

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

Session 2005

SUJET

E1 : Epreuve scientifique et technique
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de prestations de services

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

Le dossier comporte 14 pages

Liste des documents :

Document 1 : Présentation de l'équipe
Documents 2, 2 bis et 2 ter : Les activités du Parc
Documents 3 et 3 bis : Ventes des nouveaux abonnements souscrits pour l'année 2004
Document 4 : Plaquette d'information
Document 5 : Programme des vacances de juillet pour les 8 ans et plus
Document 6 : Compte rendu du résultat des enquêtes de satisfaction pour le mois d'avril

Annexe à rendre avec la copie :

Annexe A : Analyse de la situation des ventes pour l'année 2004

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 1 sur 14

0506-SER ST A

PARC LA FORME



LES PARCS EN FRANCE... ... ET DANS LE MONDE

Décathlon, enseigne spécialisée dans la distribution d'équipements sportifs, a souhaité diversifier ses activités par la création originale des **Parcs La Forme**. Ces parcs offrent la possibilité de «vivre la forme».

En France, il existe actuellement **trois parcs d'attraction** sportifs : VILLENEUVE-D'ASCQ (59), BOUC-BEL-AIR (13) et WITTENHEIM (68) et, à l'étranger : un à Lisbonne (Portugal) et un à Campinas (Brésil). Pour l'avenir, de nombreux autres projets sont en cours.

L'esprit Parc, c'est :

- ✓ **un éventail d'activités sportives** : en salle ou en extérieur, en individuel ou en équipe, traditionnelles ou plus originales...
- ✓ **des propositions adaptées à tout public** : enfants à partir de 3 ans, hommes, femmes, personnes handicapées ;
- ✓ **des possibilités très larges** allant de la simple découverte du sport à sa pratique intensive, en autonomie ou encadrée par un professionnel.

Les Parcs offrent un **encadrement qualifié**, une **ambiance conviviale** et de **nombreuses animations** tout au long de l'année.

Les Parcs proposent aussi régulièrement des **nouveautés** avec l'ouverture d'Univers, de pratiques et de nouvelles activités.

Le Parc de WITTENHEIM, créé au mois de mai 1999, comporte un terrain de sport de plus de 22 ha avec sa salle multisports, ses terrains de badminton, sa salle de remise en forme, son espace cardio-musculation, son mur d'escalade et, à l'extérieur, ses terrains de tennis, sa butte VTT, son plan d'eau, son espace de sport de plage unique dans la région, ses parcours de course, son terrain de pétanque et son espace de sport sur gazon.

Toute l'équipe est présente pour faire découvrir, initier et amuser le client.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 2 sur 14

Pour les enfants, de nombreuses activités sont proposées lors de vacances sportives, de journées à thèmes ou pour leur anniversaire.

Pour les adultes, il est proposé 50 heures de remise en forme, 7 jours sur 7, des initiations, des soirées à thèmes, de la danse...

Nouvellement embauché(e), le 3 mai dernier, en qualité de **Chargé(e) d'accueil au Parc de WITTENHEIM en Alsace**, sous la responsabilité de Monsieur SIMON, responsable d'exploitation, votre fonction se décline en deux volets :

- **Accueillir et conseiller la clientèle ;**
- **Assurer la commercialisation des services.**

---ooOoo---

📁 Dossier 1	Découverte du personnel du Parc	15 points
📁 Dossier 2	Analyse des différentes formules proposées par le Parc	35 points
📁 Dossier 3	Proposition de l'offre de services destinée aux particuliers	20 points
📁 Dossier 4	Proposition de l'offre de services destinée aux entreprises	10 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 3 sur 14

 Dossier 1

Découverte du personnel du Parc

Toute l'équipe du Parc est au service des utilisateurs pour leur faire découvrir et les initier aux différentes activités. Il paraît donc nécessaire que l'entreprise puisse communiquer sur les rôles de chacun des membres du personnel.

Votre responsable, Monsieur Anthony BARQUISSEAU, Directeur du Parc, vous remet un document de présentation de l'équipe du personnel (document 1) et vous demande de visualiser la structure de l'entreprise.

- 1- 1. Présentez l'organigramme de structure du personnel du Parc.
- 1- 2. Citez les intérêts que présente la connaissance de cet organigramme pour le client. Proposez des solutions de visualisation de cet organigramme.

 Dossier 2 Analyse des différentes formules proposées par le Parc

Afin de vous permettre de présenter l'offre de services du Parc, Monsieur BARQUISSEAU vous demande de réaliser un document synthétique décrivant les différents avantages proposés par le Parc la Forme. Vous consultez les documents 2, 2 bis et 2 ter.

- 2-1. Présentez, sous forme d'un tableau, les caractéristiques de chacune des formules (Carte membre, PASS forme et PASS musculation) ainsi que les avantages à faire valoir aux utilisateurs.

Afin de mieux apprécier l'importance de chaque catégorie de ventes et d'orienter sa politique commerciale, Monsieur BARQUISSEAU vous transmet le tableau récapitulatif des ventes pour l'année 2004 (document 3) ainsi qu'un extrait de l'interview de Philippe MASSEBEUF, Président du S.N.E.F. -Syndicat National des Entreprises de Fitness (remise en forme)- (document 3 bis).

- 2-2. Analysez la situation des ventes pour l'année 2004 en complétant l'annexe A. Présentez les calculs nécessaires à votre analyse.
- 2-3. Proposez des actions commerciales pour augmenter le nombre des abonnements dans les périodes creuses repérées.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 4 sur 14

La période estivale approchant, il est temps de planifier les diverses actions à mettre en place. Les activités d'été, pour les enfants à partir de 8 ans, ayant connu un vif succès la saison dernière, Monsieur BARQUISSEAU souhaite les reconduire pour la période du mois de juillet prochain.

À partir de la base de données des adhérents, il souhaite contacter les membres ayant des enfants et vous demande de réaliser à leur intention un publipostage. Pour cela, il vous remet la plaquette d'information (document 4) ainsi que le programme des activités (document 5).

- 3-1. Présentez le courrier-type concernant cette offre.
- 3-2. Présentez la fiche d'inscription (format A4) listant tous les éléments nécessaires à l'inscription des enfants de chaque famille (offre valable jusqu'au 15 juin 2005).

Le Parc la Forme souhaite également diversifier son offre de services en direction des entreprises. Le Parc leur propose des prestations sur mesure, qu'il s'agisse de stimuler ou de récompenser les forces de vente, de présenter des produits, de fidéliser des clients, de renforcer l'esprit d'équipe, de créer ou fêter un événement...

Pour développer ce segment de clientèle, le Parc la Forme souhaite multiplier les actions de communication en leur direction.

- 4-1. Proposez des actions à mettre en œuvre pour informer ce segment de clientèle.

Dans une démarche de qualité de services, le Parc la Forme réalise, à l'issue de chaque prestation, une enquête de satisfaction auprès de chaque participant. L'ensemble des questionnaires donne lieu à un compte rendu mensuel traduisant le niveau de satisfaction. Monsieur BARQUISSEAU vous remet les résultats d'enquêtes distribuées en avril (document 6).

- 4-2. Citez différentes améliorations possibles pour accroître la satisfaction des participants. Justifiez vos propositions.

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE

Voici l'équipe du Parc ainsi que les activités proposées
 Venez découvrir l'Esprit Parc :
 Sourire, Forme, Convivialité, Dynamisme

Le Responsable d'Exploitation, Marc SIMON, est directement rattaché au Directeur du Parc et a sous sa responsabilité quatre secteurs + l'équipe des chargés(es) d'accueil. Ces hôtesse(s) (Samia, Nadège, Isabelle, Catherine et Claudine) sont au même niveau hiérarchique que les animateurs.

► Secteur **ENFANTS**

Responsable : Laetitia GEBEL

Équipe : 15 animateurs sportifs

Activités disponibles : Badminton, tennis, remise en forme, cerf-volant, tir à l'arc, trampoline, volley-ball, basket-ball, VTT, danse, patins en ligne (roller), pétanque, hockey, cirque, escalade, pêche, football, handball, anniversaires, vacances sportives.

► Secteur **ANIMATIONS ET LOISIRS**

Responsable : Olivier NOEL

Équipe : 4 animateurs spécialisés

Animations ludiques et variées pour tous : soirées à thème, grands jeux, tournois...

► Secteur **ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS**

Responsable : Karine AFFOLTER

Équipe : pas d'équipe permanente ; recrutement d'animateurs en fonction des besoins de l'événement organisé

Offres : Pour les Entreprises et Comités d'entreprises (séminaires, fêtes, salons professionnels...), pour les Centres aérés et MJC (journées ou séjours sportifs) ; pour les étudiants et les scolaires (challenges, journées d'animation sur mesure...) ; pour les Instituts Spécialisés en direction des handicapés (locations de salle, cours adaptés...).

► Secteur **ADULTES**

Responsable : Fabrice PUGLISI

Équipe : 6 professeurs de sport (Galina, Sylvie, Didier, Jérôme, Nadia, Alain)

Activités disponibles : Remise en forme, danse, patins en ligne (roller), pétanque, badminton, tennis, football, basket-ball, hand-ball, volley-ball, pêche, course, VTT, musculation, hockey, trampoline, base-ball, tir à l'arc, escalade, anniversaires.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 6 sur 14

LES ACTIVITÉS DU PARC

PARC LA FORME**ACTIVITES PARC – 2004-2005**

Vivez la forme !

Extrait du guide d'utilisation

Pour toute information supplémentaire, un seul numéro : 03 89 57 07 35

ADHÉSION AU PARC

Vous avez envie de nous rejoindre ?

Pour avoir accès à l'ensemble de nos activités, 3 possibilités s'offrent à vous :

- ▶ L'achat d'une entrée journée à 3 € par personne ou d'une demi-journée pêche.
- ▶ Devenir membre pour 78 € par an, soit seulement 6,50 € par mois et profiter ainsi d'un accès illimité sur le Parc (sauf muscu), de tarifs préférentiels sur l'ensemble de notre gamme et d'offres promotionnelles.
- ▶ Vivre la forme et choisir un de nos PASS (PASS Forme et PASS Muscu) pour un accès illimité à l'univers forme (à partir de 259 €).

Les PASS illimités (carte de membre comprise)		
PASS	Semestre	Année
PASS Forme	275 €	460 €
PASS Muscu	259 €	336 €

→ Les facilités de paiement

▶ Le PASS Muscu ainsi que le PASS Forme au semestre sont payables en trois fois sans frais.

▶ Le PASS Forme annuel est payable en cinq fois sans frais.

→ Les pratiques encadrées

Pour toutes ces activités, l'équipe est à votre disposition pour vous initier, vous conseiller et vous encadrer en toute sécurité sur leurs activités.

→ La remise en forme (fitness)

Jérôme, Galina, Didier, nos spécialistes muscu vous attendent et vous proposent 50 heures de cours collectifs dans une ambiance conviviale et un espace Forme ouvert 7 jours/7.

Pour accéder aux cours, il vous suffit d'être muni d'un PASS Forme, pour un accès illimité et privilégié.

Conseil PARC : à partir de trois passages par semaine, le PASS est plus avantageux.

COMMENT DEVENIR MEMBRE ?

Pour être membre, c'est très simple ! Venez à l'accueil du Parc, muni d'une pièce d'identité et d'une photographie.

L'adhésion vous donne l'accès au Parc La Forme et à l'ensemble de ses activités. Les activités encadrées et les réservations de terrains (pour en avoir l'exclusivité pendant une heure) sont payantes.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 7 sur 14

LE PARC EXTÉRIEUR

En étant membre vous avez un accès gratuit et illimité au Parc extérieur. Profitez de nos différents univers de pratiques :

▷Univers EAU

Unique en Alsace, le terrain de plage proche du plan d'eau, est composé de deux terrains de football de plage et d'un terrain de handball.

+ Les + membres : nouvelle offre pêche gratuite pour les membres, des centaines de carpes, un plan d'eau aménagé...

▷Univers SPORTS URBAINS

Un terrain de basket couplé à un terrain de patins en ligne (roller) pour les amateurs de sports urbains ! Venez découvrir la nouvelle rampe (plus de 2 m de haut !).

+ Les + membres : Profitez d'un cycle initiation ou perfectionnement aux patins en ligne (roller) pour 28 € les 4 séances au lieu de 36 €.

▷Univers de COURSE

2 parcours de 1,3 km et de 2,4 km : toutes les informations concernant les temps de course sont à votre disposition sur le grand panneau extérieur.

+ Les + membres : le parcours de cross de 2,4 km constitue un excellent échauffement avant de pratiquer la musculation.

▷Univers DÉTENTE

Profitez de tous les avantages du nouvel espace détente du Parc : déjeuner sous la zone d'ombre de 100 m², bronzer sur des transats, tirer ou pointer sur le terrain de pétanque, savourer un barbecue entre amis ou en famille...

+ ÊTRE MEMBRE C'EST AUSSI...

⊙ Fêter son anniversaire ou un événement particulier au Parc La Forme et y passer une «nuit magique».

⊙ Se divertir au travers de soirées à thèmes et d'animations ludiques tout au long de l'année.

⊙ S'affronter lors de tournois sportifs amicaux.

⊙ Fêter l'anniversaire de vos enfants : un choix varié d'activités à partager avec les copains à travers huit nouvelles formules différentes.

⊙ Pratiquer des vacances sportives : matin, midi, après-midi... Tous les horaires pour permettre à vos enfants de découvrir et de pratiquer des dizaines d'activités différentes : sports et loisirs.

+ Les + membres : vous bénéficiez de tarifs avantageux pour chacune de ces activités.

L'UNIVERS FORME

Cet univers flambant neuf est composé d'un espace Cours Collectifs spacieux et entièrement équipé, d'un espace cardio et musculation avec du matériel haut de gamme et accessible à tous.

+ Vous avez choisi de vivre la forme plus de trois fois par semaine ?

Avec le PASS Forme vous bénéficiez de plus de 50 heures de remise en forme ainsi que de l'accès à volonté à la salle de musculation.

+ Vous avez choisi de vous remettre en forme ou de la garder tout simplement ?

Avec le PASS Muscu vous avez accès 7 jours/7 à la salle de musculation, l'espace cardio, un suivi personnalisé avec nos professeurs. De plus, vous avez accès gratuitement aux cours de remise en forme de Fabrice : Abdo plus et Gym'Dos.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 8 sur 14

L'UNIVERS BALLE

Les réservations pour les terrains de badminton et de tennis sont obligatoires. Les tables de tennis de table ne peuvent être réservées et sont mises à disposition près de l'accueil du Parc.

Univers Balle	Membres	Membres et visiteurs	Visiteurs
Badminton simple	5 €	5 € + 1,5 €	8 €
Badminton double	5 €	5 € + 1,5 €	8 € + 2 €
Tennis simple	5 €	5 € + 1,5 €	8 €
Tennis double	5 €	5 € + 1,5 €	8 € + 2 €
Tennis de table	Gratuit	Gratuit	Gratuit

Chaque membre peut ainsi parrainer un visiteur. Ce dernier bénéficiera alors de l'entrée journée à moitié prix (1,5 € au lieu de 3 €).

► Location de matériels

Vous trouverez à l'accueil du Parc tout le matériel nécessaire à votre pratique sportive : ballons, boules de pétanque, raquettes de tennis de table.

Location de matériel	Membres et visiteurs	PASS Forme et PASS Muscu
Tennis de table	2 €	GRATUIT
Raquette badminton	1,5 €	GRATUIT
Ballon basket	1,5 €	GRATUIT
Ballon volley	1,5 €	GRATUIT
Ballon hand	1,5 €	GRATUIT
3 boules de pétanque	3 €	GRATUIT

► Location terrains

Votre carte de membre vous donne accès à un terrain de sport de plus de 22 ha. Pour en avoir l'exclusivité et s'amuser entre amis pendant une heure ou plus, nous vous proposons la location de certains de ces espaces.

Univers Multisports	Membres	Visiteurs
Salle multisports	25 €	56 €
Membres et invités	48 €	58 €
Terrain de foot extérieur	25 €	35 €
Terrain de volley de plage	15 €	25 €
Terrain de football de plage	25 €	35 €
Basket ¼ terrain	5 €	8 €
Pour la location des autres espaces, nous consulter		

VENTES DES NOUVEAUX ABONNEMENTS SOUSCRITS POUR L'ANNÉE 2004

	ANNÉE 2003	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
CARTE DE MEMBRE	580	72	97	77	31	37	24
PASS MUSCU Créé en 2004	0	0	2	25	4	18	17
PASS FORME	161	25	19	12	9	6	4
TOTAL DES VENTES	741	97	118	114	44	61	45

JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL
36	31	103	94	60	25	687
10	19	51	22	30	13	211
6	8	34	19	8	9	159
52	58	188	135	98	47	1 057

DOCUMENT 3 bis

Extrait de l'interview de Philippe MASSEBEUF,
Président du SNEF (Syndicat National des Entreprises de Fitness)

Une rentrée sur les chapeaux de roues....

La rentrée pour notre secteur est une période importante qui représente, à tort ou à raison, un indicateur, un baromètre, dont le résultat est attendu avec impatience..... À noter en effet une forte relance de la consommation dans nos clubs (en tout cas ceux de nos adhérents qui ont accepté de nous en informer) qui nous indique une augmentation substantielle par rapport à 2003 sur les mois de septembre, octobre et novembre. Il est nécessaire de pondérer cette affirmation par la typologie des clubs concernés, ainsi que par les actions menées pour obtenir ces résultats.

Aussi, sans dire que le moral est au beau fixe, nous restons optimistes sur un exercice qui a bien débuté.

<http://www.vivelaforme.com>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 10 sur 14

PLAQUETTE D'INFORMATION

<p>Cet été au club</p> <p>Pour les 8 ans et plus</p> <p>Juillet 2005</p>	<p>QUAND ?</p> <p>Tous les après-midi du lundi au samedi de 14 h à 18 h L'accueil des enfants se fait à partir de 13 h 45</p>									
	<p>CONDITIONS D'INSCRIPTION</p> <p>Le règlement se fait au moment de l'inscription</p> <p>Le paiement par chèque bancaire ou postal est à renvoyer avec l'inscription. Pour un paiement en espèces ou par carte bancaire, se présenter au parc.</p> <p>Aucun remboursement n'est possible sauf raisons médicales avec justificatif du médecin.</p>									
	<p>TARIFS PAR ENFANT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Semaine 5 jours (*)</th> <th>Semaine 6 jours</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MEMBRE</td> <td>50 €</td> <td>60 €</td> </tr> <tr> <td>VISITEUR</td> <td>55 €</td> <td>65 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) Semaine du 14 juillet</p>		Semaine 5 jours (*)	Semaine 6 jours	MEMBRE	50 €	60 €	VISITEUR	55 €	65 €
	Semaine 5 jours (*)	Semaine 6 jours								
MEMBRE	50 €	60 €								
VISITEUR	55 €	65 €								
	<p>Club La Forme – Carreau Anna 68270 WITTENHEIM Tél. 03 89 57 07 35</p>									

**PROGRAMME DES VACANCES DE JUILLET
POUR LES 8 ANS ET PLUS**

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
SEMAINE DU 04/07 AU 09/07	<i>Vive le duel !!!</i>	<i>Trop fun</i>	<i>Tous ensemble</i>	<i>Nature en fête</i>	<i>Clowneries</i>	<i>Grains de sable</i>
	Tennis Tennis-ballon	Patins en ligne(roller) Hockey de rue	Base-ball Basket-ball	Escalades Grand jeu de piste	L'école du cirque Jeux de mime	Football de plage
	BATAILLE NAVALE	LA TÊTE ET LES JAMBES	CARRÉS RUINÉS	MIMER C'EST GAGNÉ	CACHE-CACHE AU PARC	BOXE CANADIENNE
SEMAINE DU 11/07 AU 16/07	<i>Sur l'asphalte...</i>	<i>Quel spectacle !</i>	<i>Relève le défi</i>	FÉRIÉ	<i>Avec tes amis</i>	<i>Kom la tradition</i>
	Patins en ligne (roller) Hockey de rue	Jeux d'expression L'école du cirque	Les jeux olympiques		Ultimate rugby	Mimer c'est gagné
	LA TETE ET LES JAMBES	CACHE -CACHE AU PARC	TEST MUSICO- SPORTIF		CARRÉS RUINÉS	MIMER C'EST GAGNÉ
SEMAINE DU 18/07 AU 23/07	<i>Droite gauche ?</i>	<i>Grains de sable</i>	<i>Viva le brazil</i>	<i>Tranquille !</i>	<i>Balle ou volant ?</i>	<i>Trop cool...</i>
	Grand jeu de piste : ultimate	Football de plage	Capoeira Trampoline	Pétanque trampoline	Tennis de table Badminton	Patins en ligne (roller) Hockey de rue
	MIMER C'EST GAGNÉ	BOXE CANADIENNE	TEST MUSICO- SPORTIF	CACHE-CACHE AU PARC	JEU DU DRAPEAU	LA TÊTE ET LES JAMBES
SEMAINE DU 25/07 AU 30/07	<i>Relève le défi !</i>	<i>On tourne !</i>	<i>Viva la playa !</i>	<i>Kom la tradition</i>	<i>Nature en fête</i>	<i>Vive le duel !</i>
	Les jeux olympiques	Tournage sportif	Volley de plage Football de plage	Sports collectifs	Escalade Grand jeu de piste	Tennis Tennis-ballon
	TEST MUSICO- SPORT	CACHE-CACHE AU PARC	BOXE CANADIENNE	JEU DU DRAPEAU	CARRÉS RUINÉS	BATAILLE NAVALE

- Les patins en ligne (roller), protections et casque sont obligatoires et peuvent être loués à l'accueil du parc.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 12 sur 14

COMPTE RENDU DU RÉSULTAT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DU MOIS D'AVRIL

- Avez-vous passé un agréable moment en notre compagnie ?**
- Très satisfaisant 52 %
 - Satisfaisant..... 40 %
 - Insuffisant..... 7 %
 - Très insuffisant 1 %
- Notez dans l'ordre croissant de 1 à 5 les critères de qualité de notre personnel d'accueil ? (résultat moyen obtenu)**
- Disponibilité 1
 - Courtoisie 2
 - Compétence 4
 - Tenue vestimentaire..... 4
- Le déroulement de la journée vous a-t-il été clairement présenté ?**
- OUI..... 31 %
 - NON 69 %
- Les activités proposées vous ont-elles satisfait ?**
- Très satisfaisant 7 %
 - Satisfaisant..... 45 %
 - Insuffisant..... 39 %
 - Très insuffisant 9 %
- Auriez-vous souhaité découvrir de nouvelles activités ?**
- OUI..... 62 %
 - NON 38 %

Lors du dépouillement de la partie «Suggestions» du questionnaire, on a pu noter que 63 % des personnes interrogées ont le souhait de garder un souvenir de ce moment récréatif. L'ensemble des femmes souhaitent, pour 60 %, avoir accès à des soins de détente (esthétique, massages...).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 13 sur 14

Annexe A : ANALYSE DE LA SITUATION DES VENTES EN 2004

Analyse globale des ventes de l'année 2004 par rapport à 2003
Analyse des ventes par type de formule
<ul style="list-style-type: none">➤ Comparaison des ventes de l'année 2004 par rapport à 2003<ul style="list-style-type: none">✓✓✓ ➤ Comparaison des ventes par type de formule par rapport au total des ventes pour l'année 2004<ul style="list-style-type: none">✓✓✓
Commentaire sur l'aspect saisonnier des ventes
<ul style="list-style-type: none">✓✓✓✓

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2005	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 14 sur 14