

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion Mercatique

Session 2015

Lundi 22 juin 2015

Épreuve de Spécialité Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 6

L'usage de la calculatrice est autorisé

L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.

Ce dossier comporte 12 pages annexes comprises

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet

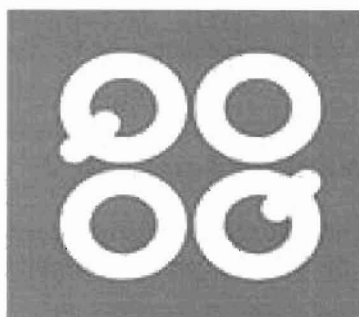
Le sujet se présente sous la forme de 2 sous-parties indépendantes.

Page de garde		Page 1
Sommaire		Page 2
Sous-partie 1 : Sujet de gestion « La tablette QOOQ »		90 points
<i>Premier dossier : L'offre QOOQ</i>		Page 3
<i>Deuxième dossier : La politique de communication</i>		Page 4
<i>Troisième dossier : La politique tarifaire et de distribution</i>		Page 4
Annexe 1	La tablette QOOQ : une solution digitale pour la cuisine	Page 5
Annexe 2	Les usages multimédias de la tablette QOOQ	Page 6
Annexe 3	Les Pass QOOQ	Page 6
Annexe 4	Le logotype QOOQ	Page 7
Annexe 5	Une relocalisation tricolore	Page 7
Annexe 6	Avis d'utilisateurs de la tablette QOOQ	Page 7
Annexe 7	La page Facebook du 20 janvier 2012	Page 8
Annexe 8	Le tweet d'Oprah Winfrey du 07 mars 2012	Page 8
Annexe 9	La tablette QOOQ relayée par les médias après le tweet du 07 mars 2012	Page 9
Annexe 10	La saga M6	Page 10
Annexe 11	Bannière publicitaire du 10 Mai 2013	Page 10
Annexe 12	Les ventes de tablettes QOOQ en France	Page 10
Annexe 13	Données chiffrées	Page 11
Annexe 14	La distribution de la tablette QOOQ	Page 11
Sous-partie 2 : Question relative à une problématique de gestion		30 points
		Page 12

Le sujet proposé s'appuie sur une situation réelle d'entreprise, simplifiée et adaptée pour les besoins de l'épreuve. Pour des raisons évidentes de confidentialité, les données chiffrées et les éléments de la politique commerciale de l'entreprise ont pu être modifiés.

Il est demandé au candidat de se situer dans le contexte des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier ses démarches.

La tablette QOOQ



Lancée en 2009, la tablette QOOQ (prononcer « cook¹ » en anglais) associe l'art de la cuisine française à l'univers du multimédia.

Première tablette culinaire « Made in France² », la tablette QOOQ, créée par UNOWHY (entreprise spécialisée dans la création et le développement de produits multimédias) intègre les services d'un coach³ culinaire dans un objet technologiquement nouveau mariant la technologie du téléphone portable et l'idée du cadre photo.

Six ans après son lancement, la tablette culinaire QOOQ est devenue une référence sur le marché.

Pour anticiper la montée en puissance de la concurrence, Jean-Yves Hepp, fondateur d'UNOWHY, souhaite faire un bilan de son marché.

Premier dossier : **L'OFFRE QOOQ**

Avec sa tablette QOOQ, UNOWHY propose une offre qui modifie fondamentalement la manière de cuisiner : disparition du livre de recettes au profit d'un support multimédia interactif ayant pour objectif de simplifier le quotidien des cuisiniers amateurs.

Travail à faire (annexes 1 à 6) :

- 1.1 Caractériser les composantes de l'offre globale QOOQ.
- 1.2 Mettre en évidence les modes d'expression (nom, logotype, slogan) et les qualités commerciales de la marque QOOQ.
- 1.3 Identifier les composantes de la valeur perçue de la tablette QOOQ.
- 1.4 Analyser la satisfaction des utilisateurs de la tablette QOOQ.

¹ Cook : signifie « cuisiner » en français.

² Made in France : produit fabriqué pour l'essentiel en France.

³ Coach : professionnel de l'accompagnement personnel.

Deuxième dossier : LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

Au moment du lancement de sa tablette QOOQ, UNOWHY a choisi de communiquer principalement par le biais des relations publiques et de la communication virale. Fin 2012, au regard des ventes de ses tablettes, UNOWHY a étoffé sa stratégie de communication.

Travail à faire (annexes 7 à 11) :

- 2.1 Repérez les différents moyens de communication dans lesquels la tablette QOOQ est évoquée, en précisant pour chacun d'eux leur niveau de maîtrise par UNOWHY.
- 2.2 Identifiez les raisons qui ont poussé UNOWHY à privilégier, dans un premier temps, la communication virale pour sa tablette QOOQ.
- 2.3 Analysez les conséquences, pour la tablette QOOQ, du tweet d'Oprah Winfrey.
- 2.4 Énumérez les intérêts, pour UNOWHY, de compléter sa communication virale avec une communication média pour la diffusion de la tablette QOOQ.

Troisième dossier : LA POLITIQUE TARIFAIRE ET DE DISTRIBUTION

UNOWHY a fait des choix différents de ses concurrents en termes de prix et de distribution. Dans une optique d'optimisation de ses ventes, elle souhaite faire le diagnostic commercial des choix réalisés.

Travail à faire (annexes 12 à 14) :

- 3.1 Analysez l'évolution des ventes en volume de la tablette QOOQ.
- 3.2 Estimez les ventes en volume de la tablette QOOQ pour 2015, à l'aide de la méthode des moindres carrés. Relativisez le résultat de cette prévision.
- 3.3 Calculez le chiffre d'affaires prévisionnel HT de la tablette QOOQ pour 2015.
- 3.4 Identifiez la politique tarifaire choisie pour la tablette tactile. Présentez-en les avantages pour UNOWHY.
- 3.5 Caractérisez la stratégie de distribution mise en place par UNOWHY pour sa tablette QOOQ. Concluez.
- 3.6 Mettez en évidence les avantages que tire UNOWHY de ses choix en matière de politique tarifaire et de distribution.

ANNEXE 1 : La tablette QOOQ : une solution digitale pour la cuisine

La tablette QOOQ est une tablette Android offrant toutes les fonctionnalités classiques d'une tablette généraliste : navigation Internet, e-mails, vidéos et téléchargement d'applications (accès à plus de 700 000 applications via Google Play). Elle dispose d'une caméra avant et arrière pour prise de photos et vidéos ainsi que d'une prise micro USB, d'un micro SD⁴ et d'un micro HDMI⁵.



L'écran principal est découpé en trois parties. À gauche, les principales fonctions de la QOOQ. Sous le bouton « accueil », on trouve ainsi les onglets « mes recettes », « les chefs », « le guide culinaire », « mon planning » et « mes courses ». Au centre, une recette de saison, un portrait de chef, des packs de recettes et des techniques de cuisine sont mises en avant dans un format magazine éditorialisé. À droite, on retrouve les applications multimédias de la tablette (radios, lecteur mp3, mp4, météo, bloc-notes, etc.). La navigation se fait par une simple

pression du doigt. Pour revenir en arrière, il suffit d'appuyer sur le bouton « précédent ».

Kitchenproof⁶, cette tablette est spécialement conçue pour être utilisée près des fourneaux ou en contact avec l'eau. Grâce à son pied intégré unique, elle trouve facilement sa place sur tous les plans de travail. Également résistante aux chocs et aux éclaboussures, du fait de son écran 60 % plus épais que les écrans des tablettes tactiles ordinaires, il est possible de la nettoyer avec une éponge humide.



Techniquement, cette tablette est équipée d'une batterie lithium rechargeable et pèse 858 g, pour 270 x 160 x 25 mm. Elle est disponible en plusieurs coloris (rouge, crème, jaune citron, aubergine, vert pomme, rose framboise et noir). Son prix de vente public est de 399 €.

Les acheteurs peuvent choisir cette tablette pour son design unique, mais aussi l'utiliser comme n'importe quelle autre tablette concurrente.

Source : d'après qooq.com

⁴ Micro SD (Secure Digital) : une des plus petites unités de stockage.

⁵ Micro HDMI (en français, « Interface Multimédia Haute Définition ») : norme et interface audio/vidéo numérique pour transmettre des flux d'informations.

⁶ Kitchenproof : conçue pour résister aux éclaboussures et à l'humidité fréquente dans une cuisine.

ANNEXE 2 : Les usages multimédias de la tablette QOOQ

Spécialement créée pour être utilisée dans la cuisine, la tablette QOOQ permet d'accéder à des services et des contenus culinaires *via* un simple clic.

La tablette QOOQ propose un service 100 % gastronomique grâce aux fonctionnalités suivantes qui lui sont propres :

- chefs en vidéos : Touch'n'QOOQ est une base unique pour cuisiner comme un chef, quel que soit son niveau (3 000 recettes pas-à-pas, présentation des techniques de chefs en vidéo) ;
- large choix de packs de recettes thématiques ;
- guide culinaire : un guide complet composé de fiches sur les techniques, les ingrédients, les vins ;
- planning et courses : organisez-vous à l'avance, planifiez vos menus ainsi que vos recettes et créez automatiquement vos listes de courses associées ;
- « vite une idée ! » : un moteur de suggestions de recettes personnalisées à vos goûts et vos critères. Un dîner à organiser et pas d'inspiration ? Manque d'idées pour ce soir ? Le module « Vite une idée ! » est là pour vous aider. En fonction des produits que vous avez dans votre placard ou votre frigo, du temps dont vous disposez, de votre profil culinaire ou de vos envies, « Vite une idée ! » vous propose un choix de recettes adaptées ;
- gestionnaire de recettes : sauvegardez vos propres recettes ou celles de vos proches dans le Cloud⁷ QOOQ, et partagez-les ;
- magazine : tout en vidéo, sur les chefs, les produits et les dernières tendances dans l'univers de la gastronomie.

Source : d'après qooq.com

ANNEXE 3 : Les Pass QOOQ

Vous souhaitez davantage de recettes (autres que celles pré-chargées dans la tablette) ? Les Pass QOOQ sont faits pour vous ! Ils vous donnent accès à :

- 4 000 recettes interactives supplémentaires, dont 1 200 expliquées pas-à-pas par des chefs grâce à la vidéo ;
- toutes les mises à jour de contenu, avec en particulier 50 nouvelles recettes mensuelles ;
- un accès illimité à toutes les fiches ingrédients, techniques et vins ainsi qu'à toutes leurs mises à jour ;
- un accès illimité au magazine « QOOQ en vidéo » ainsi qu'à toutes ses mises à jour.

Au moment de l'achat de la tablette QOOQ, nous vous offrons un Pass « découverte » gratuit pendant un mois. Si vous êtes satisfaits, vous avez ensuite le choix entre 3 Pass différents :

- Pass 1 mois (renouvelable automatiquement, sans engagement) : 9,99 € ;
- Pass 3 mois : 29,90 € ;
- Pass 1 an : 99 €.

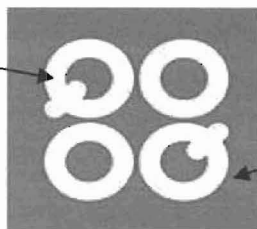
Pour vous faciliter la cuisine au quotidien ou, pourquoi pas, l'offrir à vos amis, le Pass QOOQ est un plus à la portée de tous...

Source : d'après qooq.com

⁷ Cloud : serveur informatique distant permettant de traiter et stocker des données.

ANNEXE 4 : Le logotype QOOQ

Écriture
blanche



Fond de couleur rouge

UNOWHY a déposé la marque et le logotype QOOQ en France et à l'international. UNOWHY a aussi protégé un slogan en France : « QOOQ la cuisine sur le bout des doigts ».

Source interne

ANNEXE 5 : Une relocalisation tricolore

2009 : démarrage de la production de la tablette QOOQ à Shenzhen en Chine.

Octobre 2011 : UNOWHY prend un virage à 360° en décidant de relocaliser en France, pour fabriquer un produit « 100 % français ».

Le choix de produire localement et de participer à la redynamisation de l'industrie française a créé un impact très positif pour la marque QOOQ en termes de qualité de produits, de notoriété et d'image de marque.

Source : d'après marketingmadeinfrance.blog-idrac.com

ANNEXE 6 : Avis d'utilisateurs de la tablette QOOQ

Régine (45 ans) : Note attribuée 4 / 5

« Tout est tactile et je n'ai pas de dépense supplémentaire. Tout est prévu, je n'ai pas de reste. Il ne me reste rien de trop dans mon frigidaire, donc c'est parfait ! »

Émmanuel (28 ans) : Note attribuée 5 / 5

« Avec ma tablette, je rentre la liste des ingrédients que j'ai pu trouver au marché et j'ai une série de recettes qui sortent avec ces ingrédients. Je peux réaliser les recettes qui me plaisent ! »

Géraldine (34 ans) : Note attribuée 5 / 5

« Mon soufflé a épaté tout le monde ! ... même ma belle mère, qui est une fine cuisinière. Je vais pouvoir enfin recevoir sans aucun complexe. Plus rien ne m'impressionne en cuisine. »

Michel (48 ans) : Note attribuée 4,5 / 5

« Que ça fait plaisir d'acheter un produit français ! Je suis rassuré. Enfin une entreprise qui a compris que ça ne sert à rien de fabriquer à l'étranger : au final ça coûte plus cher. »

Auguste (56 ans) : Note attribuée 4,5 / 5

« La tablette est un peu chère, mais ça vaut le coup ! Mon investissement de départ a été vite amorti : on s'en sert tout le temps et en plus on ne gaspille plus rien. Zéro reste dans le frigo. »

Source : Forum de discussion de QOOQ

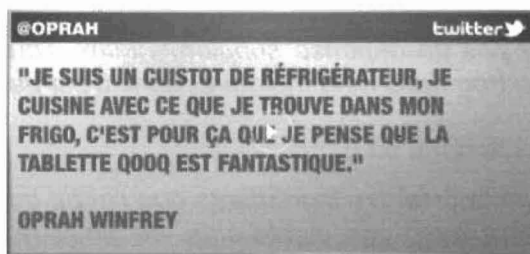
ANNEXE 7 : La page Facebook du 20 janvier 2012



Source : page facebook.com

ANNEXE 8 : Le tweet⁸ d'Oprah Winfrey du 07 mars 2012

Lors d'un dîner chez des amis, la tablette QOOQ a séduit la célèbre animatrice américaine Oprah Winfrey qui l'a inscrite sur sa liste de produits à ne pas manquer, en la qualifiant de « fantastique ».



Quand on sait que le « Oprah Winfrey Show » est suivi par des millions d'Américaines, les États-Unis sont devenus pour UNOWHY un nouveau marché (porteur) à conquérir.

Le site Internet de QOOQ a d'ailleurs triplé son audience aux États-Unis après sa mention dans l'émission.

Les équipes d'Oprah Winfrey à New York avaient été séduites, mais avaient regretté l'absence de recettes de chefs américains et le fait que la tablette n'existât pas dans la couleur préférée d'Oprah... le vert pomme.

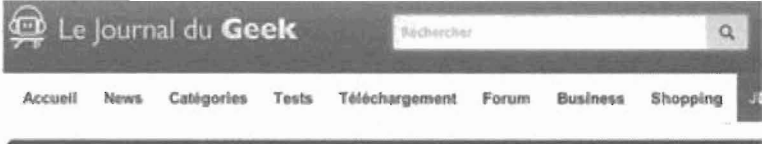



Qu'à cela ne tienne ! Le vert pomme est rapidement mis au catalogue et des partenariats avec les meilleurs chefs américains sont conclus. Cela laisse espérer une progression des ventes importantes.

Source : ladepeche.fr

⁸ Tweet (ou « twitt ») : il s'agit d'un message court posté sur le service de messagerie Twitter.

ANNEXE 9 : La tablette QOOQ relayée par les médias après le tweet du 07 mars 2012

Le tweet d'Oprah Winfrey a engendré de nombreuses réactions dans les médias.

Médias	Contenus
Le Figaro.fr	<p style="text-align: center;">La nouvelle tablette Qooq débarque dans nos cuisines</p> <p style="text-align: center;"><small>Économie > High Tech > La tablette Qooq n° 1200274 & 8011</small></p>
Le journal du Geek ⁹ (sur Internet)	
Le Parisien	 <p>Grâce à sa tablette Qooq, Simon se débrouille comme un chef en cuisine. p. 102</p>
Canal + Les Guignols de l'info	 <p style="text-align: center;">La marionnette de PPDA évoque la tablette QOOQ dans son « Petit Journal »</p>
TF1 Le JT de 20h	 <p style="text-align: center;">La tablette QOOQ : Claire Chazal en parle au journal télévisé de 20h</p>

Source : qooq.com

⁹ Geek : terme d'argot américain qui désigne une personne extrêmement pointue dans le domaine informatique.

ANNEXE 10 : La saga M6

En partenariat avec M6 Web, le groupe UNOWHY a choisi l'Agence Melville pour la première campagne Web TV de sa marque QOOQ.

L'agence a conçu une série de 8 films de 20 secondes pour vanter les mérites de sa tablette tactile QOOQ, premier livre de cuisine numérique. Des milliers de recettes y sont détaillées étape par étape pour réussir les tours de main des plus grands Chefs. Les spots sont diffusés depuis le 10 novembre 2012 sur M6 Web. Ils proposent une saga humoristique où un jeune homme décide d'apprendre (par exemple) à monter des blancs en neige.

Source : *pubard.com*

ANNEXE 11 : Bannière publicitaire¹⁰ du 10 mai 2013

QOOQ Vous ne cuisinerez plus jamais comme avant

Prenez un cours particulier de cuisine directement chez vous !
Des Chefs, des recettes en vidéo, des techniques et des services personnalisés.

» [CLIQUEZ ICI](#)

Source : *Google Images*

ANNEXE 12 : Les ventes de tablettes QOOQ en France

Années	2011	2012	2013	2014
Nombre de tablettes	10 000	18 000	45 000	62 000

Source interne

¹⁰ Bannière publicitaire : bandeau défilant lors d'une navigation sur des sites Internet, destiné à promouvoir un produit ou un service.

ANNEXE 13 : Données chiffrées

Prix de vente public 2014 : 399 €
Marge habituelle du distributeur : 72,73 €
Taux de TVA : 20 %

Source interne

ANNEXE 14 : La distribution de la tablette QOOQ

La tablette QOOQ est vendue en magasin et dans la boutique online à un prix identique. Cette offre est complétée par différentes formules d'abonnement (Pass QOOQ) variables dans le temps.

La tablette QOOQ s'achète aussi bien à la FNAC que chez Boulanger, Carrefour, la CAMIF, Amazon ou dans les grands magasins tels que le BHV¹¹, les Galeries Lafayette, Le Bon Marché, Le Printemps.

Source : qooq.com

¹¹ BHV (Bazar de l'Hôtel de Ville) : grand magasin parisien spécialisé en bricolage, décoration et aménagement de la maison.

Sous-partie 2 : Question relative à une problématique de gestion

Pour toute entreprise, communiquer semble une nécessité. Mais bien communiquer, c'est adopter une démarche fondée sur une bonne compréhension de la situation de son produit, de l'environnement concurrentiel dans lequel il évolue et des clients auxquels il est destiné.

En une ou deux pages au maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant de la situation présentée dans la première sous-partie, vous répondrez à la question suivante :

La communication commerciale suffit-elle au succès d'un produit ?