

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

Session 2007

SUJET

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

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

Le dossier comporte 17 pages

Liste des documents :

- Document 1 : Les besoins exprimés par trois clients
- Document 2 : Calendrier de l'année 2007
- Document 3 : Les différents équipements des cottages
- Document 4 : Les tarifs par cottage
- Document 5 : Les forfaits à réserver avec votre cottage
- Document 6 : Télécopie du centre socio-culturel de Domfront
- Document 7 : Grille de dédommagements
- Document 8 : Grille de compensation
- Document 9 : Message électronique concernant une réclamation
- Document 10 : Nombre d'incidents relevés du 5 mars au 1^{er} avril
- Document 11 : Contraintes liées à l'élaboration du planning d'activité

Liste des annexes à rendre avec la copie :

- Annexe A : Procédures de traitement des réclamations
- Annexe B : Planigramme de présence des agents de l'accueil

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 1 sur 17

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE



LES BOIS-FRANCS
27130 VERNEUIL-SUR-AVRE
☎ 02.32.60.50.00
☎ 02.32.60.14.28
www.centerparcs.fr

Center Parcs, le leader européen des courts séjours de loisirs (3 à 8 jours), fait découvrir et apprécier un style original de vacances : loin du stress de la ville, de véritables pauses « bien-être » au cœur de la nature pour se retrouver, en famille ou entre amis, autour de multiples activités de détente et de loisirs. Implantés dans les plus belles régions européennes, les Center Parcs sont situés au cœur de domaines forestiers préservés de toute pollution : on y circule à vélo. Logés dans des cottages confortables et spacieux, les hôtes de Center Parcs se ressourcent dans un cadre exceptionnel de verdure et de lacs.

Depuis 1988, année de l'ouverture des Bois-Francs dans l'Eure, Center Parcs a inauguré le Domaine des Hauts de Bruyères dans le Loir-et-Cher en 1993. Comme pour toutes ses implantations européennes, les deux domaines français sont installés sur des espaces vastes, situés à moins de deux heures de Paris.

VOTRE SITUATION

Titulaire du baccalauréat professionnel « Services », vous avez été embauché(e), le 26 février 2007, en qualité d'agent au sein de l'équipe d'accueil de CENTER PARCS au domaine des BOIS-FRANCS, à Verneuil-sur-Avre, en Normandie. Vos missions consistent à :

- accueillir et conseiller la clientèle,
- assurer la commercialisation et la promotion des services,
- traiter les réclamations,
- établir les planigrammes de présence du personnel.

Vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Monsieur Pascal Chatelain, responsable du secteur Clientèle, qui vous confie les dossiers suivants :

DOSSIER 1 : Construction d'une offre adaptée	14 points
DOSSIER 2 : Organisation d'un séjour	20 points
DOSSIER 3 : Traitement des réclamations	28 points
DOSSIER 4 : Planification des activités de l'équipe d'accueil	12 points

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

DOSSIER 1 - CONSTRUCTION D'UNE OFFRE ADAPTÉE

Vous prenez connaissance de trois messages électroniques que vous a transmis, ce matin, Monsieur Chatelain (document 1). Il vous rappelle que « La qualité de l'accueil dépend aussi de la qualité de l'information donnée au client. L'adaptation de l'offre à la demande est un critère de qualité ». Il vous demande donc de préparer les éléments de réponse.

À l'aide des documents 1, 2, 3 et 4,

- 1.1. Proposez, pour chacun des trois clients, la formule d'hébergement la mieux adaptée à leurs besoins et listez les arguments qui serviront à rédiger la réponse (ceux-ci devront notamment intégrer le calcul du prix).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 2 sur 17

DOSSIER 2 - ORGANISATION D'UN SÉJOUR

Vous venez de recevoir une télécopie du comité socio-culturel de Domfront en Normandie (document 6). Le responsable de ce comité, Monsieur Martin, envisage d'organiser un week-end du 27 au 30 juillet 2007 pour ses adhérents. Vous préparez un devis.

À partir des documents 2, 3, 4, 5 et 6,

2.1 Présentez les calculs permettant d'établir le devis demandé par Monsieur Martin.

DOSSIER 3 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Malgré les efforts fournis pour satisfaire au mieux la clientèle, des dysfonctionnements subsistent. Ponctuellement, Monsieur Chatelain recueille des réclamations de la part de clients. Afin de vous familiariser avec les procédures mises en place par l'entreprise et de pouvoir réagir aux situations que vous rencontrez, Monsieur Chatelain vous demande de traiter les réclamations qui sont arrivées aujourd'hui (annexe A).

À partir des documents 7 et 8,

3.1 Traitez les réclamations en complétant l'annexe A, à rendre avec la copie.

Monsieur Chatelain vient de recevoir le courrier électronique d'une cliente mécontente de son séjour (document 9). Il vous charge de répondre par courriel et vous informe qu'un bon-cadeau de 100 € sera envoyé à cette cliente à valoir sur un prochain séjour.

3.2 Rédigez le corps du courriel de réponse à la cliente.

Vous avez remarqué que certaines réclamations se reproduisent régulièrement ; vous les avez relevées dans un tableau. Afin de diminuer le taux de mécontentement de vos clients, vous décidez de mettre en place, en amont, des actions permettant de les éviter.

À partir du document 10,

3.3 Proposez des actions pertinentes à mener pour éviter les deux réclamations les plus fréquentes (4 actions par réclamation)

DOSSIER 4 PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DE L'ÉQUIPE D'ACCUEIL

Vous avez la responsabilité d'organiser les plannings de présence des agents d'accueil. Pour renforcer l'équipe du week-end, Daniel vient d'être recruté. Son arrivée vous contraint à réactualiser le planning pour les samedis 5 et 12 mai 2007. Vous soumettez à Monsieur Chatelain une proposition de présence pour ces deux jours.

À partir du document 11,

4.1 Complétez le planning de l'annexe B, à rendre avec la copie.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 3 sur 17

DOCUMENT 1 : Besoins exprimés par trois clients

- 1 Madame DELATOUR - «Je veux partir le week-end du 27-29 juillet 2007 avec mon mari. Il est indispensable que des lits très confortables soient faits à l'arrivée. Nous avons besoin de nous relaxer et aimerions avoir la possibilité d'écouter de la musique classique ».**
- 2 Madame DUPONTEL - «Je souhaite partir une semaine week-end compris à partir du 2 juillet, avec des amis. Nous serons 6 personnes (dont une personne handicapée), nous disposons d'un budget modeste et d'un bon cadeau de 140 €».**
- 3 Madame POUPINA - «Mon mari et moi voulons partir avec notre bébé de 14 mois, en mid-week en juin. Une amie m'a beaucoup parlé de vos baignoires à hydrojets. Cependant, notre budget n'est pas très élevé».**

DOCUMENT 2 : Calendrier de l'année 2007

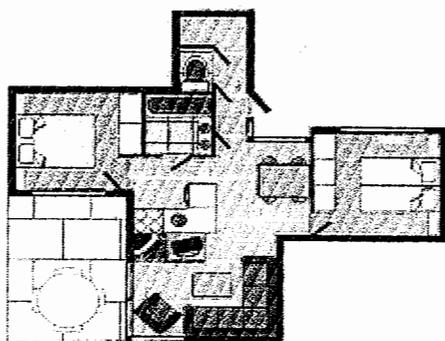
JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL							
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	
8	9	10	11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	
15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25	19	20	21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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 4 sur 17

DOCUMENT 3 : Les différents équipements des cottages

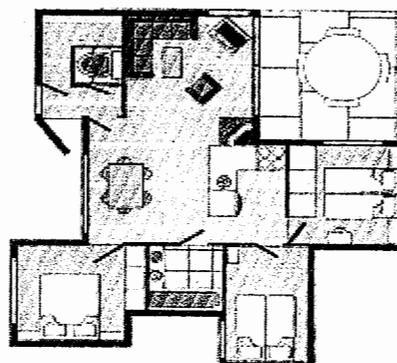
> 2 chambres / 4 personnes

- 64 m²
- 1 chambre à lit double
- 1 chambre avec lits jumeaux
- ou 2 chambres avec lits jumeaux (cottage Tradition ou Confort)



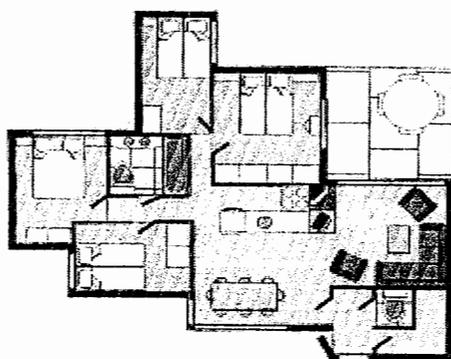
> 3 chambres / 6 personnes

- De 77 à 80 m²
- 1 chambre à lit double (Cottage Premier)
- 2 chambres avec lits jumeaux
- ou 3 chambre avec lits jumeaux (Cottage Tradition ou Confort)
- Bon à savoir : certains de nos cottages sont prévus pour accueillir nos hôtes à mobilité réduite (seconde salle de bains aménagée)



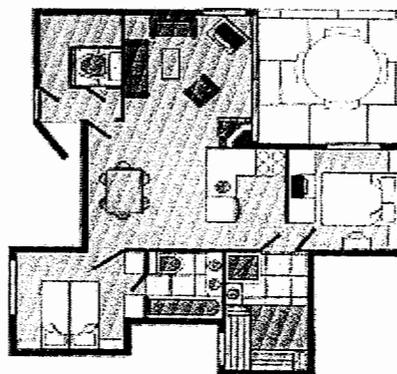
> 4 chambres / 8 personnes

- De 96 à 104 m²
- 1 chambre à lit double
- 3 chambres avec lits jumeaux



> VIP 2 chambres / 4 personnes

- De 77 à 84 m²
- 2 chambres : l'une à lit double, l'autre avec lits jumeaux
- Lits faits avec couette
- 2 salles de bains (douche, sauna et baignoire à hydrojets)
- chaîne hi-fi ou lecteur de CD
- Ménage et remplacement du linge de toilette quotidiens sur demande



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2007

Coefficient : 4

Durée : 3 h

Épreuve : E1A1

SUJET

Page 5 sur 17

DOCUMENT 4 : Les tarifs par cottage

DURÉE DES SÉJOURS

Week-end (WE) : 3 nuits - du vendredi 15 heures au lundi 10 heures

Mid-week (MW) : 4 nuits - du lundi 15 heures au vendredi 10 heures

Semaine : 7 nuits - du vendredi 15 heures au vendredi 10 heures ou
du lundi 15 heures au lundi 10 heures

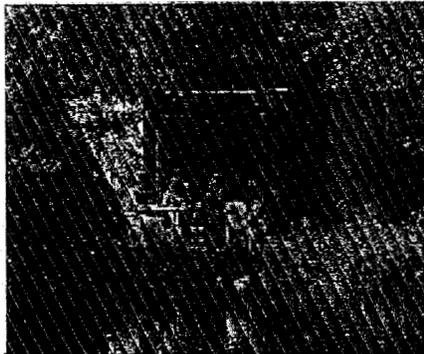
DATE D'ARRIVÉE		TRADITION						CONFORT						VIP	
WE Week-end	MW Mid-week	4 pers/2 ch		6 pers/3ch		8pers/4ch		4 pers/2 ch		6 pers/3ch		8 pers/4ch		4 pers/2 ch	
2007		WE	MD	WE	MD	WE	MD	WE	MD	WE	MD	WE	MD	WE	MD
5-12-19 26 janvier	1-8-15 22-29 janvier	420	330	445	350	555	370	440	365	475	375	595	395	520	445
2 février	5 février	465	695	495	735	615	885	490	765	520	800	645	945	575	875
9-16-23 février	12-19 février	490	750	525	805	640	965	535	840	560	875	685	1030	615	960
2 mars	26 février	465	695	495	735	615	885	490	765	525	800	645	945	575	875
9-16-23-30 mars	5-12-19-26 mars 2 avril	465	415	495	435	615	455	490	445	525	470	645	485	575	550
* 6 avril (Pâques- VE-MA= 4 j)	*10 avril (MA-VE= 3 j)	710	495	760	525	930	630	770	545	810	570	995	675	890	625
13 avril	16 avril	485	670	520	710	630	855	525	740	550	775	665	910	605	850
20 avril	23 avril	490	750	525	805	640	965	535	840	560	875	685	1030	615	960
*27 avril (Fête du travail - VE-MA=4 j)	*2 mai (ME-VE = 3 j)	710	495	760	525	930	630	770	545	810	570	995	675	890	625
*5 mai (Armistice VE-MA=4j)	*8 mai (MA-VE = 3 j)	665	255	710	270	870	330	715	280	755	295	930	350	830	325
11- 25 mai	14 mai	435	375	460	395	580	415	460	420	495	430	620	445	504	505
*16 mai (Ascension - ME-LU=5 j)	*21 mai (LU-MER= 2 j)	740	185	790	200	970	215	805	210	845	220	1040	235	940	250
1-15-22 29 juin	28 mai et 4-11-18- 25 juin	435	375	460	395	580	415	460	420	495	430	620	445	540	505
6 juillet	2 juillet	455	375	485	395	590	415	495	420	520	430	630	445	565	505
*12 juillet (Fête Nationale (JE-LU= 4 j)	*9 juillet (LU-JE=3 j)	650	495	695	525	838	630	700	545	735	570	890	675	805	625
20-27 juillet	16-23 juillet	465	605	495	650	600	765	505	665	530	700	640	820	540	770
3 août	30 juillet	505	690	535	740	640	860	550	755	575	790	685	920	625	865
10-17-24-31 août	6-13-20- 27 août	505	730	535	780	640	920	550	795	575	840	685	990	625	830
7-14-21-28 septembre	3-10-17- 24 septembre	435	345	465	365	575	385	455	380	490	395	615	410	535	465
5-12-19 octobre	1-8-15-22 octobre	470	375	500	395	625	415	495	420	535	430	670	450	580	505
26 oct - 2 nov.	29 octobre	480	750	510	795	630	965	520	820	545	865	675	1030	610	955
9-16-23-30 nov.	5-12-19- 26 novembre	450	345	475	360	595	380	475	380	510	390	635	410	555	460
7-14 décembre	3-10-17 décembre	405	300	435	310	540	325	430	330	460	340	575	355	500	395
*21 décembre (Noël-VE-MA= 4 j)	*26 décembre (ME-VE= 3 j)	730	485	790	515	935	610	795	535	835	555	995	655	905	615
*28 décembre (nouvel an- VE-MA = 4 j)		755	495	805	525	980	620	820	545	865	565	1050	665	955	630

Dates Spéciales - Certains séjours ont des dates d'arrivée et/ou des durées modifiées indiquées dans la grille par une *.
Ex. * 9 mai (ma-ve = 3 J).

Calcul du prix de la semaine : Additionner les prix du **Week-End** et du **Mid-Week** et appliquez ensuite une réduction de 10 %.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 6 sur 17

DOCUMENT 4 (suite) : Les tarifs par cottage



Les prix comprennent

- La location du cottage entièrement équipé (meublé, vaisselle, couettes avec housses, draps et oreillers...) pour 4, 6 ou 8 personnes.
- L'accès permanent à l'Aqua Mundo
- L'accès gratuit au practice du golf.

Les autres activités, les forfaits, les options, la restauration, les assurances sont en supplément.

Profitez de vos privilèges

Particuliers, Familles

Pour toute réservation effectuée au moins 4 semaines à l'avance :

Ces privilèges ne sont pas cumulables

● Dates Bleues : - 15 %

15 % de réduction sur la location d'un cottage sur les dates de séjour suivantes :

		Week-End	Mid-Week	Semaine
2007	Janvier	5 - 12	8 - 15 - 22	5 - 8 - 12 - 15 - 19 - 22 - 26 - 29
	Février	2		
	Mars	2		2 - 5 - 9 - 12 - 16 - 19 - 23 - 26 - 30
	Avril	13	2	2
	Mai			11 - 14 - 18 - 28
	Juin			1 - 4 - 7 - 11 - 15 - 18 - 22 - 25 - 29
	Juillet	27		2
	Septembre	7 - 14 - 21	3 - 10 - 17	3 - 7 - 10 - 14 - 17 - 21 - 24 - 27
	Octobre	5	1	1 - 5 - 8 - 12 - 15 - 19 - 22
	Novembre	16 - 23	12 - 19 - 26	12 - 16 - 19 - 23 - 26
	Décembre	14	3 - 10 - 17	3 - 7 - 10 - 14 - 17

● Familles nombreuses : - 15 %

15 % de réduction sur la location d'un cottage en **Week-End**, toute l'année, pour les familles comptant au moins 3 enfants de moins de 18 ans. Ce privilège vous donne droit également à 15 % de réduction sur la location de vos vélos, en Week-End.
(Se renseigner à votre arrivée à la réception du domaine).

● Jeunes Parents : - 15 %

15 % de réduction en Mi-Week ou en Semaine, sur la location d'un cottage, pour les parents d'un enfant de moins de 5 ans.

● Seniors : - 10 %

10 % de réduction pour les personnes de plus de 55 ans, sur la location d'un cottage, **pour tout type de séjour**.

Groupes

15 % de réduction pour les groupes à partir de 30 personnes, cumulables avec les privilèges «Dates Bleues».

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 7 sur 17

Malins, les forfaits à réserver avec votre cottage !



Forfait Petit Déjeuner Continental

Valable tous les jours au Marché du Monde

Moins de 4 ans		gratuit
4 à 7 ans	2 petits déjeuners	4,50 €
	3 petits déjeuners	6,75 €
8 à 12 ans	2 petits déjeuners	7,50 €
	3 petits déjeuners	11,25 €
Adulte	2 petits déjeuners	15,00 €
	3 petits déjeuners	22,50 €

Forfait Petit Déjeuner Cottage

Idéal pour 4 personnes :

► Le lendemain de votre arrivée, livraison dans votre cottage d'un package comprenant un paquet de café, plusieurs filtres, du thé, du chocolat, du lait, du sucre, du beurre, un assortiment de confiture, du jus d'orange et des viennoiseries : 2 baguettes, 2 croissants, 2 pains au chocolat.

► puis chaque matin, 2 baguettes, 2 pains au chocolat, 2 croissants.

Prix	2 livraisons	35,00 €
	3 livraisons	41,00 €
	4 livraisons	47,00 €

Forfait Marché du Monde

Moins de 4 ans		gratuit
4 à 7 ans	2 buffets	10,00 €
	3 buffets	15,00 €
8 à 12 ans	2 buffets	15,00 €
	3 buffets	22,50 €
Adulte	2 buffets	34,00 €
	2 buffets	51,00 €



Forfait Farniente

2 repas dans 2 restaurants différents et 1 repas livré dans votre cottage, en téléphonant au centre d'appels du domaine y compris le jour d'arrivée.

► 1 buffet du Marché du Monde.

► 1 menu au "Herolds"

► 1 repas "menu Cottage Service" (pierrade, raclette, fondue...) livré dans votre cottage*.

moins de 4 ans		gratuit
4 à 7 ans	3 repas	15,00 €
8 à 12 ans	3 repas	23,00 €
adulte	3 repas	45,00 €

* y compris le jour de votre arrivée.

Forfait Escapade

- 1 buffet au Marché du Monde.
- 1 menu au "Herolds"
- 1 repas "Chez Pierre"

moins de 4 ans		gratuit
4 à 7 ans	3 repas	15,00 €
8 à 12 ans	3 repas	22,50 €
adulte	3 repas	45,00 €

Forfait Petit Poucet

- 1 menu à la "Crêperie"
- 1 buffet du au "Tom Pouce".
- 1 buffet au "Marché du Monde" + 1 coffret Playmobil (garçon ou fille) remis en cadeau à l'arrivée*.

moins de 4 ans		non applicable
4 à 7 ans	3 repas	13,50 €
8 à 12 ans	3 repas	21,50 €
adulte	3 repas	38,00 €



*1 coffret offert pour 1 forfait enfant acheté.

NOUVEAU

Forfait Liberté

Valable uniquement en mid-week pour 2 personnes minimum en cottage.

► Livraison de viennoiseries et de pain frais au cottage chaque matin (1/2 baguette, 1 croissant et 1 pain au chocolat par personne).

► 2 buffets au "Marché du Monde".

► 1 repas "menu Cottage Service" (pierrade, raclette, fondue...) livré dans votre cottage*.

moins de 4 ans		gratuit
4 à 7 ans	3 repas	18,00 €
8 à 12 ans	3 repas	30,00 €
adulte	3 repas	59,00 €

*y compris le jour de votre arrivée.

Forfaits restauration non valables sur séjours durant Noël et Jour de l'An : remplacés par des forfaits "Spécial Fêtes de fin d'année".



Accueil Coin du feu

Vous trouverez à votre arrivée dans votre cottage :

- une bûche de longue durée.
- un paquet de bûche naturelle et un sac d'allume-feu.

Prix 14,90 €



Accueil de fête

Vous avez offert un séjour à l'un de vos proches. Réservez-lui notre accueil de fête : nous livrons dans son cottage une bouteille de champagne (75 cl), une corbeille de fruits et un bouquet de fleurs accompagnés d'un message personnalisé.

Prix 56,00 €

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2007

Coefficient : 4

Durée : 3 h

Épreuve : E1A1

SUJET

Page 8 sur 17

DOCUMENT 5 (suite) : Les forfaits à réserver avec votre cottage

Simple & avantageux

Pensez à réserver vos forfaits dès la réservation de votre cottage : vous êtes ainsi assuré de bénéficier des tarifs les plus avantageux.



Forfait Parcours de l'Aventure

1 accès au Parcours de l'Aventure

moins de 18 ans 15,00 €
adulte 19,00 €
Taille minimale : 14,5 m

Parcours de l'Aventure Enfant

(Normandie uniquement)
à partir de 6 ans 6,75 €
Taille maximale : 14,5 m

Forfait Vélo

Réduction de 5 % sur les prix suivants :

Enfant
Week-End : 7,50 €
Mi-Week : 8,50 €
Semaine : 14,50 €

Adulte
Week-End : 13,00 €
Mi-Week : 17,00 €
Semaine : 27,50 €

Le Bon Cadeau, pensez-y !

Une idée originale pour offrir à vos proches ou à vos collaborateurs une participation à un séjour.

- À partir de 100 € et pour tout multiple de 20 €, vous fixez selon votre budget la valeur du Bon Cadeau.
- Le bénéficiaire déduit le montant du Bon Cadeau du prix de sa réservation (location de cottage, forfaits, options, etc.).
- Sa validité : 1 an à compter de sa date d'émission.

NOUVEAU

Forfait Quattro

Ce forfait, pour 4 personnes, comprend :

- ▶ 1 h de bowling.
- ▶ 1/2 h de sport de raquettes.
- ▶ 1 partie de minigolf.
- ▶ 1 h de Family Bike ou 1/2 h de bateau à pédaler.

Prix pour 4 personnes : 39,00 €

Location de matériel compris.

NOUVEAU

Forfait FUN

Recommandé aux adolescents de 12 à 18 ans :

- ▶ 1 tournoi de bowling.
- ▶ 1 accès à la petite boucle du Parcours de l'Aventure.
- ▶ 1 tournoi de jeux vidéos sur écran géant au Bar Bowling
- ▶ 1 h de Fun Bike ou 1/2 h de bateau à pédaler

Prix : 19,50 €

Forfait Sauna Hamman

Ce forfait donne droit à 3 accès à l'Espace Sauna-Hamman*

Prix par adulte : 40,00 €

*Port du maillot de bain obligatoire.

Golf

Stages animés par des moniteurs diplômés de la Fédération Française de Golf.

Stage Découverte

Pour découvrir les compartiments essentiels du golf : jeu long, approche, putting.

Prix : 37,00 €
(les 2 heures)

Stage Intensif

Pour perfectionner sa technique dans tous les compartiments du jeu avec une pédagogie adaptée à son niveau.

Prix : 157,00 €
(les 8 heures)

Stage Junior

Pendant les vacances scolaires. Parcours adapté et méthode amusante au programme d'un stage destiné à initier les 7 à 12 ans.
Prix : 24,00 €
(les 2 heures réparties sur 2 jours)

Forfait Green Fees

2 green tees
Week-end
40,00 €

3 green tees
Week-end
50,00 €



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 9 sur 17

M. Martin
Centre socio-culturel
Place de l'église
61700 Domfront
Tel. : 02.33.45.48.52

Télécopie

À :	CENTER PARCS	De :	M. Martin
Télécopie :	02.32.60.14.28	Pages :	1
Téléphone :	02.32.60.50.00	Date :	16 avril 2007
Objet :	Demande de devis pour le week-end du 27 juillet au 30 juillet 2007		

Urgent **Pour avis** **Commentaires** **Réponse** **Confidentiel**

Le comité socio-culturel de Domfront aimerait organiser un week-end pour ses adhérents du 27 au 30 juillet 2007 au sein du centre Center Parcs «Les Bois-Francis».

Pourriez-vous nous transmettre le devis correspondant à ce séjour.

Le groupe se compose de : 28 adultes
 3 adolescents de 12 à 18 ans
 6 enfants de 8 à 12 ans
 7 enfants de 4 à 7 ans

Nous souhaitons réserver 11 cottages VIP.

Les forfaits restauration concernant l'ensemble des participants comprendront :

- les petits-déjeuners Cottage ;
 - 1 forfait Farniente pour le week-end.
- Les autres repas seront à la charge des familles.

En ce qui concerne les activités :

- Tous les adultes souhaiteraient faire une initiation au golf.
- Les adolescents veulent se divertir à travers diverses activités (bateaux à pédaler, bowling, jeux vidéo, parcours d'aventure...).
- 20 adultes envisagent de profiter de l'espace Sauna Hammam.

Cordialement
M. Martin

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 10 sur 17

DOCUMENT 7 : Grille de dédommagements

SECTEURS	TYPES DE RECLAMATION	CODE RECLAMATION	COMPENSATION
COTTAGE	Manque équipements cottage (électroménager, draps)	C1	PC1
	Pb électroménager	C2	PC1 + α à PC6
	Frigo HS	C3	PC1 + si denrée perdue remboursement équivalence en CP
	Erreur réservation	C4	PC2
	Retard dispo cottage	C5	PC7 ou PC4
	Pb accès handicapé	C6	PC3
	Déception cottage + services	C7	PC3 ou PC6
	Cottage sale à l'arrivée	C8	PC5 à PC8
	Cottage dégradé ou vétuste	C9	PC3 ou PC6
	Problèmes insectes, rongeurs ou animaux errant	C10	PC1 à PC3
	Pb d'odeur	C11	PC5 ou PC3
	Equipements ou éléments du cottage s'avérant dangereux (planche mal fixée, équipement défectueux)	C12	PC5 + α à PC6
	Plomberie + chaudière + électricité	C13	PC5 + α à PC6
	Fuite	C14	PC5 + α à PC6
ACTIVITE	Erreur réservation	A1	PA2
	Déception activités ou mauvaise organisation	A2	α à PA4
	Pb Horaires ou annulation d'activités	A3	PA2
	Sécurité ou problèmes techniques	A4	PA2
	Piscine (fermeture complète ou partielle, pleine...)	A5	α
LIEU DES TRAVAUX	Nuisance sonore, esthétiques ou physiques (difficulté accès cottage ou activités)	T1	α à PC8
	Annulation d'activité liée aux travaux	T2	PA2
	Dégradation biens personnels due aux travaux	T3	PVDA3

RESTAURATION	Problèmes facturation, réservation, moyens de paiements	R1	α
	Forfait restaurant non utilisé entièrement car restaurant fermé trop souvent	R2	PR2
	Livraison de pizza	R3	PR7
	Qualité nourriture (fraicheur, corps étrangers...)	R4	PC4 ou PR7
VOL DEGRADATION AGRESSION	Nuisance voisinage	V1	PVDA1
	Vêtement abîmé ou sali	V2	PVDA7
	Dégradations véhicules entre clients	V3	PVDA3
	Dégradations véhicule de client entre client et employé	V4	PVDA3 + prévenir RS de l'employé + chef d'équipe cottage
	Vol effets personnels	V5	PVDA3
	Agression physique sur le parc	V6	PVDA1
	Blessures ou accidents intervenus sur le Parc ou lors d'une activité	V7	PVDA2
SECURITE	Organisation secours	S1	PS6
ACCUEIL	Qualité accueil, service et temps d'attente	AC1	α à PAC5
DETAIL	Problème articles non alimentaires (abîmé, sale...)	D1	PM2
	Livraisons cottages (produits périmés, temps d'attentes...)	D2	PR4 + si produit périmé prévenir le manager
	Problème articles alimentaires (abîmé, périmé, ...)	D3	PM2 + si produit périmé prévenir le manager

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 11 sur 17

DOCUMENT 8 : Grille de compensation

DÉNOMINATION	CODE COMPENSATION	NATURE COMPENSATION
Prestation cottage 1	PC1	Intervention
Prestation cottage 2	PC2	En cas de réduction non accordée lors de la réservation l'effectuer sur site en Center Pass et Intervention + excuses + champagne
Prestation cottage 3	PC3	Changement de cottage (si possible monter en gamme) et Intervention + excuses + Marché du Monde
Prestation cottage 4	PC4	Changement de cottage et Cocktail du jour au bar bowling ou verre chez Pierre maximum 6,5 €
Prestation cottage 5	PC5	Intervention + carte d'excuse + champagne
Prestation cottage 6	PC6	Accueil personnalisé = Corbeille régionale (de 5 à 25 €) + gratuité linge + coffret savon
Prestation cottage 7	PC7	Repas Marché du Monde (hors boisson)
Prestation cottage 8	PC8	Intervention + carte d'excuse + Marché du Monde (hors boisson) ou cocktail du jour au Bar Bowling ou cocktail chez Pierre valeur maximum 6,5 €
Prestation activité 2	PA2	Proposition autres créneaux horaires ou autre activité même tarif sinon remboursement en Center Pass.
Prestation activité 4	PA4	Pédalo ou minigolf
Prestation restauration 2	PR2	Remboursement différence
Prestation restauration 4	PR4	Offre d'une bouteille de vin ou boisson soft
Prestation restauration 7	PR7	Offre produit défectueux ou remplacement
Prestation VDA 1	PVDA1	Intervention sécurité (geste commercial si réclamation après séjour : Center Pass de 50 €)
Prestation VDA 2	PVDA2	- De 8 h à 21 h prévenir secours interne - Sinon prévenir poste de garde
Prestation VDA 3	PVDA3	- Constatation du vol ou de la dégradation - Envoyer la personne faire un dépôt de plainte à la réception - Envoyer la personne faire un dépôt de plainte à la gendarmerie (traitement en lien avec relation clientèle) - Déclaration du sinistre auprès de son assureur
Prestation VDA 7	PVDA7	Remplacement vêtement s'il est abîmé par un article de valeur équivalente en bon d'achat dans nos boutiques ; si sali proposer la laverie du Parc gratuitement ; si pressing nécessaire envoi de la note à Paris
Prestation sécurité 6	PS6	Geste commercial (ex. Nounours) maximum 50 € prix d'achat
Prestation accueil 5	PAC5	Excuses + champagne
Prestation détail	PM2	Remplacement article

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 12 sur 17

DOCUMENT 9 : Message électronique concernant une réclamation

Dossier courant : Boîte de réception > Fermer la session

> Composer > Adresses > Dossiers > Options > Rechercher > Aide > Calendrier

liste des messages | supprimer Précédent | Suivant Faire suivre | Faire suivre en pièce jointe | Répondre | Répondre à tous

Objet : Réclamation
De : delacroix@yahoo.fr
Date : Lun 16 avril 2007
À : centerparcs@wanadoo.fr

Monsieur,

Je tiens à vous informer de mon mécontentement concernant mon séjour du 5 mars au 9 mars 2007.

Cela fait 6 ans que je viens à Center Parcs, au moins une fois par an. Je suis donc une cliente fidèle et qui apprécie votre domaine.

Cette fois-ci, je suis déçue par la prestation :

- la vaisselle était sale ;
- la hotte ne marchait pas ;
- le jacuzzi était en panne 3 jours sur 4.

Et pour conclure, nous devons recevoir en cadeau un appareil photo spécial "aquatique". Il n'était pas disponible, nous devons le recevoir au bout de 3 semaines, il n'est toujours pas arrivé !

Comme vous le constatez, un séjour moyen !

Mme DELACROIX
22 rue du Moulin
50 100 CHERBOURG
Tel : 02.33.25.26.32

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 13 sur 17

DOCUMENT 10 : Nombre d'incidents relevés du lundi 5 mars 2007 au dimanche 1^{er} avril 2007

Incidents relevés	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Pannes jacuzzi	1		4		1				1			1				2				1	
Manque des draps dans le cottage			1								1				1		2				
Nuisance sonore du voisinage				1					1											1	
Cottage sale à l'arrivée	3				3	1		2				2	1						2	1	
Erreur de réservation								1													
Annulation d'activité			2							2								1			

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 14 sur 17

DOCUMENT 11 : Contraintes liées à l'élaboration du planning d'activité

Liste des contraintes :

- liées aux agents d'accueil :

Agents d'accueil	Contrat	Contraintes WE du 5 mai 2007	Contraintes WE du 12 mai 2007
Cécile*	15 heures	9 h le samedi et 6 h le dimanche	En congé
Lonis*	7 heures	Le dimanche	Le dimanche
Nadine*	7 heures	Le samedi avec une fin de journée à 20 h 00	Le dimanche
Magali*	7 heures	Le dimanche	le samedi avec une fin de journée à 20 h 00
Sonia*	15 heures	En congé	9 h le samedi et 6 h le dimanche
Daniel*	6 heures	Le samedi avec une fin de journée à 15 h 00	Le samedi avec une fin de journée à 15 h 00

* avec une heure de pause

Remarque :

Les agents d'accueil peuvent travailler 9 heures maximum par jour, sans la pose pour le déjeuner, le week-end.

- liées à l'organisation du service accueil :

Jours de la semaine	Horaires	Présence agents d'accueil
samedi	8 h 00 à 10 h 00	1
	10 h 00 à 15 h 30	2*
	15 h 30 à 20 h 00	2

* avec une obligation de prendre une pause d'une heure entre 12 h et 15 h.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 15 sur 17

Annexe A : Procédures du traitement des réclamations (à compléter et à rendre avec la copie)

Réclamations	Code de réclamation	Code compensation	Réactions attendues de l'agent d'accueil pour traiter la réclamation
Monsieur et Madame BRIOT, lors de leur week-end, ont été gênés par les occupants du cottage voisin qui ont organisé une fête jusque tard dans la nuit. La musique trop forte les a empêchés de dormir.			
Monsieur DUVAL a retrouvé son véhicule avec le rétroviseur coté passager arraché.			
Madame CHESNEL a été livrée de son petit-déjeuner à 10 h au lieu 8 h 30.			
Madame NIEL a réservé un court de tennis le mercredi à 14 h 00. Le court n'est pas libre. La réservation a été notée sur le planning du squash.			

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 16 sur 17

ANNEXE B : Planning de présence des agents d'accueil des week-ends semaines 18 et 19 (à compléter et à rendre avec la copie)

CENTER PARCS «LES BOIS-BLANCS» WEEK-ENDS des 5 et 12 mai 2007																
Date	Noms	Nombre d'heures														
			7h	30h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h
Samedi 5 mai																

Samedi 12 mai																

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2007	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page 17 sur 17