

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»
(Accueil - Assistance - Conseil)**

Session 2006

SUJET

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

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

Le dossier comporte 11 pages

Liste des documents

- Document 1 : Résultats de l'enquête
- Document 2 : Nombre de nuits vendues par zone géotouristique
- Document 3 : Pour adhérer à Clévacances
- Document 4 : Clévacances France : les bonnes raisons d'adhérer
- Document 5 : La randonnée pédestre dans le Gard
- Document 6 : La labellisation «Tourisme et Handicap»
- Document 7 : Prise de notes lors de la réunion de préparation du salon
- Document 8 : Calendrier

Annexe à rendre avec la copie

- Annexe A : Réponses aux courriels

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 1/11



3 Cité Foulc – 30000 NÎMES
Téléphone : 04 66 36 96 40
Télécopie : 04 66 36 13 14
www.tourismegard.com

Le Comité Départemental du Tourisme du Gard a pour mission de fédérer(*) les acteurs du tourisme, soutenir et coordonner leurs initiatives, assurer le développement et la promotion de l'offre touristique locale.

Sous l'égide du Conseil Général du Gard, le Comité Départemental du Tourisme du Gard réalise diverses actions dont les principales sont :

- l'observation statistique de l'activité touristique,
- la promotion de l'activité touristique du Gard (édition de brochures, accueil, presse...),
- la valorisation et la labellisation de l'offre (certification, labels «Clévacances» et «Tourisme & Handicap»).

SITUATION

Vous êtes embauché(e) en tant que chargé(e) d'accueil au Comité départemental du Tourisme du Gard.

Vos missions principales concernent l'accueil, l'information du public et la promotion des activités touristiques.

Votre responsable hiérarchique, Monsieur BARRIER, vous confie l'étude des dossiers suivants :

- | | |
|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> Dossier 1 : Étude de la clientèle | 24 points |
| <input type="checkbox"/> Dossier 2 : Certification des services | 20 points |
| <input type="checkbox"/> Dossier 3 : Réponses aux attentes de la clientèle | 20 points |
| <input type="checkbox"/> Dossier 4 : Organisation d'un salon | 16 points |

Remarque : Le sujet proposé est inspiré d'une situation réelle dont certaines données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

(*) Fédérer : grouper

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 2/11

Dossier 1 : ÉTUDE DE LA CLIENTELE

Afin de mieux connaître les attentes de la clientèle touristique, ses habitudes de consommation et sa perception du département du Gard, le Comité Départemental du Tourisme a réalisé, au cours de la saison 2005, une enquête sur la clientèle touristique du Gard dont la durée du séjour n'excède pas trois nuits.

Monsieur BARRIER vous demande de vous intéresser aux résultats de cette enquête présentés sur le document 1.

À l'aide du document 1,

1.1 Établissez le profil-type de la clientèle touristique.

Monsieur BARRIER souhaite compléter cette étude par une analyse du marché du tourisme dans le département du Gard qui se décompose en trois zones géotouristiques :

- zone 1 : Littoral, Camargue,
- zone 2 : Nîmes, Uzès, Pont du Gard et Vallée du Rhône,
- zone 3 : Piémont cévenol, Cévennes, Vallée de la Cèze.

À l'aide du document 2,

1.2 Calculez la part relative des nuits vendues des zones géotouristiques en saison.

1.3 Commentez vos résultats.

1.4 Analysez l'évolution des nuits vendues de janvier à septembre.

Monsieur BARRIER vous demande de réfléchir aux solutions à mettre en place pour redynamiser le tourisme.

1.5 Proposez des actions pour augmenter le nombre de touristes dans les périodes creuses repérées.

Dossier 2 : CERTIFICATION DES SERVICES

Le Comité départemental du tourisme du Gard a obtenu depuis plus de dix ans le label «Clévacances» qu'il s'efforce de promouvoir.

À ce jour, «Clévacances Gard» permet de mettre à la disposition de la clientèle touristique une offre de 2 224 locations de vacances. Sur 84 départements français adhérents au label «Clévacances», le Gard reste l'un des départements leader en nombre de meublés labellisés.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 3/11

Monsieur BARRIER vous demande de vous documenter sur le label du réseau «Clévacances» afin de pouvoir répondre précisément aux demandes des propriétaires qui souhaitent adhérer au réseau pour louer leur bien.

À partir des documents 3 et 4,

- 2.1 Présentez, sous forme schématique, la procédure permettant d'obtenir le label «Clévacances».
- 2.2 Citez, de manière synthétique, deux avantages :
 - pour le propriétaire d'un meublé d'adhérer au réseau «Clévacances»,
 - pour la clientèle touristique de louer par le réseau «Clévacances».

Dossier 3 : RÉPONSES AUX ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

Chaque matin, vous dépouillez le courrier électronique et prenez en charge les demandes des clients. Afin de renforcer l'impact commercial, votre responsable exige qu'une réponse précise soit apportée dans la journée.

Vous êtes chargé(e) d'analyser chaque courriel afin de proposer l'argument à développer dans les réponses rédigées ultérieurement par la secrétaire.

À l'aide des documents 3, 4, 5 et 6,

- 3 Préparez votre argumentation en complétant l'annexe A.

Dossier 4 : ORGANISATION D'UN SALON

La participation au salon du tourisme est, de loin, le meilleur outil de communication, surtout dans le domaine des loisirs et vacances. C'est l'occasion pour notre comité de mettre à profit tous ses atouts afin d'attirer le plus de prospects. La préparation du salon ne doit pas être négligée et bien que le coût soit élevé, les retombées s'avèrent souvent intéressantes. Avant toute démarche, Monsieur BARRIER souhaite recenser l'ensemble des tâches afin de gérer au mieux le temps qui lui est attribué. En effet, la préparation est une étape décisive car c'est là où se joue le succès de l'exposition.

Vous avez assisté à la réunion de préparation de ce salon et avez pris des notes sur les tâches à accomplir avant le début du salon.

À partir des documents 7 et 8,

- 4 Listez les tâches à accomplir de façon chronologique en précisant les dates pour être opérationnel le jour du salon.

Document 1 :

Résultat de l'enquête menée auprès de 421 clients touristiques à séjours courts (trois nuits maximum) entre le mois d'avril et le mois de septembre 2005

1 - L'origine de la Clientèle		Court séjour	7 - L'âge		Court séjour
Origine			Tranches d'âge		
Français		79,6 %	+ de 65 ans		5,8 %
Étrangers		20,4 %	Entre 56 et 65 ans		12,6 %
			Entre 46 et 55 ans		18,3 %
			Entre 36 et 45 ans		22,0 %
			Entre 26 et 35 ans		27,7 %
			Moins de 25 ans		13,8 %
2 - La clientèle française		Court séjour	8 - L'hébergement		Court séjour
Régions françaises			Hôtel		44,3 %
Rhône-Alpes		22,4 %	Chez des parents ou amis		30,2 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur		20,3 %	Résidence secondaire		8,5 %
Languedoc-Roussillon		10,5 %	Camping avec sa propre tente		5,7 %
Midi-Pyrénées		9,8 %	Gîte rural ou en chambre d'hôte		3,8 %
Paris-Île-de-France		7,7 %	Location meublée		3,8 %
Auvergne		4,2 %	Camping en location, mobil home...		1,4 %
Bourgogne		4,2 %	Village de vacances ou maison familiale		0,9 %
Lorraine		2,1 %	Autres		0,9 %
Pays de Loire		2,1 %	Résidence hôtelière		0,5 %
Haute-Normandie		2,1 %			
Limousin		2,1 %			
3 - La catégorie socioprofessionnelle		Court séjour	9 - Les Motivations		Court séjour
Agriculteur, exploitant agricole		0,0 %	Beauté des paysages		32,7 %
Artisan, commerçant, chef d'entreprise		8,8 %	Climat ensoleillé du sud		31,8 %
Cadre supérieur		27,3 %	Patrimoine culturel		31,3 %
Profession intermédiaire		20,5 %	Bord de mer		18,2 %
Ouvrier, employé		19,0 %	Proximité du domicile principal		15,9 %
Étudiant		8,3 %	Habitude d'y venir en court séjour		14,0 %
Retraité		12,2 %	Des parents ou amis y séjournent		13,6 %
Autre, sans activité professionnelle		3,9 %	Parents ou amis qui hébergent		9,3 %
			Recommandation de parents ou d'amis		7,5 %
			Raisons professionnelles		4,0 %
			Habitude d'y venir en long séjour		4,2 %
			Être à la montagne		4,2 %
			Sa propre résidence secondaire		3,7 %
4 - Le niveau mensuel des revenus		Court séjour	10 - Les animations		Court séjour
Revenu mensuel			Foires, marchés locaux		43,0 %
Moins de 1 525 €		21,1 %	Fêtes traditionnelles		23,4 %
1 525 à 3 049 €		42,8 %	Concerts		13,1 %
3 050 à 4 570 €		25,6 %	Festivals		12,1 %
4 571 à 7 620 €		7,2 %	Bals		9,8 %
Plus de 7 620 €		3,3 %	Fêtes foraines		7,5 %
			Compétitions sportives		3,7 %
5 - L'accompagnement		Court séjour			
Seul		14,6 %			
En famille		18,0 %			
En couple		50,0 %			
Avec des parents ou amis		18,4 %			
6 - La durée du séjour		Court séjour			
Nombre de nuits					
1 nuit		23,0 %			
2 à 3 nuits		77,0 %			

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 5/11

Document 2 : Nombre de nuits vendues par zone géotouristique en 2005

Zone	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Saison (*)	Total Janv. à sept.
1	3 118	7 183	7 797	18 759	25 020	24 871	32 395	46 178	26 693	173 916	192 014
2 dont agglomération Nîmes	54 344	54 389	60 941	86 270	100 776	95 736	126 216	132 494	98 791	640 283	809 957
	44 380	43 574	47 746	58 169	65 380	61 135	76 834	79 428	61 865	402 811	538 511
3	10 478	10 202	10 702	18 531	23 170	23 083	31 398	36 528	23 195	155 905	187 287
Gard	67 940	71 774	79 440	123 560	148 966	143 690	190 009	215 200	148 679	970 104	1 189 258

(*) La saison est calculée du mois d'avril au mois de septembre

Document 3 : Pour adhérer à «Clévacances»

Modalités d'adhésion

- Afin de recevoir la visite d'un technicien Clévacances, vous devez en faire la demande auprès du représentant départemental Clévacances ou de l'Office de Tourisme dont vous dépendez, ou encore par l'intermédiaire de votre agent immobilier.
- À la suite à cette visite initiale qui s'effectue en votre présence ou celle du mandataire (ainsi qu'éventuellement, celle d'un représentant de l'Office de Tourisme), un rapport détaillé sur chacun de vos logements est établi.
- Ce rapport est présenté à la Commission Départementale de l'Action Touristique pour un classement préfectoral allant de 1 à 5 étoiles, selon les normes de l'arrêté ministériel des meublés de tourisme.
- Si ces différentes étapes ont été menées avec succès, votre hébergement pourra recevoir l'agrément Clévacances France allant de 1 à 5 clés (pour les locations) et de 1 à 4 clés (pour les chambres), correspondant aux critères de la Charte de Qualité Nationale.
- Pour être membre du Réseau Clévacances France, une contribution financière peut vous être demandée.
- En signant la Charte de Qualité Clévacances France, le propriétaire ou son mandataire habilité s'engage à en respecter les termes tant sur le plan qualitatif que moral.

Vos outils

Votre adhésion confirmée, vous recevez les documents justifiant votre qualité de membre.

Pour votre carte de Visite



Un panneau à fixer à l'entrée extérieure de la location ou chambre permettant de vous identifier.



Un certificat millésimé mentionnant le niveau de confort de la location ou chambre à apposer à l'intérieur du logement.

LA LABELLISATION

Les locations ou chambres Clévacances reposent sur l'évaluation de 3 critères essentiels :

► **l'environnement** : il est apprécié en fonction de la mise en valeur extérieure de l'hébergement (bâtiment, abords, site...) et l'absence totale de nuisances (bruits, odeurs, servitudes...),

► **L'aménagement intérieur** : le confort, le mobilier, la décoration, les équipements (techniques et sanitaires), la distribution et la définition des pièces en rapport avec la capacité d'accueil du logement, entrent en compte dans la labellisation Clévacances,

► **l'accueil et l'assistance** : qu'ils soient effectués par le propriétaire ou son mandataire habilité, ce sont des éléments indispensables pour la délivrance de la marque Clévacances France. Un client bien accueilli contribuera à faire votre publicité tout en diffusant l'image Clévacances.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »

Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 6/11

Document 4 : Clévacances France : les bonnes raisons d'adhérer

Vous êtes propriétaire d'un logement, ou gestionnaire agent immobilier, et vous souhaitez apporter de la valeur ajoutée à vos locations...

Rejoignez notre réseau !

Le label Clévacances assure à votre bien la reconnaissance, la lisibilité d'une marque et une prise en charge globale et efficace.

En adhérant au Réseau Clévacances, vous êtes sans cesse conseillé sur l'activité que vous pratiquez : celle du loueur en meublé ou chambre.

➤ **Pour le propriétaire ou son mandataire habilité, Clévacances vous permet :**

➤ d'apporter à votre logement la reconnaissance et la lisibilité d'une marque commerciale et d'en faciliter ainsi la location,

➤ d'évaluer plus facilement le positionnement de votre bien sur le marché et sa valeur locative,

➤ de faciliter vos démarches liées à la gestion de votre bien locatif grâce à toute une gamme de services plus : assistance juridique et fiscale, assurances...

La charte Clévacances France propose également des documents types (contrat de location, état descriptif, inventaire, état des lieux...), conformes à la réglementation, qui permettent de faciliter les relations avec la clientèle,

➤ de proposer une prise en charge totale de la gestion de votre bien locatif, via un agent immobilier ou un service de réservation départemental (loisirs-accueil par exemple).

➤ Pour vos clients-locataires, c'est l'assurance de vacances réussies.

Clévacances, c'est la garantie de trouver :

➤ un éventail complet de destinations (mer-montagne-campagne-ville) que ce soit dans les bourgs, villages et stations (thermales, bord de mer, sports d'hiver) ainsi qu'en Outre-Mer, et ce en toutes saisons,

➤ un choix facilité par l'édition de catalogues départementaux ou d'une recherche multicritères sur Internet présentant de manière claire, concise et illustrée toutes les offres de locations et chambres labellisées Clévacances,

➤ la garantie d'un logement de qualité, fidèle à la Charte de Qualité Clévacances, correspondant scrupuleusement au descriptif du catalogue,

➤ un accueil personnalisé à l'entrée dans le logement par le propriétaire ou son mandataire habilité,

➤ la possibilité de percevoir une aide,

➤ tous ses hébergements référencés selon l'arrêté ministériel et la charte Clévacances France permettent ainsi de créer un réseau de propriétaires et agents immobiliers qui valorisent l'image de leur terroir.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2006

Coefficient : 4

Durée : 3 h

Épreuve E1A1

SUJET

Page 7/11

0609-SER ST A

Document 5 : La randonnée pédestre dans le Gard

Le Service Loisirs Accueil (SLA) du Comité départemental du tourisme s'enrichit de 5 nouveaux produits autour de la randonnée pédestre dans le Gard. À l'initiative de l'association des Logis de France du Gard et en collaboration avec le Comité Départemental de Randonnée Pédestre, nous proposons aux touristes de découvrir au travers de différents thèmes, les richesses culturelles et naturelles du Gard :

«*Sur les traces de la Voie Régordane*», au pied du Mont-Lozère, un axe de circulation très prisé de l'époque des romains jusqu'à nos jours...

«*Sur les pas d'André Chamson*», à la découverte des lieux qui ont inspiré les romans de ce célèbre écrivain gardois, membre de l'Académie Française...

«*Les maquis cévenols*», pour se ressourcer et se dépayser en découvrant les richesses naturelles et culturelles du maquis cévenol et les paysages grandioses de la corniche des Cévennes...

«*L'Aigoual sous toutes ses facettes*», sur les flancs du Mont-Aigoual, montagne mythique et envoûtante, qui séduira les randonneurs initiés, à la recherche de panoramas exceptionnels dans le Parc National des Cévennes...

«*D'un Gardon à l'autre*», dans les vallées d'Anduze et de Saint-Jean du Gard sur les traces de l'histoire des Cévennes, du protestantisme à nos jours en passant par l'arrivée du train à vapeur...

Prochainement mis en vente à la centrale de réservation du SLA,

ces produits permettront aux randonneurs de découvrir la diversité de nos sentiers et la qualité de nos prestations.

Éditions et diffusion

La brochure «Circuits et Séjours groupe» édition 2006 vient de sortir ! Au programme, une trentaine de produits touristiques spécial groupes et pour la première fois un panel de produits scolaires. Allez vite la découvrir !

Autre nouveauté : la déclinaison des produits «Groupes» et «Individuels» sous forme de fiches destinées cette fois-ci à un public plus ciblé (salons, foires, mailing...).

L'avantage ? Des produits sélectionnés en fonction des besoins et des attentes de nos cibles-clients.

Document 6 : La labellisation «Tourisme et Handicap»

- Le label prend en compte les 4 formes de handicap :

Auditif



Mental



Moteur



Visuel



- Un site touristique peut obtenir le label pour 1, 2, 3, ou 4 formes de handicap, par exemple :

Un musée identifié par le logo du label avec les pictogrammes suivants a obtenu la labellisation «Tourisme et Handicap» pour le handicap moteur, mental, auditif et visuel



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 8/11

Document 7 : Prise de notes lors de la réunion de préparation du salon

Le salon des loisirs et du tourisme aura lieu du 21 au 28 avril 2007 au Palais des Expositions de Nîmes.

Il est organisé par le syndicat national du tourisme en partenariat avec la CCI du Gard, les professionnels du tourisme de la Région Languedoc-Roussillon, le Conseil Régional et le Conseil Général du département du Gard.

Les invitations sont le meilleur moyen de s'assurer de visiteurs et de fidéliser sa clientèle. Ainsi, les cartons d'invitation seront à préparer 3 mois avant le début du salon, c'est-à-dire vers le 20 janvier et adressés un mois avant la manifestation.

L'accueil doit être impeccable. Pour cette mission, nous ferons appel aux élèves du lycée professionnel François Mauriac de Nîmes qui préparent le baccalauréat professionnel Services. Une formation pré-salon, d'une durée d'une journée, s'avère utile deux semaines avant.

En ce qui concerne le choix du stand, plus le stand sera réservé à l'avance, plus l'exposant bénéficiera d'un emplacement stratégique. Il faut donc contacter l'organisateur du salon pour louer le stand dès la fin juillet de cette année.

Prévoir la réservation des branchements d'électricité (téléphone, télécopie) 6 mois après la réservation du stand.

Pour concevoir le stand, nous avons besoin de matériel (présentoirs, chaises, tables, matériel bureautique et informatique, écran de projection) et de documentation (plaquettes d'information, catalogue de nos partenaires, guides touristiques, affiches, etc.). Le matériel est à demander au service technique 2 mois avant la manifestation pour qu'il le réserve. La documentation est à préparer à la fin de l'année 2006.

Début janvier, penser à réserver la publicité dans le catalogue des exposants.

La veille de l'ouverture du salon, prévoir la livraison du matériel.

Les derniers jours et ceci dès l'ouverture du hall d'exposition aux exposants, il faudra prévoir l'aménagement du stand, vérifier sa fonctionnalité, s'assurer de l'arrivée de la documentation et faire contrôler la sécurité du stand.

Ne pas oublier de faire une demande d'assurance du stand à notre compagnie 3 semaines avant l'ouverture du salon.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 9/11

Document 8 : Calendrier
2006

2007

JUILLET	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	JANVIER	FEBVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
1 S	1 M	1 V	1 D	1 M	1 V	1 L	1 J	1 J	1 D	1 M	1 V
2 D	2 M	2 S	2 L	2 J	2 S	2 M	2 V	2 V	2 L	2 M	2 S
3 L	3 J	3 D	3 M	3 V	3 D	3 M	3 S	3 S	3 M	3 J	3 D
4 M	4 V	4 L	4 M	4 S	4 L	4 J	4 D	4 D	4 M	4 V	4 L
5 M	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M	5 V	5 L	5 L	5 J	5 S	5 M
6 J	6 D	6 M	6 V	6 L	6 M	6 S	6 M	6 M	6 V	6 D	6 M
7 V	7 L	7 J	7 S	7 M	7 J	7 D	7 M	7 M	7 S	7 L	7 J
8 S	8 M	8 V	8 D	8 M	8 V	8 L	8 J	8 J	8 D	8 M	8 V
9 D	9 M	9 S	9 L	9 J	9 S	9 M	9 V	9 V	9 L	9 M	9 S
10 L	10 J	10 D	10 M	10 V	10 D	10 M	10 S	10 S	10 M	10 J	10 D
11 M	11 V	11 L	11 M	11 S	11 L	11 J	11 D	11 D	11 M	11 V	11 L
12 M	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M	12 V	12 L	12 L	12 J	12 S	12 M
13 J	13 D	13 M	13 V	13 L	13 M	13 S	13 M	13 M	13 V	13 D	13 M
14 V	14 L	14 J	14 S	14 M	14 J	14 D	14 M	14 M	14 S	14 L	14 J
15 S	15 M	15 V	15 D	15 M	15 V	15 L	15 J	15 J	15 D	15 M	15 V
16 D	16 M	16 S	16 L	16 J	16 S	16 M	16 V	16 V	16 L	16 M	16 S
17 L	17 J	17 D	17 M	17 V	17 D	17 M	17 S	17 S	17 M	17 J	17 D
18 M	18 V	18 L	18 M	18 S	18 L	18 J	18 D	18 D	18 M	18 V	18 L
19 M	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M	19 V	19 L	19 L	19 J	19 S	19 M
20 J	20 D	20 M	20 V	20 L	20 M	20 S	20 M	20 M	20 V	20 D	20 M
21 V	21 L	21 J	21 S	21 M	21 J	21 D	21 M	21 M	21 S	21 L	21 J
22 S	22 M	22 V	22 D	22 M	22 V	22 L	22 J	22 J	22 D	22 M	22 V
23 D	23 M	23 S	23 L	23 J	23 S	23 M	23 V	23 V	23 L	23 M	23 S
24 L	24 J	24 D	24 M	24 V	24 D	24 M	24 S	24 S	24 M	24 J	24 D
25 M	25 V	25 L	25 M	25 S	25 L	25 J	25 D	25 D	25 M	25 V	25 L
26 M	26 S	26 M	26 J	26 D	26 M	26 V	26 L	26 L	26 J	26 S	26 M
27 J	27 D	27 M	27 V	27 L	27 M	27 S	27 M	27 M	27 V	27 D	27 M
28 V	28 L	28 J	28 S	28 M	28 J	28 S	28 M	28 M	28 S	28 L	28 J
29 S	29 M	29 V	29 D	29 M	29 V	29 L	29 M	29 J	29 D	29 M	29 V
30 D	30 M	30 S	30 L	30 J	30 S	30 M	30 M	30 V	30 L	30 M	30 S
31 L	31 J	31 M	31 M	31 D	31 D	31 M	31 M	31 S	31 L	31 J	31 S

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL «SERVICES»	
Session 2006	Durée : 3 h
Epreuve E1A1	Coefficient : 4
0609-SER ST A	SUJET
	Page 10/11

Annexe A (à rendre avec la copie)

RÉPONSES AUX COURRIELS

Courriels reçus	Préparation de l'argumentation
<p>De : rtheix@free.fr A : cdtg@tourismegard.com Objet : recherche de location</p> <p>Bonjour madame, Nous recherchons un meublé de 2 pièces pour la première quinzaine d'août dans le Gard. Pouvez-vous nous garantir des locations de qualité ? (nous avons été très déçus l'an passé par un organisme dont nous ne citerons pas le nom !!!!!). Merci</p>	
<p>De : regisdufour@wanadoo.fr A : cdtg@tourismegard.com Objet : en quête de randonnée</p> <p>Monsieur,</p> <p>Je suis un randonneur habitué des Vosges. Cette année, je souhaiterais visiter la région des Cévennes à la recherche de panoramas exceptionnels. Puis-je avoir des indications sur les possibilités de randonnée en passant par votre comité ? Merci et salutations.</p>	
<p>De : fdunant@wanadoo.fr A : cdtg@tourismegard.com Objet : demande de renseignements</p> <p>Bonjour, Je suis une personne à mobilité réduite (fauteuil roulant) et j'aimerais savoir si votre centre propose des circuits touristiques ainsi que des structures d'hébergement adaptées dans votre département. J'attends votre réponse. Merci.</p>	

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2006	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	SUJET	Page 11/11