

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
« SERVICES (Accueil – Assistance – Conseil) »

SESSION 2004

CORRIGÉ

E1 ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion
de prestations de services

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisé
(circulaire 99-186 du 16.11.99)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2004	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1 A1	Corrigé	Page 1 sur 7

Barème :

Dossier 1 : Relations avec les voyageurs 30 / points

1.1 Rédigez la réponse rédigée à ce courrier /

1.2 Concevez ce questionnaire /

Dossier 2 : Fréquentation de l'auberge 25 / points

2.1 Présentez le graphique qui servira de support /

2.2 Rédigez les commentaires /

2.3 Justifiez les deux cibles de clientèle retenues /
Proposez trois actions de communication et de promotion /

Dossier 3 : Organisation d'un séjour pour un groupe 15 / points

3.1 Calculez le coût du séjour /

Dossier 4 : Congé du personnel 10 / points

4.1 Renseignez le planning des congés /

TOTAL = / 80 points

Dossier 1 : Relations avec les voyageurs 30 / points

1.1 Rédigez la réponse à ce courrier

/

AJ du Vieux Lyon
41-45, montée du Chemin Neuf
69005 - Lyon
Tel : 0478150550
Fax : 0478150551
lyon@fuaj.org

M. Jean CHOURRON
15 allée des Marronniers
59000 LILLE

Objet : Votre demande d'information du 10/06/2004
PJ : Descriptif de l'auberge

Lyon,
Le ...

Monsieur CHOURRON

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre établissement et nous serons heureux de vous accueillir au mois d'Octobre dans notre auberge.

Pour adhérer à la Fédération Unie des Auberges de Jeunesse, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- soit vous rendre avec une pièce d'identité dans l'auberge la plus proche de votre domicile, à savoir celle de Lille (adresse)
- soit adresser par courrier votre bulletin d'adhésion, la photocopie recto-verso de votre pièce d'identité et les droits d'adhésion majorés de 1,15 € (frais d'envoi en recommandé) à FUAJ, Service Adhésion 27 rue Pajol 75018 PARIS
- soit à l'accueil de notre Auberge de Jeunesse lors de votre arrivée à Lyon sur présentation d'une pièce d'identité.

Les droits d'adhésion dans votre cas s'élèveront à 22,90 € (tarif Famille).

Enfin par rapport à votre préoccupation de ne pas dormir dans un dortoir, sachez que nous disposons de chambres de 4 lits et qu'il suffit de le préciser au moment de votre réservation.

Nous ferons notre maximum pour accéder à votre demande dans la mesure des places disponibles.

Nous restons à votre entière disposition si vous souhaitez de plus amples renseignements.

Dans l'attente de vous compter parmi les Ajistes, nous vous prions, Monsieur CHOURRON, d'agréer nos salutations distinguées.

X, Chargé d'accueil

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2004

Coefficient : 4

Durée : 3 heures

Épreuve E1 A1

Corrigé

Page 3 sur 7

1.2 Concevez ce questionnaire

/
Séjour du au

AJ DU VIEUX LYON

Afin de mieux vous satisfaire, nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questions suivantes.

LA SATISFACTION

L'accueil :

1. Les horaires d'ouverture de notre auberge vous conviennent-ils ? Oui Non
2. Si non, pourquoi ?
3. Comment avez-vous trouvé l'accueil ? Chaleureux Aimable Réservé Froid

Le confort :

4. Que pensez-vous de la qualité de nos équipements :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Les chambres				
Les douches				
Les cuisines				
Les machines à laver				

La propreté :

5. Comment jugez-vous le niveau de propreté :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Des chambres				
Des douches				
Des toilettes				
Des cuisines				
Des espaces communs				

La sécurité :

6. Évaluez sur cette échelle le niveau de sécurité de l'auberge :

Très sécurisée 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Peu sécurisée

L'intimité :

7. L'intimité au sein de notre établissement vous paraît-elle ?

	Très satisfaisante	Satisfaisante	Insuffisante	Très insuffisante
Des douches				
Des toilettes				

MOTIVATIONS ET BESOINS

8. Quelles étaient vos principales motivations pour venir à notre auberge de jeunesse ? (3 maximum)

- Le tarif - La convivialité d'une auberge - L'emplacement
- Le confort des équipements - L'adhésion au réseau FUAJ - la propreté

9. Suggestions :

Nous vous remercions de votre collaboration et espérons vous revoir très prochainement dans notre auberge.

L'équipe de l'AJ de Lyon

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2004

Coefficient : 4

Durée : 3 heures

Épreuve E1 A1

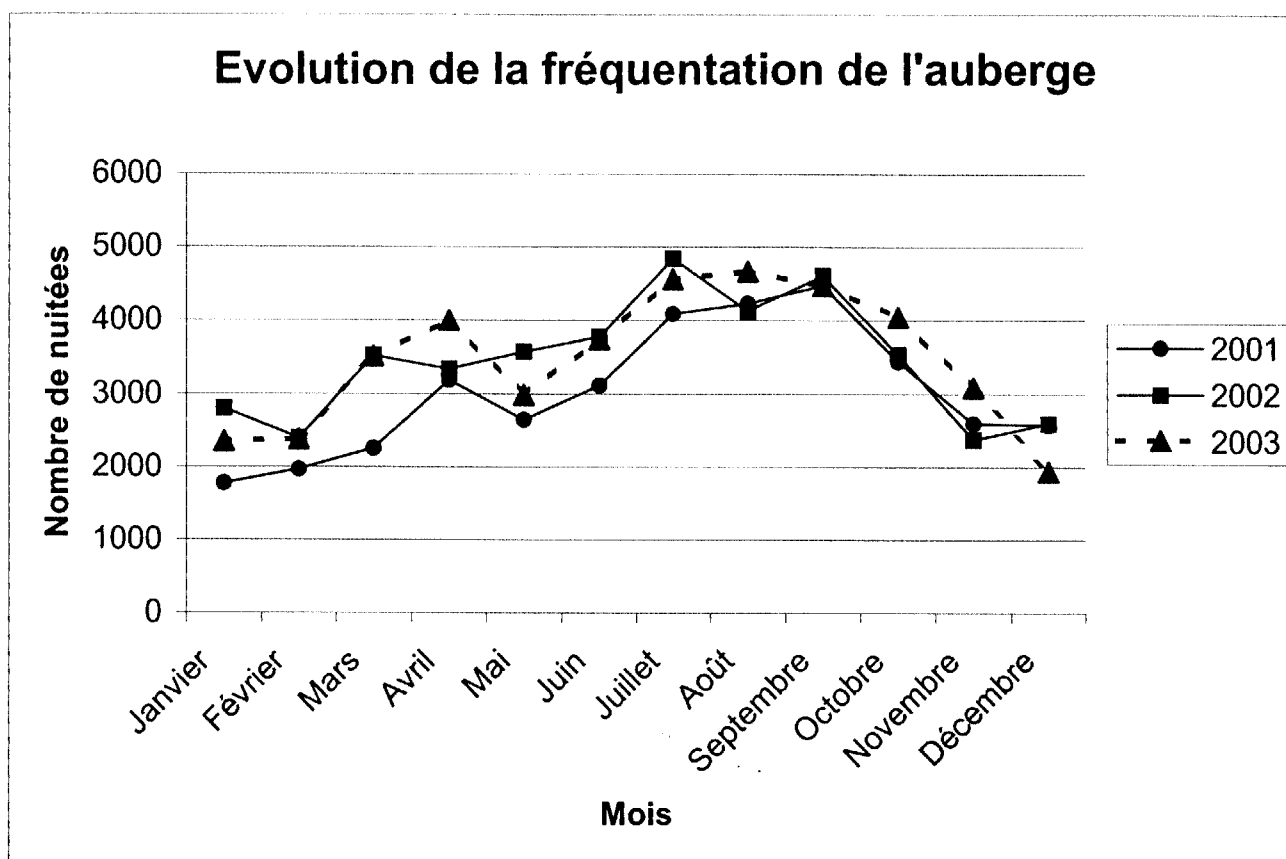
Corrigé

Page 4 sur 7

Dossier 2 : Fréquentation de l'auberge 25 / points

2.1 Présentez le graphique qui servira de support /

(Notation : titre – ordonnée – abscisse – légende – échelle logique)



2.2 Rédigez les commentaires /

- Augmentation globale du taux de fréquentation de l'auberge de 14,85 % entre 2001 et 2003 mais stagnation entre 2002 et 2003.
- Augmentation du nombre de nuitées pour chaque mois sur les 3 années excepté pour le mois de décembre qui enregistre une baisse de 24,5 % entre 2001 et 2003.
- Les 3 mois forts : juillet, août, septembre (période estivale)
- Les 3 mois creux : janvier, février, décembre

Dossier 3 : Organisation d'un séjour pour un groupe 15 / points

3.1 Calculez le coût du séjour /

	Calcul	Résultats
Nuits		
▪ 1 ^{ère} nuit	$15,40 \text{ €} \times 5 = 77 \text{ €}$	458,00 €
▪ 6 nuits à 12,70	$12,70 \times 6 \times 5 = 381,00 \text{ €}$	
Draps	$2,70 \times 5 \times 2$	27,00 €
Adhésion	1 groupe	45,75 €
TOTAL		530,75 €

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2004

Coefficient : 4

Durée : 3 heures

Épreuve E1 A1

Corrigé

Page 5 sur 7

2.3 Justifiez les deux cibles de clientèle retenues /
Proposez trois actions de communication et de promotion /

ANNEXE B : Cibles, actions de promotion et de communication

PÉRIODES	CIBLES	JUSTIFICATION	ACTIONS DE COMMUNICATION
Janvier	Lycéens	<p>Le mois de janvier a un taux de fréquentation faible au niveau de l'auberge de jeunesse.</p> <p>L'office du tourisme de Lyon propose dans son calendrier le Salon de l'Etudiant et le Forum des Métiers dont le cœur de cible est les lycéens.</p>	<p>Envoyer un courrier électronique en décembre sur le site des établissements de la région lyonnaise à destination des lycéens proposant une réduction de 15 % sur les tarifs sur présentation de la carte de lycéen.</p> <p>Envoyer une affiche à destination des FSE (foyer socio-éducatif) de chaque établissement de l'académie de Lyon à l'occasion du Salon de l'Etudiant.</p> <p>Envoyer cette même affiche auprès des Maisons des Jeunes et de la Culture (MJC) de l'académie en début d'année scolaire en annonçant une réduction de 15 % au mois de janvier.</p> <p>Faire une annonce sur une radio ayant pour cible les jeunes.</p> <p>Faire un encart publicitaire sur le journal d'annonce gratuit de la région.</p>
Novembre	Les adhérents des clubs de modélisme	<p>Le mois de novembre enregistre un des plus faible taux d'occupation de l'auberge de jeunesse.</p> <p>Mise en place sur la ville de Lyon du Salon du jeu, du jouet et du modélisme à cette période.</p>	<p>Faire une annonce à la radio sur une station régionale.</p> <p>Envoyer des affiches à l'occasion du salon du modélisme à destination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la Fédération Française du Modélisme - aux clubs de modélisme - aux magasins spécialisés - aux magasins de jouets - Maisons des Jeunes et de la Culture (MJC) <p>Publicité dans le journal d'annonce gratuite de la région.</p>

Accepter toute réponse pertinente à hauteur de trois minimum par cible

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2004

Coefficient : 4

Durée : 3 heures

Épreuve E1 A1

Corrigé

Page 6 sur 7

0406-SER ST A bis

Dossier 4 : Congé du personnel 10 / points

4.1 Renseignez le planning des congés

/

PLANNING DES CONGÉS D'ÉTÉ 2004
PERSONNEL D'ACCUEIL

	<i>Jun 2004</i>					<i>Juillet 2004</i>					<i>Août 2004</i>					<i>Septembre 2004</i>			
<i>N° semaine</i>	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
<i>Mélanie</i>																			
<i>Bernadette</i>																			
<i>Yvan</i>																			
<i>Bertrand</i>																			

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2004

Coefficient : 4

Durée : 3 heures

Épreuve E1 A1

Corrigé

Page 7 sur 7

0406-SER ST A bis