

ANNEXE 4 : « Pratiquez-vous le Marketing olfactif » dans votre restaurant extrait de « l'Hôtellerie » 8 février 2007

Jusqu'où peut-on influencer le comportement des clients par olfaction ? [...]

Il est aujourd'hui admis que l'odeur a un impact certain sur l'émotion des être humains dès leur plus jeune âge. Le jeune enfant perçoit les odeurs avant même de pouvoir distinguer les sons, les couleurs et les textures. [...] Toutefois, la perception des odeurs dépend de la sensibilité olfactive des individus ainsi que d'autres facteurs tels que l'âge, le tabagisme et les particularités physiologiques.

Un avantage commercial certain

En fait, depuis les années 1970, plusieurs recherches ont mis en évidence qu'un bon nombre de comportements d'achats ne peuvent pas être expliqués par le fait que les individus agissent d'une manière exclusivement rationnelle sans être affectés par leurs sensations et leurs émotions. Cela veut dire que l'affectif n'est pas exclusivement post-cognitif (post-rationnel) : « J'ai essayé un nouveau plat (cognitif) que j'ai aimé (affectif) ». Il est en fait aussi important que le cognitif dans le comportement du consommateur jusqu'à transformer la consommation en une expérience de sensations et d'émotions. Or, ces émotions orientent le processus de décision et d'achat sans que l'individu en soit conscient [...] Le consommateur associe ainsi l'affectif au cognitif, et utilise l'odeur comme information complémentaire lors de l'évaluation du produit considéré. Par exemple, l'odeur du cuir est associée à la qualité des produits de maroquinerie. Le consommateur considère que le parfum fait partie intégrante et inséparable du produit en tant qu'unité.

Les odeurs ressuscitent également des sensations enfouies, et font voyager les êtres humains vers des souvenirs lointains : le « syndrome de Proust ».

La raison en est que les odeurs restent stockées dans la mémoire à long terme, et les souvenirs qui leur sont associés, même les plus anciens, resurgissent avec une impressionnante précision. En fait, un mot, un son ou une couleur sont stockés tels quels dans la mémoire, alors qu'une odeur a souvent besoin d'un support (un lieu, une date ou une situation) pour être stockée dans la mémoire. De ce fait, si une personne est habituée à sentir une odeur dans un contexte spécifique, à chaque nouvelle perception de celle-ci, l'individu se remémorera le contexte associé. Ainsi, l'odeur peut constituer un avantage commercial certain lorsqu'elle est associée aux yeux du consommateur à un produit ou à un restaurant [...]

L'olfaction dans la stratégie du marketing expérientiel au restaurant

Il est aujourd'hui admis que l'odeur affecte le comportement des individus, peut-on alors l'insérer dans la stratégie marketing dans le but de modifier favorablement le comportement des clients ?

La réponse est plutôt positive. [...] Une étude montre que le parfum ambiant brouille la perception du temps, et donne aux clients la sensation d'avoir passé moins de temps dans le lieu de vente par rapport au temps réellement passé ; ils ont également l'impression de passer moins de temps à faire la queue ou à attendre de se faire servir. Finalement, l'étude montre que les évaluations et intentions d'achat sont significativement positives dans un lieu parfumé.

Les odeurs pourraient même pousser à consommer davantage dans les restaurants. Une étude expérimentale dans une pizzeria, à l'aide de diffuseurs électriques émettant une essence de lavande ou de citron – ayant respectivement un effet relaxant et un effet stimulant – montre que l'essence de citron incite les clients à passer davantage de temps et à consommer plus, des desserts en l'occurrence. D'une manière générale, on peut dire que la senteur ambiante déclenche des réactions affectives et cognitives chez le client, et corollairement, un comportement d'approche ou de fuite.

**ANNEXE 4 (suite): « Pratiquez-vous le Marketing olfactif » dans votre restaurant
extrait de « l'Hôtellerie » 8 février 2007**

L'odeur peut participer à l'augmentation des ventes, non seulement en influençant le comportement d'achat du consommateur, mais également en contribuant au positionnement d'une enseigne ou d'un restaurant. Dans ce cas, l'odeur d'ambiance se doit d'être en harmonie avec les valeurs et les messages que le restaurant communique auprès de sa clientèle. [...]

Par exemple, le restaurant américain Gril Shorty's Bar B Q a associé son positionnement d'une ambiance simple, des tables de bois pique-nique et d'une cuisson lente de la viande sur les grils en salle à l'odeur de la fumée de barbecue dès son ouverture en 1951 à Miami, en Floride (EU) [...]

ANNEXE 5 : Indicateurs d'activité, productivité du personnel et investissements

Indicateurs d'activité :

Le mois de juillet 2008 comprend 4 week-ends. Le restaurant « Dans le Noir » est ouvert uniquement le soir en semaine et le week-end (cf. annexe 1).

Productivité du personnel : prévisions pour août 2008

Chiffre d'affaires total : 177 718 € hors taxes

Salaires bruts personnel permanent : 40 807 € (comprenant avantages en nature et indemnités compensatrices)

% moyen charges patronales : 38 %

Nombre d'heures de travail prévues personnel permanent : 2 355 heures

Productivité horaire du personnel permanent : 63,55 € de chiffre d'affaires hors taxes par heure travaillée.

Productivité horaire prévue du personnel intérimaire : 80,20 € de chiffre d'affaires hors taxes par heure travaillée.

Coût horaire hors taxe du personnel intérimaire : 26,95 €

Investissement :

L'entreprise envisage d'acheter un nouveau matériel de cuisine d'une valeur de 12 000 € hors taxe. Date d'acquisition et de mise en service le 1/01/2009 – Durée de vie 5 ans – Amortissement linéaire.

Pour financer cette acquisition, l'entreprise contractera un emprunt remboursable sur 5 ans au taux annuel de 7 %. Les remboursements se feront par semestrialités constantes à un taux proportionnel au taux annuel.

Données prévisionnelles sur l'investissement envisagé :

1) Économies de charges :

6 080 €	Année 2009
5 780 €	Année 2010
5 480 €	Année 2011
5 180 €	Année 2012
4 880 €	Année 2013

2) Charges supplémentaires :

• Frais de maintenance : 1 200 € pour l'année 2009, augmentation annuelle de 2 % pour 2010 et 2011, puis augmentation annuelle de 3 % pour 2012 et 2013.

• Amortissement linéaire du matériel sur 5 ans. À l'issue de la cinquième année, la valeur résiduelle est nulle (y compris frais de démontage).

ANNEXE 6 : Contrat de professionnalisation, contrat de travail à durée indéterminée et contrat de travail intérimaire - Extraits de divers sites internet

Le contrat de professionnalisation

Il constitue un outil privilégié pour développer l'employabilité des personnes handicapées et pour répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Fruit du dialogue entre les partenaires sociaux, il permet à l'employeur et au salarié de concevoir et de réaliser un projet commun.

Le contrat de professionnalisation permet de développer des qualifications adaptées à ses besoins. Chaque profession, au travers des accords de branche définit des priorités en matière de formation en fonction des besoins de l'entreprise et favorise la conclusion des contrats de professionnalisation.

Il permet une prise en charge financière : elle s'effectue par les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés). Il est un outil pragmatique pour intégrer les personnes handicapées dans l'entreprise. Il est un moyen pour l'entreprise de remplir ses obligations légales : le salarié est exclu de l'effectif pour le calcul du quota de 6% et il est pourtant comptabilisé au même titre que les autres travailleurs handicapés au titre des bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

Site internet : www.agefiph.fr

Le contrat de travail à durée indéterminée (CDI)

Le CDI est la forme normale et générale de la relation de travail.

Licenciement pour cause réelle et sérieuse et motif personnel

Qu'est ce qu'une cause réelle et sérieuse ?

Tout licenciement pour motif personnel doit être motivé et justifié par une cause réelle et sérieuse :

- réelle, c'est-à-dire qui repose sur des faits objectifs, vérifiables et non sur une impression ou un jugement subjectif,
- sérieuse, c'est-à-dire suffisamment grave pour rendre inévitable le licenciement. Il convient d'apprécier les événements au cas par cas, selon leur ampleur, leurs conséquences sur la bonne marche de l'entreprise, les « états de service » du salarié.

Exemples de cause réelle et sérieuse :

Refus d'une mutation justifiée par l'intérêt du service (Cour de cassation, Chambre sociale, 14 mai 1987, n° 84 - 45.307)

Insuffisance de résultats (Cour de cassation, Chambre sociale, 27 mars 1985, n° 83 - 40.690)

Inaptitude au travail pour lequel personne a été embauchée (Cour de cassation, Chambre sociale, 25 février 1985, n° 84 - 40.446)

Abstention volontaire du salarié d'apprendre une nouvelle méthode de travail l'ayant rendu inapte aux nouvelles conditions de travail imposées par la clientèle de l'entreprise (Cour de cassation, Chambre sociale, 22 octobre 1991, n° 90 - 43.412)

La perte de confiance doit être fondée sur des éléments objectifs imputables au salarié (Cour de cassation, Chambre sociale, 16 juin 1993, n° 91 - 44.535)

Refus par un salarié de suivre les instructions de l'employeur (Cour de cassation, Chambre sociale, 7 novembre 1984, n° 82 - 42.220)

Altercation avec l'employeur (Cour de cassation, Chambre sociale, 24 octobre 1991, n° 90 - 41.856)

Salarié victime d'un accident du travail et défaut d'information de prolongation d'arrêt de travail à l'employeur (Cour de cassation, Chambre sociale, 2 juillet 1984, n° 82 - 40.654)

Salarié malade et non reprise de travail à la date prévue sans justificatif et mise en demeure de l'employeur de justifier son absence sans réponse du salarié (Cour de cassation, Chambre sociale, 5 juin 1986, n° 84 - 40.394)

ANNEXE 6 (Suite) : Contrat de professionnalisation, contrat de travail à durée indéterminée et contrat de travail intérimaire - Extraits de divers sites internet

Qu'est ce qu'un motif personnel ?

Le licenciement pour motif personnel n'est pas nécessairement fondé sur une faute.

D'autres motifs (insuffisance professionnelle, absences répétées ou prolongées entraînant l'impossibilité de maintenir le contrat de travail,...) peuvent être à l'origine d'un licenciement.

S'il résulte d'une faute, celle-ci peut, selon son importance (simple, grave ou lourde), dispenser l'employeur du versement de certaines indemnités. La faute grave est celle qui provoque des troubles sérieux ou des pertes pour l'entreprise et rend impossible le maintien du salarié dans l'entreprise. Dans ce cas, aucun préavis ni indemnité de licenciement ne sont dus.

Absences non autorisées, des indiscretions, certaines fautes professionnelles... peuvent, selon les circonstances, constituer une faute simple - mais suffisante pour justifier le licenciement - ou une faute grave.

La faute lourde a toutes les caractéristiques de la faute grave, renforcée par l'intention du salarié de nuire à l'employeur ou à l'entreprise (vol, détournement de fonds). Elle est privative également de l'indemnité de congés payés.

Site : www.Lexinter.net

Le contrat de travail temporaire

La conclusion d'un contrat de travail temporaire n'est possible que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire, dénommée mission, et seulement dans les cas énumérés par la loi. Quel que soit le motif pour lequel il est conclu, un tel contrat ne peut avoir ni pour objet ni pour effet de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise utilisatrice.

Un salarié sous contrat de travail temporaire (également appelé intérimaire) est un salarié embauché et rémunéré par une entreprise de travail temporaire et qui travaille pour le compte d'une entreprise utilisatrice. La mission prend fin à la date fixée ou, en cas de terme imprécis, lorsque se réalise l'objet pour lequel il a été conclu (retour du salarié remplacé, fin de la saison...).

Le terme de la mission peut être aménagé lorsque les différents contrats entre les parties le prévoient. Il peut être avancé ou reporté à raison d'un jour pour cinq jours de travail sans pouvoir réduire la durée de la mission de plus de dix jours ou dépasser la durée maximale autorisée. Pour les missions inférieures à dix jours de travail, le terme peut être avancé ou reporté de deux jours.

Site internet : [ministère du travail](http://ministere-du-travail.gouv.fr)

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Académie : _____ Session : _____

Concours : _____

Spécialité/option : _____ Repère de l'épreuve : _____

Intitulé de l'épreuve : _____

NOM : _____

(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms : _____ N° du candidat

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)

EFE HOT 2

ANNEXE A : OBJECTIFS ET AVANTAGES DU CONCEPT DANS LE NOIR
(à compléter et à rendre avec la copie)

Objectifs du restaurant « Dans le Noir »	Objectifs sociaux	- - -
	Objectifs économiques	- - -
Avantages pour le client	Particuliers	- - -
	Entreprises	- - -

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Académie : _____ Session : _____

Concours : _____

Spécialité/option : _____ Repère de l'épreuve : _____

Intitulé de l'épreuve : _____

NOM : _____

Prénoms : _____ N° du candidat *(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)*

EFE HOT 2

ANNEXE B : FEUILLE DE SITUATION
(à compléter et à rendre avec la copie)

Établissement : Restaurant «Dans le Noir »				Date : 31 juillet 2008	
CHIFFRE D'AFFAIRES				Jour	Mois
	Nombre de couverts du jour	Total de couverts du mois	Prix moyen		
CA restaurant	102	3450	5 559,00
CA bar				720,00	17 280,00
CA Lounge				540,00	9 675,00
CA TOTAL			
Arrhes				250,00	3 750,00
Espèces				1 240,00	38 030,00
Chèques				2 320,00	62 470,00
Cartes de crédit				3 319,00	103 980,00
Tickets restaurant				360,00	6 500,00
TOTAL			
Débiteurs divers				300,00	1 220,00
Notes en cours de la veille (groupes)				970,00	970,00

Répondre aux questions suivantes en donnant le détail de vos calculs :

a) Calculer le ticket moyen et le chiffre d'affaires du mois de juillet 2008 :

b) Calculer le taux de fréquentation du restaurant pour le mois de juillet 2008 :

c) Vérifier la correspondance entre le chiffre d'affaires du mois et les encaissements du mois :

16/19

D

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Académie : _____ Session : _____

Concours : _____

Spécialité/option : _____ Repère de l'épreuve : _____

Intitulé de l'épreuve : _____

NOM : _____

Prénoms : _____ N° du candidat *(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)*

EFE HOT 2

ANNEXE C : COÛT GLOBAL DU TRAVAIL
(à compléter et à rendre avec la copie)

Calculs prévisionnels à effectuer pour août 2008	Résultats	Justifications des calculs
Chiffre d'affaires réalisé par les intérimaires		
Nombre d'heures intérimaires à prévoir (arrondir à l'heure entière)		
Coût des intérimaires		
Coût global du travail (permanents + intérimaires)		
Ratio coût du travail par rapport au chiffre d'affaires		

ANNEXE D : TABLEAU D'EMPRUNT PAR SEMESTRIALITÉS CONSTANTES
(à compléter et à rendre avec la copie)

Arrondir les résultats à l'euro le plus proche

Échéance semestrielle	Capital restant dû en début de période	Intérêts	Amortissement de l'emprunt	Semestrialité	Capital restant dû en fin de période
30/06/2009	12 000				
31/12/2009					
30/06/2010					
31/12/2010					
.....

17/19

E

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Académie : _____ Session : _____

Concours : _____

Spécialité/option : _____ Repère de l'épreuve : _____

Intitulé de l'épreuve : _____

NOM : _____

*(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)*Prénoms : _____ N° du candidat *(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)*

EFE HOT 2

ANNEXE E : TABLEAU DE CALCUL DES INCIDENCES DE L'INVESTISSEMENT
(à compléter et à rendre avec la copie)

	1/01/2009	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013
Décaissement initial (investissement initial)						
Économies de charges						
Charges de maintenance						
Dotations aux amortissements						
Variation du résultat brut						
Impôts au taux de 33,1/3 %						
Incidences sur le résultat net						
Dotations aux amortissements						
Échéancier des flux nets de trésorerie						
Flux nets de trésorerie actualisés						
Cumul flux nets de trésorerie actualisés						

18/19

F

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Académie : _____ Session : _____

Concours : _____

Spécialité/option : _____ Repère de l'épreuve : _____

Intitulé de l'épreuve : _____

NOM : _____

*(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)*Prénoms : _____ N° du candidat *(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou la liste d'appel)*

EFE HOT 2

ANNEXE F : LA DIVERSITÉ DES CONTRATS DE TRAVAIL
(à compléter et à rendre avec la copie)

QUESTIONS	SOLUTIONS ET JUSTIFICATIONS
<p>Un serveur guide non voyant a été embauché au restaurant « Dans le Noir » depuis une année avec un contrat de professionnalisation :</p> <p>- Rappeler à M. De Broglie la caractéristique essentielle de ce contrat.</p> <p>- Citer trois atouts de ce type de contrat pour l'entreprise.</p>	
<p>Un salarié embauché sous contrat CDI en août 2008 prononce des insultes à l'égard du maître d'hôtel :</p> <p>- Le directeur M. de Broglie peut-il licencier ce serveur guide non voyant au même titre qu'un autre salarié non handicapé ?</p> <p>- Peut-on qualifier ce cas comme une rupture amiable du contrat de travail ?</p>	
<p>En période d'été, suite au surcroît d'activité, M. de Broglie fait appel à du personnel serveur guide non voyant intérimaire :</p> <p>- Le contrat de travail intérimaire peut-il être rompu avant terme ?</p> <p>- Les travailleurs intérimaires ont-ils les mêmes droits que les salariés permanents de l'entreprise ?</p>	

19/19

