d'être réceptionnée. Votre responsable vous charge d'en contrôler la conformité.

À partir des ressources A7 et A8 ainsi que de vos compétences :

2.3.Procéder aux opérations de vérification de la livraison et lister les anomalies.

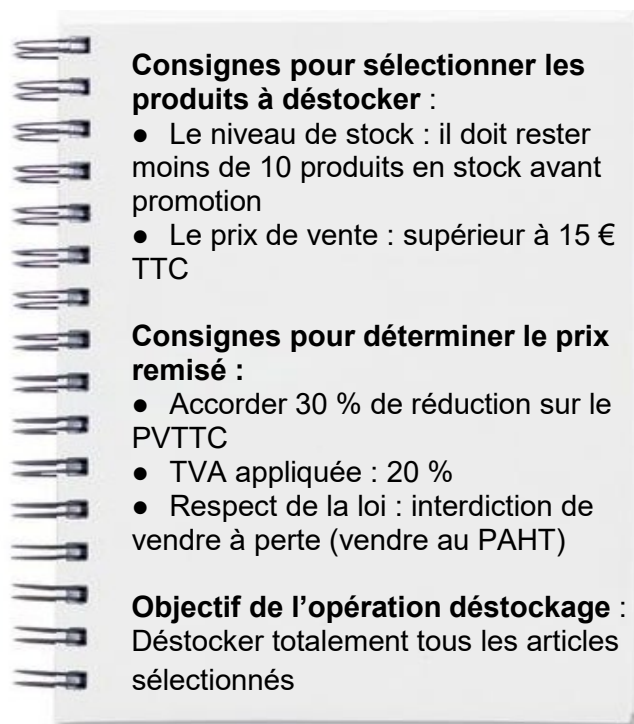
Céline vous demande, en son nom, de contacter Myriam Grande (myriam.grande@oroblu.it) par courriel, afin de l'avertir des différentes erreurs constatées.

2.4.Lister et rédiger tous les éléments indispensables à l'élaboration de ce courriel.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 5 sur 17

DOSSIER RESSOURCES MISSION 1


Ressource A1 - Consignes transmises par Céline pour l'opération déstockage



Source : Les auteurs


BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 6 sur 17

Ressource A2 - Extrait du stock de collants avant l'opération déstockage

	A	B	C	D	E	F
1		Du 05/06/2024 Au 10/02/2025		Famille : COLLANTS		Marque : OROBLU Fournisseur : Oroblu
2						
3	Désignation	PAHT	PVHT	PVTTC	Coefficient multiplicateur	Stock avant opération
4	RIGA LUX NOIR ARGENT 20DEN	7	13,8	16,56	2,3660	20
5	DIAMONDS BRONZE 40DEN	8,71	10,55	12,66	1,4543	4
6	DIAMONDS ARGENT 40DEN	8,71	16,73	20,08	2,3055	8
7	COLLANT VAGUE 20DEN	7,71	15,33	18,4	2,3865	10
8	I LOVE ITALY 50DEN	8,71	18,03	21,63	2,4837	6
9	POLKA 20DEN	9,9	14,01	16,81	1,6980	9
10	SILVER LACE NOIR 30DEN	9,14	17,38	20,86	2,2827	7

Source : Les auteurs

Ressource A3 - Extrait du stock de collants après l'opération déstockage

	A	B	C	D	E	F
1		Du 19/02/2025 Au 24/02/2025		Famille : COLLANTS		Marque : OROBLU Fournisseur : Oroblu
2						
3	Désignation	PAHT	PVHT	PVTTC	Coefficient multiplicateur	Stock après opération
4	RIGA LUX NOIR ARGENT 20DEN	7	13,8	16,56	2,3660	18
5	DIAMONDS BRONZE 40DEN	8,71	10,55	12,66	1,4543	3
6	DIAMONDS ARGENT 40DEN	8,71	16,73	20,08	2,3055	0
7	COLLANT VAGUE 20DEN	7,71	15,33	18,4	2,3865	2
8	I LOVE ITALY 50DEN	8,71	18,03	21,63	2,4837	0
9	POLKA 20DEN	9,9	14,01	16,81	1,6980	1
10	SILVER LACE NOIR 30DEN	9,14	17,38	20,86	2,2827	5

Source : les auteurs

Ressource A4 - Le courriel de Myriam Grande

À | MademoiselleCeline@gmail.com

Cc Cci

Objet Implantation nouvelle collection

Bonjour Céline,

Suite à notre rendez - vous, vous trouverez ci - dessous un récapitulatif des éléments évoqués ensemble concernant la nouvelle collection de collants :

- Coût du meuble : 300 € HT

- 4 articles retenus :

- Collant 20 DEN riga lux Oroblù noir/argent
- Collant 20 DEN riga lux Oroblù noir/or
- Collant 40 DEN allure diamonds Oroblù bronze
- Collant 40 DEN allure diamonds Oroblù noir/argent

- Implantation horizontale : une référence par étagère

- Sur chaque étagère : 1 frontale de chaque taille (S, M, L/XL)

Vous trouverez en pièce jointe le tableau des références afin de procéder aux commandes.

Je reste disponible pour toute information complémentaire.

Cordialement,

Myriam Grande

Responsable commerciale Oroblù

5

Ressource A5- Pièce jointe du courriel de Myriam Grande

	A	B	C	D	E	F	G	H	I						
1	CSP International Fashion Group S.p.A														
2	Via Piubega, 5C, 46040														
3	Ceresara MN, Italie														
4	Tel. +39 0376 81017 Fax +39 0376 87573														
5															
6	Référence		Désignation						Taille						
7															
8	BC63275ORNALX		COLLANT 20 DEN RIGA LUX OROBLU NOIR/ARGENT						L/XL						
9	BC63275ORNAMM								M						
10	BC63275ORNASS								S						
11	BC63275ORNASS		COLLANT 20 DEN RIGA LUX OROBLU NOIR/OR						L/XL						
12	BC63275ORONLX								M						
13	BC63275ORONMM								S						
14	BC63275ORONSS		COLLANT 40 DEN ALLURE DIAMONDS OROBLU BRONZE						L/XL						
15	BC63279ORBRLX								M						
16	BC63279ORBRM								S						
17	BC63279ORBRS		COLLANT 40 DEN ALLURE DIAMONDS OROBLU NOIR/ARGENT						L/XL						
18	BC63279ORNALX								M						
19	BC63279ORNAMM								S						
20	BC63279ORNASS														
21	Source : Les auteurs														
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL

E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

SUJET

COEFF. 4

DURÉE : 3 heures

25-BCP-MCVA-U2-PO1

SESSION 2025

PAGE 8 sur 17

Ressource A6 - Dimension des éléments d'implantation

**Le meuble de présentation des collants
(constitué de 4 étagères et 1 tiroir)**

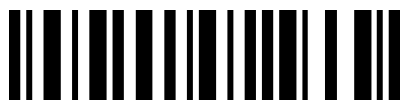


Le format de la boîte de collant



Source : Les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 9 sur 17



OROBLU

CONFIRMATION

COMMANDE N° 162926

MADemois Elle Céline

7 rue Joseph Nicollet

74300 CLUSES

France

Nous confirmons votre commande du 18/03/2025

Désignation	Denier	Couleur	Taille	Qté	P.U €	P.U Net €	Montant €
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/ARGENT	L/XL	5	7,00	7,00	35,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/ARGENT	M	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR /ARGENT	S	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/OR	L/XL	5	7,00	7,00	35,00000
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/OR	M	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/OR	S	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	BRONZE	L/XL	5	8,71	8,71	43,55
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	BRONZE	M	5	8,71	8,71	43,55
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	BRONZE	S	4	8,71	8,71	34,84
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	NOIR/ARGENT	L/XL	5	8,71	8,71	43,55
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	NOIR/ARGENT	M	4	8,71	8,71	34,84
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	NOIR/ARGENT	S	4	8,71	8,71	34,84

Port : Franco à partir de 300 EUR

Mode de règlement : LCR magnétique – à 60 jours – 60 JOURS DATE DE FACTURE

Source : les auteurs

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 10 sur 17



OROBLU

BON DE LIVRAISON**N° 652368****MADEMOIS ELLE CELINE**

7 rue Joseph Nicollet

74300 CLUSES

France

Livraison du 25/03/2025

Référence : commande n°162926 du 18/03/2025

Désignation	Denier.	Couleur	Taille	Qté	P.U	P.U Net	Montant
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/ARGENT	L/XL	5	7,00	7,00	35,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/ARGENT	M	0	7,00	7,00	0,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/ARGENT	S	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/OR	L/XL	5	7,00	7,00	35,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/OR	M	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT RIGA LUX	20 DEN	NOIR/OR	S	4	7,00	7,00	28,00
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	BRONZE	L/XL	5	8,71	8,71	43,55
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	BRONZE	M	4	8,71	8,71	33,64
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	BRONZE	S	4	8,71	8,71	34,84
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	NOIR/ARGENT	L/XL	5	8,71	8,71	43,55
COLLANT ALLURE DIAMONDS	30 DEN	NOIR/ARGENT	M	4	8,71	8,71	34,84
COLLANT ALLURE DIAMONDS	40 DEN	NOIR/ARGENT	S	4	8,71	8,71	34,84
Port : Franco à partir de 300 EUR							
Mode de règlement : LCR magnétique – à 60 jours – 60 JOURS DATE DE FACTURE							

Source : les auteurs

Mission 2 - Développer une nouvelle clientèle

Après l'opération de déstockage et la réception de la nouvelle collection homme et femme, Céline en profite pour réagencer son point de vente. Elle souhaite accorder plus d'espace au rayon homme.

Depuis l'ouverture de son point de vente, elle réalise régulièrement des animations liées au bien-être de la femme : les "Duos". L'idée consiste à s'associer à différents prestataires locaux pour faire découvrir des produits et des services de qualité, comme une créatrice de sacs et accessoires recyclés et uniques, une naturopathe, une masseuse, une apicultrice... Le prix de ces « duos » est à l'appréciation des clients, le tarif est « libre et conscient ».

Forte de ces succès, elle souhaite décliner ces « Duos » pour sa clientèle masculine.

Pour attirer cette clientèle, la responsable décide de créer un partenariat avec un barbier de la ville "la casa del barbiere", qui propose des coupes, tailles et soins de la barbe.

À partir du dossier ressources de la mission 2 et du contexte professionnel :

Activité 3 - Communiquer sur l'événement

Céline utilise son site internet vitrine comme moyen de communication pour promouvoir sa boutique.

Elle interagit également avec ses clients grâce aux réseaux sociaux X (Twitter) et Facebook. Pour son partenariat avec "la casa del barbiere", elle vous demande d'annoncer l'événement sur le réseau social Facebook. Ce « Duo » aura lieu le samedi 8 mai 2025 au sein de la boutique Mademois'elle.

À partir des ressources B1 à B3 et de la mobilisation de vos compétences :

3.1 Citer trois éléments qui justifient le choix de la communication sur le réseau social Facebook.

3.2 Lister et rédiger tous les éléments du post Facebook qui annonce le « Duo » avec "la casa del barbiere".

3.3 Proposer les moments les plus appropriés pour publier votre post sur Facebook. Justifier votre réponse.

Activité 4 – Participer à l'évaluation et à l'analyse de l'action commerciale

Le « Duo » avec "la casa del barbiere" vient de se terminer et Céline voudrait savoir si l'opération a été rentable. Pour cela, elle vous demande d'analyser les résultats du post Facebook en réalisant les calculs nécessaires, puis, de comparer les résultats du rayon homme par rapport aux objectifs qu'elle s'était fixés.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 12 sur 17

À partir des ressources B4 à B6 et de la mobilisation de vos compétences :

4.1 Analyser les résultats suite à votre communication sur Facebook.

4.2 Calculer :

- Les taux d'évolution des résultats du point de vente par rapport à l'année précédente
- Les taux de réalisation par rapport aux objectifs fixés

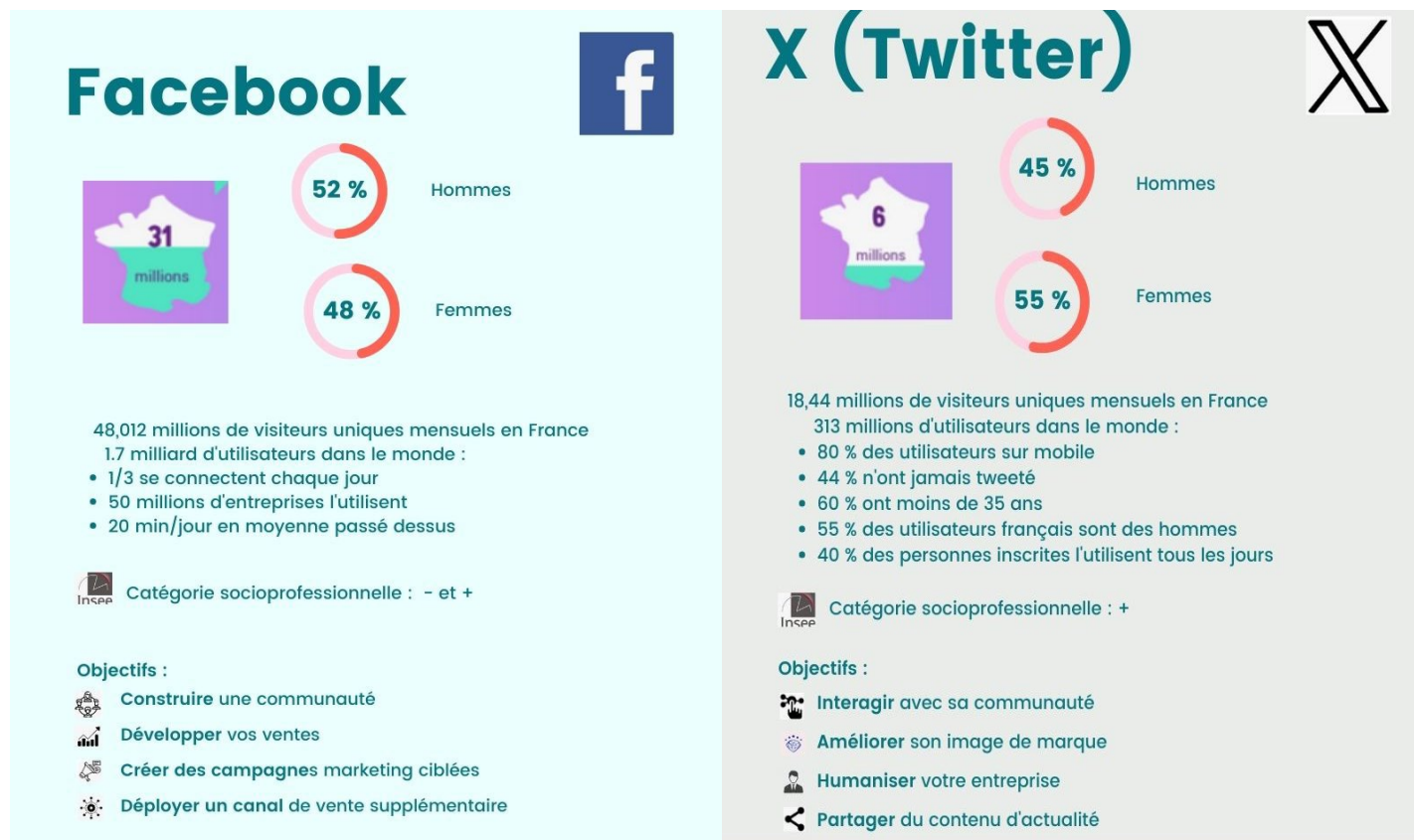
Arrondir à deux décimales

4.3 En vous appuyant sur ces calculs, justifier si l'action « Duo » Homme est à renouveler.

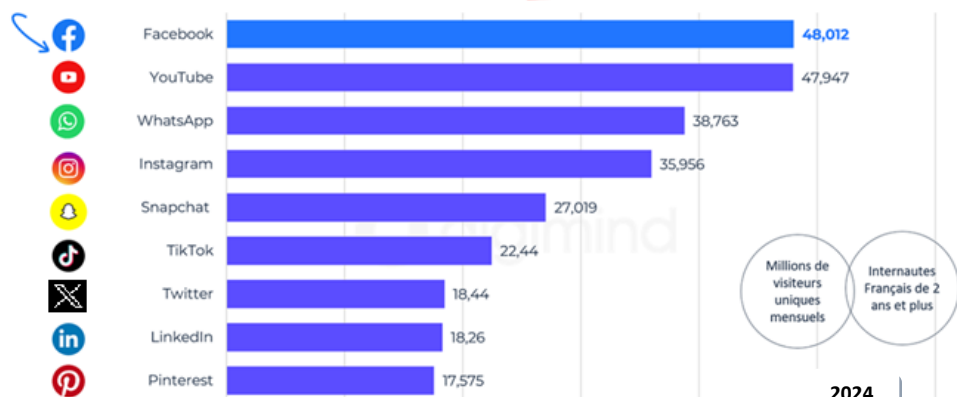
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 13 sur 17

DOSSIER RESSOURCES MISSION 2

Ressource B1 - Comparatif des réseaux sociaux



Réseaux sociaux et messageries les plus visités chaque mois en France (millions VU).



Source : Médiamétrie et Médiamétrie/NetRatings - Audience Internet Global Février 2023- Top marques France - 2 ans et plus -

Source : <https://www.journalducmm.com/2016/10/31/audience-2016-reseaux-sociaux-13032/>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 14 sur 17

Ressource B2 – Consignes pour la rédaction d'un post Facebook

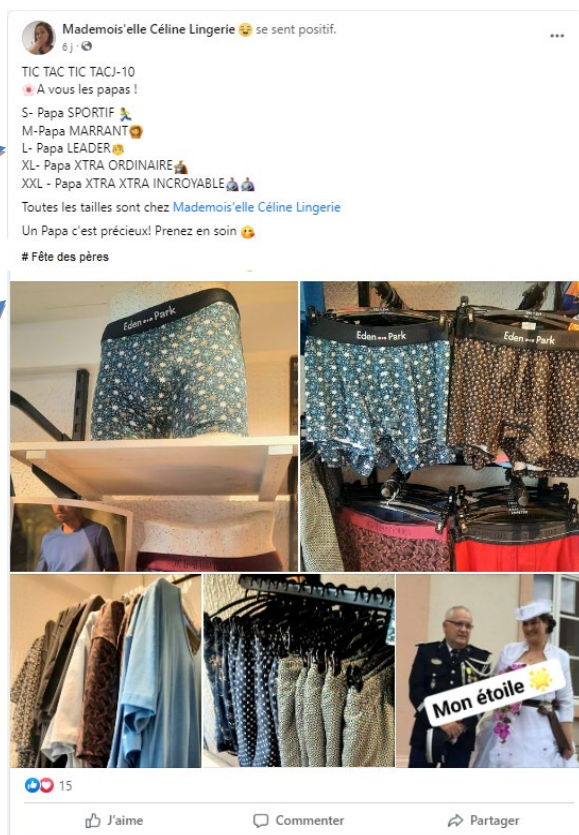
DE LA REDACTION A LA PUBLICATION : UN POST FACEBOOK EN 4 ÉTAPES

Le corps du texte

Un mot d'ordre, rester court.
Soyez explicite car un message trop flou, trop abstrait confond le lecteur

Les Hashtags

Les # sont des balises qui vous permettent de regrouper des publications autour d'une même thématique, et ce, sur tous vos réseaux sociaux. Le # vous donne en effet la possibilité de faire du cross média : un Hashtag utilisé sur Facebook pourra être réutilisé sur [Twitter](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#), [Youtube](#), etc (très utile pour mesurer, d'une part la viralité d'un sujet, d'autre part pour déterminer sur quels réseaux votre audience est la plus active).



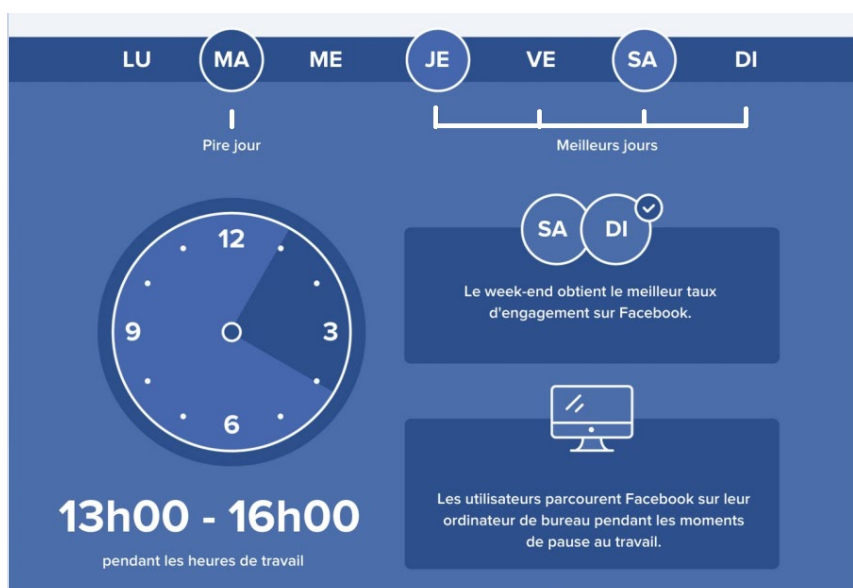
L'illustration

Ne publiez jamais un message sans photo ou vidéo d'illustration, au risque de n'offrir aucune visibilité à votre publication.

Le call to action

On n'insistera jamais trop sur la nécessité d'accompagner votre publication Facebook d'un call to action, incitant le lecteur à poursuivre vers votre page Web, à commenter, à partager, voire à acheter.

Ressource B3 – Quand publier sur Facebook ?



Attention, même si vous avez un bon quota d'intéressés ou de participants, n'oubliez pas que l'événement ne se suffit pas à lui-même, il mérite d'être promu notamment au travers de posts via une page Facebook en accord avec l'événement.

On recommande de communiquer un mois avant..

Source : <https://www.webmarketing-com.com/>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE		
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL		
E2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES		
SUJET	COEFF. 4	DURÉE : 3 heures
25-BCP-MCVA-U2-PO1	SESSION 2025	PAGE 15 sur 17

INDICATEURS DE PERFORMANCE FACEBOOK

PORTEE



Combien de personnes ont vu votre publication ?

Aussi appelé **couverture** ou reach, cet indicateur est disponible dans Facebook Insight. Il permet de savoir combien de personnes ont été touchées par votre publication.

TAUX DE CLIC



Combien de personnes ont cliqué sur votre lien ?

Il correspond à toutes les fois où un internaute a cliqué sur votre publication : soit pour accéder à un lien, soit pour agrandir une image ou une vidéo.

ENGAGEMENT



Combien de personnes ont interagi avec votre post ?

Appelé également interaction, il correspond au nombre de "like", commentaires, et partages relatifs à une publication.

TAUX DE SUCCES



Comment comparer deux publication entre elles ?

Il permet de mettre en relation le nombre d'interactions avec la portée des publications et ainsi pouvoir comparer judicieusement les publications entre elles.
Calcul du **taux de succès d'une publication** :
$$(\text{interactions} / \text{portée}) \times 100$$


Un taux entre 3 et 7 % peut être considéré comme bon

<https://www.social-media-for-you.com/>

Nombre de followers	1007
Interactions (nombre de "j'aime" [ou "like"])	102
Couverture des publications	1628
Taux de clic *	0,75%
* Le taux de clic moyen dans tous les secteurs est de 0,90 %	

Source : les auteurs

Ressource B6 - Tableau de bord des performances du "Duo"

	A	B	C	D
1		Samedi 10 mai N-1	Samedi 8 mai Jour du « Duo »	Objectifs
2	Chiffre d'affaires (en €)	120	360	500
3	Panier moyen (en €)	120	90	130
4	Nombre de visites homme	1	6	8
5	Nombre de tickets	1	4	8
6				

Source : les auteurs