

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.

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
« SERVICES (Accueil – Assistance – Conseil)

Session 2005

CORRIGÉ

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





Durée : 3 heures

Coefficient : 4

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 1 sur 10

0506-SER ST A bis

BARÈME

 Dossier 1	Découverte du personnel du Parc 1.1. Organigramme 1.2. Intérêt de l'organigramme	15 points 11 points 4 points
 Dossier 2	Analyse des différentes prestations proposées par le Parc 2.1. Caractéristiques de 3 formules 2.2. Analyse de la situation des ventes 2.3. Actions commerciales	35 points 18 points 11 points 6 points
 Dossier 3	Proposition de l'offre de services destinée aux particuliers 3.1. Courrier-type 3.2. Fiche d'inscription	20 points 10 points 10 points
 Dossier 4	Proposition de l'offre de services destinée aux entreprises 4.1. Actions d'informations 4.2. Propositions d'amélioration pour la satisfaction des participants	10 points 5 points 5 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 2 sur 10

Dossier 1 Découverte de l'Entreprise

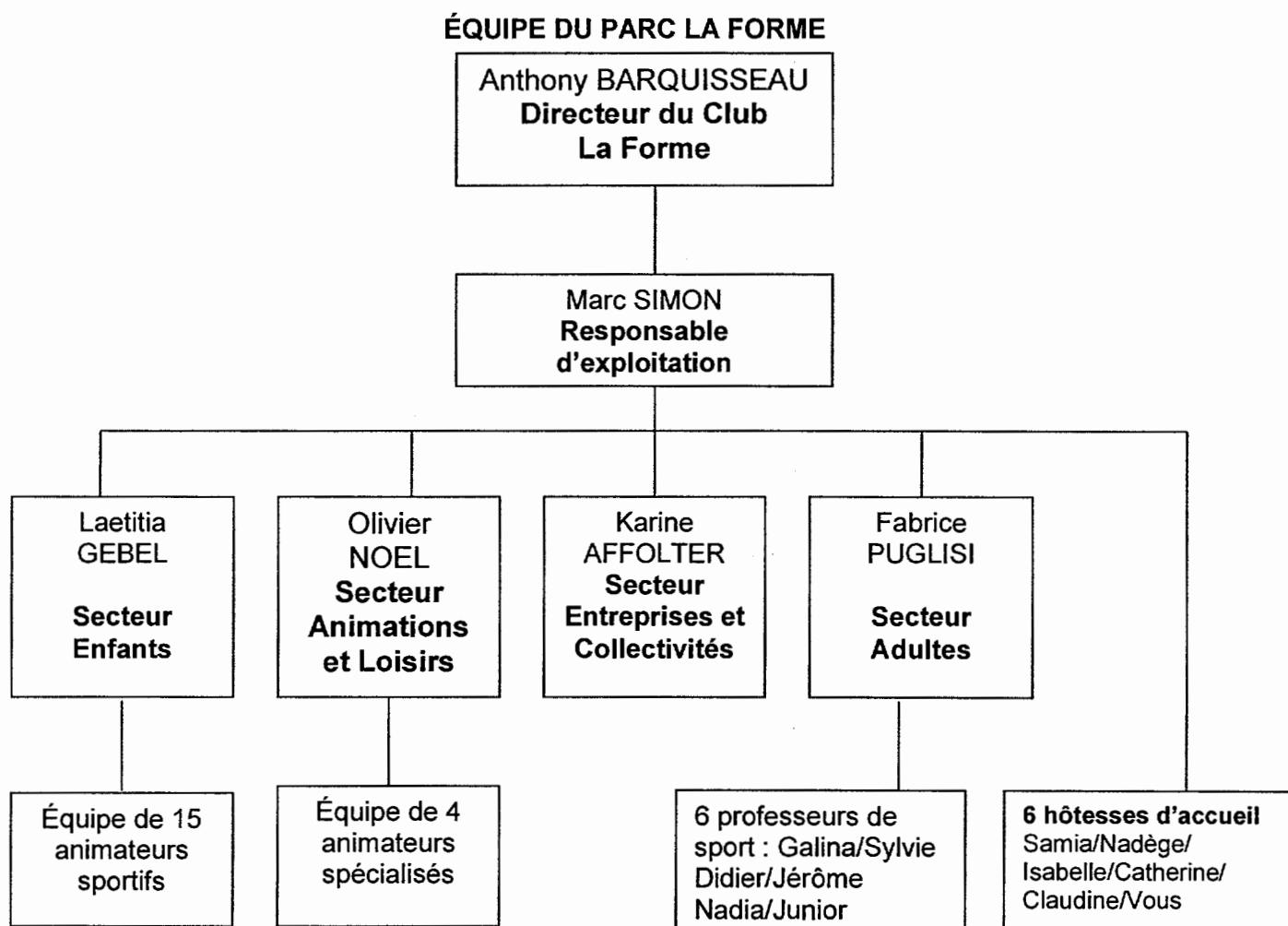
15 points

1.1. Présentez l'organigramme de structure

11 points

- Respecter la présentation sous forme d'organigramme : 1 point
- Indiquer le titre : 1 point
- Situer les 4 niveaux d'intervention : 4 points
- Donner le nom et la fonction : 5 points

Accepter un seul cartouche pour l'ensemble des prénoms



1.2. Citez les intérêts que présente la connaissance de cet organigramme pour le client. Proposez des solutions de visualisation.

4 points

- **Les intérêts : 2 points**
 - Avoir une vue d'ensemble des activités du club et identifier le nom du responsable qui supervise l'ensemble des activités ;
 - Être en mesure de s'adresser à la bonne personne.
- **Les solutions : 2 points**
 - Panneau mural ;
 - Présentation d'un diaporama sur écran vidéo ;
 - Insertion

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 3 sur 10

📁 Dossier 2 Analyse des différentes formules proposées par Le Parc 35 points

2.1. Présentez sous forme de tableau les caractéristiques de chacune des formules (Carte membre, Pass musculation, Passe Forme) ainsi que les avantages à faire valoir aux clients
18 points

6 points par carte (2 points pour les caractéristiques et 4 points pour les avantages)

FORMULES	CARACTÉRISTIQUES	AVANTAGES
Carte MEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarif : 78 € par an 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grande souplesse d'utilisation et pas de limite dans le temps <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès gratuit et illimité au parc extérieur (eau, sports urbains, course et détente) ▪ Offre pêche gratuite : carpe ✓ Apprentissage d'une nouvelle activité en famille ou entre amis à moindre coût <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilité de participer à un cycle initiation ou perfectionnement aux patins à ligne (avec une économie de 8 €) ▪ Possibilité de parrainage ✓ Profiter d'avantages ludiques et variés à prix préférentiels <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tarifs préférentiels pour : <ul style="list-style-type: none"> - les anniversaires (adultes, enfants), - les soirées et animations, - les tournois, - les vacances sportives. ✓ Bénéficiaire de service complémentaire avec économie <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès au terrain de sport de plus de 22 ha

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 4 sur 10

PASS FORME	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pass Forme : carte membre incluse ✓ Tarif : semestre : 275 € Année : 460 € 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les avantages précédents justifient le prix ✓ Facilité de paiement : comptant/échelonné 5 fois sans frais si annuel ou 3 fois sans frais si semestre ✓ Service complémentaire : confort, pas de dépenses supplémentaires <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encadrement spécialisé et dynamique ▪ Cours collectifs ✓ Pratiquer les activités sportives en toute sécurité Convivialité + sympathie + émulation <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espace cardio-musculation ▪ Possibilité de pratiquer 50 heures de remise en forme ▪ Accès à volonté à l'univers Forme et à la salle de musculation ▪ Location gratuite du matériel dans l'univers Balles ✓ Matériels variés et performants <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Équipement neuf et de haut de gamme ✓ Large amplitude des horaires d'ouverture <i>Illustration :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès 7 j/7
PASS MUSCU	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pass muscu = carte membre incluse ✓ Tarifs : semestre 259 € Année 336 € 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tous les avantages de la carte membre Les avantages précédents justifient le prix ✓ Facilités de paiement – facilités compatibles avec votre budget : <i>Illustration</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ comptant/échelonné 3 fois sans frais si semestre ✓ Pratiquer un sport en toute sécurité avec un suivi personnalisé <i>Illustration</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encadrement spécialisé (suivi personnalisé avec 2 professeurs) ✓ Larges plages horaires <i>Illustration</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès 7 j/7 à la salle de musculation et à l'espace cardio ✓ Varier ses activités sportives sans dépenses supplémentaires <i>Illustration</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès gratuit aux cours de remise en forme, abdo plus et gym'dos de Fabrice ✓ Service complémentaire : pas de dépenses supplémentaires <i>Illustration</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Location gratuite du matériel dans l'univers Balles

Si le client vient au Parc plus de 3 fois par semaine, les cartes «Pass Forme» et «Pass Muscu» deviennent les formules les plus avantageuses pour le client.

Accepter que la colonne «avantages» soit complétée avec des exemples concrets présentés pour certains dans la colonne «caractéristiques».

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 5 sur 10

2.2. Analysez la situation des ventes pour l'année 2004. Présentez les calculs nécessaires à votre analyse
10 points

Annexe A

<p>Analyse globale des ventes de l'année 2004 par rapport à 2003</p> <p>✓ Les ventes ont progressé de plus de 42 % Calcul : $1057 - 741 = 316/741 \times 100 = 42,64 \%$</p>
<p>Comparaison par type de formule</p> <p>➤ Comparaison des ventes de l'année 2004 par rapport à 2003</p> <p>✓ La carte de Membre : les ventes ont progressé de plus de 18 % Calcul : $687 - 580 = 107/580 \times 100 = 18,44 \%$</p> <p>✓ Le PASS Muscu, nouvellement créé en 2003 a généré 211 ventes</p> <p>✓ Le PASS Forme : les ventes ont légèrement chuté (- 2 ventes, soit -1,24 %)</p> <p>➤ Comparaison des ventes par type de formule par rapport au total des ventes pour l'année 2004</p> <p>✓ La carte de Membre représente plus de la moitié des ventes Calcul : $687/1057 \times 100 = 64,99 \%$</p> <p>✓ Le PASS Muscu représente presque un cinquième des ventes Calcul : $211/1057 \times 100 = 19,96 \%$</p> <p>✓ Le PASS Forme ne représente que 15 % des ventes totales Calcul : $159/1057 \times 100 = 15,04 \%$</p>
<p>Commentaire sur l'aspect saisonnier des ventes</p> <p>✓ Globalement on constate un redémarrage des ventes sur les trois premiers mois de l'année ainsi qu'aux mois de septembre, octobre et décembre. En début d'année la situation peut s'expliquer par les «bonnes résolutions» du début d'année civile en décidant de pratiquer une activité sportive. Une baisse des ventes est à noter au mois d'avril car les beaux jours arrivant, les clients s'orientent davantage vers des activités extérieures. En décembre ils ont d'autres préoccupations (achats de Noël) ou des problèmes de budget. Septembre est le mois où une hausse importante des ventes est affichée : cela correspond à la rentrée scolaire et donc à la reprise des activités pour tous.</p> <p>✓ La carte de Membre : les ventes sont les plus importantes en janvier, février, mars, septembre (point culminant), octobre et décembre. Les ventes sont particulièrement faibles en juin.</p> <p>✓ Le PASS Muscu : les ventes culminent en septembre (les ventes de septembre représentent presque le quart des ventes totales de l'année), après le constat d'un faible départ sur les deux premiers mois de l'année.</p> <p>✓ Le PASS Forme : les ventes sont les plus importantes en septembre et en janvier. Des ventes en déclin sur les mois d'avril, mai, juin, juillet, août, novembre et décembre.</p>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 6 sur 10

2.3. Proposez des actions commerciales pour augmenter le nombre des abonnements.

6 points

- Offres promotionnelles sur les mois d'avril (Retrouvez la forme) et décembre (Faites des cadeaux pour les fêtes de fin d'année) toutes cartes confondues
- Parrainage
- Promotions particulières sur le PASS Forme sur les mois d'avril à août ainsi qu'en novembre et décembre

Accepter toute réponse cohérente

📁 Dossier 3 Proposition de l'offre de services destinés aux particuliers **20 points**

3.1. Rédigez le courrier-type (voir exemple ci-après)

10 points

Forme : 4 points

- Présentation des champs de la suscription, date et titre de civilité :
2 points ;
- Objet : 1 point
- PJ : 1 point

Fond : 6 points

Éléments incontournables (voir exemple ci-après)

- Préciser que sont concernés les enfants à partir de 8 ans ; activité du mois de juillet ;
- Donner une phrase d'accroche ;
- Annoncer la plaquette d'information ;
- Inciter à répondre via le bulletin-réponse ;
- Formule de politesse.
-

3. 2. Rédigez la fiche d'inscription (voir exemple ci-après)

10 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 7 sur 10

PARC LA FORME

Carreau Anna
68270 WITTEMHEIM
Tél. : 03.89.57.07.35
Fax : 03.89.50.69.89

Exemple

«Titre» «Nom» «Prénom»

«Adresse»

«CP» «Ville»

Objet :
Animations enfants
P.J. – Ann. :
1 Plaquette d'information
1 programme d'activités

Wittenheim,
le «date, jour»

«Titre»,

Vous souhaitez faire découvrir à «Prénom Enfant» de nouvelles activités à la demi-journée, à la semaine ou au mois, alliant le sport et le jeu.

Alors, n'hésitez plus et en avant pour les sensations fortes durant tout le mois de juillet prochain au PARC LA FORME.

Pour cela, rien de plus simple : consultez notre plaquette d'information ainsi que le programme des activités ci-joints et réservez dès aujourd'hui votre ou vos périodes à l'aide du coupon-réponse ci-après.

A très bientôt au club et recevez nos salutations sportives.

L'Équipe du Parc

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 8 sur 10

0506-SER ST A bis

Talon-réservation : Activités Enfants Juillet 2004
à envoyer au PARC LA FORME – Carreau Anna – 68270 WITTEMHEIM
ou à déposer à l'Accueil du club

Nom : Prénom :

Adresse :
.....
.....

Tél. :

Inscris mon ou mes enfant(s) :

Nom et Prénom	Age	Semaines			
		Du 4 au 9 juillet	Du 11 au 16 juillet (*)	Du 18 au 23 juillet	Du 25 au 30 juillet

(*) Semaine de 5 jours : (semaine du 14 juillet)

Règlement par : Chèque bancaire Chèque postal (1)
d'un montant de :

Pour un règlement en espèces ou par carte bancaire se présenter à l'accueil du Parc.

(1) Cochez la case correspondant à votre choix

La forme : 2 points

- Respect du format A4,
- Regroupement des informations par zone,
- Utilisation des éléments caractéristiques d'un imprimé, ex. : peigne, tiret, puce, case, ligne...

Le fond : 8 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 9 sur 10

Dossier 4 Proposition de l'offre de services destinés aux entreprises 10 points

4.1. Proposez des actions à mettre en œuvre pour informer ce segment de clientèle

5 points

- Publipostage, par courrier ou courriel
- Sur les salons CE,
- Sur le site internet de notre Société,
- Distribution de plaquettes

Accepter toute proposition cohérente

4.2. Citez différentes améliorations possibles pour accroître la satisfaction des participants. Justifiez vos propositions

5 points

- Distribution d'un programme à chaque participant dès le début de l'animation ou présentation claire du déroulement des activités de la manifestation à l'oral ; ce qui permet à chacun de connaître le programme de la journée pour une meilleure sélection des activités.
- Formations de deux groupes (sports plus classiques pour l'un et nouveautés pour l'autre), ce qui permettra à chacun de se sentir personnellement encadré, d'être considéré à part entière.
- Mise en place d'un système de photographie afin de garder une trace de cette journée pour immortaliser ce moment en offrant une photo du participant en pleine action sportive ou du groupe, ou distribution d'un tee-shirt, d'une casquette...
- Mise en place d'un centre de soins (soins esthétiques, massages...) pour satisfaire les femmes qui joindraient ainsi l'utile (le sport) à l'agréable (les soins).
- Améliorer la disponibilité (en prévoyant des pauses et en organisant les déjeuners sur place) et la courtoisie (en organisant des sessions de formation).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 10 sur 10