

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

SESSION 2008

SUJET

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

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

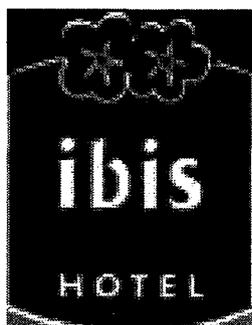
Le dossier comporte 12 pages

Liste des documents

- Document 1 : Données chiffrées de l'hôtel
- Document 2 : Normes ISO
- Document 3 : Télécopie
- Document 4 : Contrat 15 minutes
- Document 5 : Directives de Madame RADENNE
- Document 6 : Disponibilité des hôtels environnants
- Document 7 : Extrait du fichier clients
- Document 8 : Plaquette de l'hôtel

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée
(circulaire 99-186 du 16. 11. 99)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 1/12



Place Camille Jouffray
38200 VIENNE
Tél : (+33) 04.74.78.41.11
Télécopie : (+33) 04.74.85.42.28

L'hôtel Ibis** est une enseigne du groupe ACCOR, premier groupe européen hôtelier (enseignes du groupe : NOVOTEL, MERCURE, ÉTAPE HOTEL, SOFITEL, SUITEHOTEL, FORMULE 1, etc.).

Le positionnement de l'enseigne Ibis se décline autour d'un bon rapport qualité de l'offre de service/prix. Son image se construit autour du dynamisme des équipes, des engagements clairs, notamment avec une charte qualité, et des services garantis par une certification aux normes ISO. Des services périphériques de qualité sont proposés aux clients, particuliers et professionnels.

L'hôtel Ibis** de Lyon Vienne Sud est situé à Vienne, sur le Champ de Mars, à 300 m de la gare et de l'office de tourisme. Il propose à la réservation 54 chambres à air rafraîchi, dont 3 pour les personnes à mobilité réduite. Proche de nombreux restaurants, il comprend un bar servant en-cas et collations 24 h/24 et un parking privé couvert payant. Une salle de réunion peut accueillir jusqu'à 45 personnes pour les conférences et séminaires. Un accès Internet sans fil Wifi est à la disposition des hôtes en voyage d'affaires.

VOTRE SITUATION

L'hôtel IBIS de Vienne est dirigé par Madame RADENNE depuis 1992.

Vous êtes embauché(e) en tant que chargé(e) d'accueil et vous travaillez sous la responsabilité de Madame RADENNE. Vos activités consistent à renseigner et conseiller les clients de l'hôtel. Madame RADENNE souhaite également vous intégrer dans la démarche qualité de l'hôtel.

Dans ce cadre, Madame RADENNE vous confie le traitement de trois dossiers :

Dossier 1 : Analyse des résultats de l'hôtel	16 points
Dossier 2 : Démarche qualité et découverte de l'offre	29 points
Dossier 3 : Étude de la clientèle	35 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 2/12

DOSSIER 1 : ANALYSE DES RÉSULTATS

Madame RADENNE doit prochainement participer à une réunion de groupe au cours de laquelle elle présentera les principales données chiffrées de l'hôtel. Elle vous demande de lui préparer le document de synthèse qu'elle utilisera.

À partir du document 1,

- 1.1 Calculez l'évolution du chiffre d'affaires entre 2006 et 2007.
- 1.2 Calculez la part que représente, dans le chiffre d'affaires, chacun des deux segments de clients de l'hôtel pour les années 2006 et 2007 (arrondir les résultats au chiffre entier le plus proche).
- 1.3 Commentez l'évolution des deux segments de clients entre 2006 et 2007.
- 1.4 Expliquez les raisons pour lesquelles le chiffre d'affaires de l'hôtel augmente entre 2006 et 2007, alors que le nombre de chambres louées diminue.

DOSSIER 2 : DÉMARCHE QUALITÉ ET DÉCOUVERTE DE L'OFFRE

La démarche qualité s'inscrit dans la politique commerciale de l'enseigne Ibis. Elle s'articule principalement autour des services aux normes ISO 9001 et 14001.

Madame RADENNE désire informer ses collaborateurs de l'engagement qui a été pris par l'hôtel sur les normes ISO.

À partir du document 2,

- 2.1 Rédigez la note d'information n° 813 en mettant en évidence l'objectif visé par la certification ainsi que les avantages à en tirer.

Hier, votre collègue, chargé de l'accueil, a transmis une télécopie de confirmation de réservation au client Henry LESCETER, responsable d'un groupe de jazz. Ce groupe de 4 musiciens doit se produire dans le cadre du festival de Jazz et a réservé 2 chambres doubles pour le week-end du samedi 28 juin au dimanche 29 juin 2008.

Ce matin, vous prenez connaissance de cette télécopie (Document 3) ; vous constatez qu'une erreur a été commise sur le planning de réservation et que l'hôtel est complet cette nuit-là.

Vous consultez le «contrat 15 minutes» (Document 4) qui engage l'hôtel et vous décidez d'appeler le responsable du groupe de musiciens pour l'informer de la situation et lui proposer une solution.

À partir des documents 3, 4, 5 et 6,

- 2.2 Préparez le plan d'appel téléphonique en appliquant les procédures décrites dans le contrat 15 minutes.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 3/12

DOSSIER 3 : ÉTUDE DE LA CLIENTÈLE

Soucieuse d'améliorer la prestation de service, Madame RADENNE vous demande d'analyser les segments de clients afin de pouvoir proposer des offres en relation avec la demande pour développer le chiffre d'affaires de l'hôtel. Des statistiques ont été réalisées sur le dernier trimestre de l'année 2007

À partir du document 7,

3.1 Dressez le profil type du client d'affaires de l'hôtel.

Madame RADENNE s'intéresse particulièrement à la clientèle d'affaires ; elle vous demande de préparer un argumentaire qui sera utilisé pour cette clientèle afin de dynamiser l'offre de service correspondante.

3.2 Proposez un argument par mobile d'achat.

Au cours de la dernière réunion du groupe ACCOR, il a été décidé de relancer «la clientèle affaires». Madame RADENNE vous demande de préparer un publipostage qui sera envoyé aux anciens clients. L'objectif est :

- de valoriser les divers services offerts par l'hôtel,
- d'insister sur la démarche qualité engagée,
- de proposer la carte de fidélité ACCOR FAVORITE GUEST,
- d'offrir une réduction exceptionnelle de 30 € sur la carte ACCOR FAVORITE GUEST pour les mois de juillet et août.

À l'aide du document 8,

3.3 Préparez la lettre de publipostage.

3.4 Proposez d'autres moyens d'information pour faire connaître notre offre à la clientèle affaires.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 4/12

DONNÉES CHIFFRÉES DE L'HÔTEL

MOIS	2006		2007	
	Chiffres d'affaires (en €)	Nombre de chambres louées	Chiffres d'affaires (en €)	Nombre de chambres louées
JANVIER	61 487	1003	76 536	1208
FÉVRIER	59 628	965	74 725	1182
MARS	83 271	1337	79 297	1235
AVRIL	82 049	1310	81 857	1270
MAI	89 074	1334	92 976	1349
JUIN	100 443	1500	106 827	1550
JUILLET	113 870	1679	113 235	1606
AOUT	104 592	1506	94 201	1321
SEPTEMBRE	101 196	1503	101 287	1493
OCTOBRE	85 034	1361	81 442	1288
NOVEMBRE	72 798	1167	75 758	1197
DÉCEMBRE	74 258	1212	73 926	1187
TOTAL	1 027 700	15 877	1 052 067	15 886

CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ PAR TYPE DE CLIENT (en €)

ANNÉE 2006		ANNÉE 2007	
TOURISME	AFFAIRES	TOURISME	AFFAIRES
205 540	822 160	315 619	736 444

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR TYPE DE SERVICES (en €)

ANNÉE	CA SERVICE DE BASE	CA SERVICES PÉRIPHÉRIQUES	CA TOTAL
2006	903 720	123 980	1 027 700
2007	920 704	131 359	1 052 063

PRIX MOYEN D'UNE CHAMBRE LOUÉE

2005	2006	2007
54,60 €	56,92 €	58,03 €

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 5/12

DOCUMENT 2 (1/2) - NORMES ISO

UN REGARD NEUF AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

Qu'elle soit petite, moyenne ou grande, l'entreprise, à des moments clés de son existence, a besoin d'un conseil, d'une assistance, d'un regard extérieur.

L'évolution extrêmement rapide de l'environnement économique exige, de la part des entreprises, une capacité d'anticipation et de changement. Qu'il s'agisse de réduire des incertitudes, de donner une nouvelle impulsion à des activités, de rechercher ou de conquérir de nouveaux marchés, de résoudre un problème spécifique de l'entreprise (marketing, ressources humaines, management, production, qualité, logistique, communication, environnement, ventes et développement commercial...) l'ISO est là pour vous aider.

L'International Organisation for Standardisation (ISO) a été créée le 23 février 1947. Fédération mondiale basée à Genève, elle regroupe 130 organismes nationaux de normalisation. La vocation de l'ISO est d'harmoniser et de favoriser le commerce international. L'ISO définit deux grands types de normes : les normes techniques et les normes de gestion.

Système de Management de la Qualité (SMQ)

Un Système de Management de la Qualité, construit selon l'ISO 9001 est avant tout un outil de management pour améliorer l'organisation collective et le fonctionnement global de l'entreprise. Le but d'une telle organisation consiste à acquérir, tous ensemble, la capacité à satisfaire durablement les besoins et attentes des clients.

Aujourd'hui ce référentiel qualité permet d'assurer le pilotage managérial de l'entreprise en associant étroitement la satisfaction des clients et la rentabilité des opérations selon les objectifs fixés par l'entreprise.

ISO 14001 : la certification du management environnemental

Face aux pressions écologiques et aux préoccupations environnementales croissantes, l'ISO a défini une nouvelle série de normes intégrant le management de l'environnement : les normes ISO 14000. Les normes 14000 permettent à un organisme d'évaluer et de maîtriser de manière continue les impacts de ses activités, produits et services sur l'environnement.

L'ISO comment ça marche ?

La certification est le moyen d'attester, par l'intermédiaire d'un tiers certificateur (ex : Bureau VERITAS, AFAQ, BVQI, etc.), de l'aptitude d'un organisme à fournir un service, un produit ou un système conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires. La famille des normes ISO 9000 correspond à un ensemble de référentiels de bonnes pratiques de management en matière de qualité, portés par l'organisme international de standardisation (ISO). L'ISO n'a pas vocation à délivrer elle-même les certifications. Cette tâche est laissée à la charge d'un organisme certificateur tiers, lui-même accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC).

La certification ainsi obtenue est valable 3 ans. Il est essentiel de garder en tête que la certification est basée sur le processus permettant d'obtenir un produit ou un service et non sur le produit/service lui-même.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 6/12

DOCUMENT 2 (2/2)

Les avantages de l'ISO 14001

- Un avantage concurrentiel certain : la reconnaissance sur les marchés. De plus en plus de donneurs d'ordres intègrent dans leurs critères d'achat des exigences environnementales.
- La maîtrise des coûts par la prévention des incidents. Elle se traduit également par la gestion efficace des matières premières et des déchets et l'utilisation de technologies propres, la diminution des coûts de dépollution, la suppression des amendes dues aux infractions.
- L'amélioration de l'image de l'entreprise par la reconnaissance officielle de l'effort «vert».
- La motivation des collaborateurs, principaux moteurs des améliorations menées au sein de l'entreprise.
- Le dialogue avec les partenaires institutionnels : administrateurs, investisseurs, assureurs, banquiers... prennent d'ores et déjà en compte la certification ISO 14001 comme preuve de la capacité d'une entreprise à connaître et à maîtriser ses risques environnementaux.

Les avantages de l'ISO 9001

En plaçant la satisfaction du client au cœur de votre organisation, la mise en œuvre d'un système de management de la qualité soutient une dynamique de progrès : orientation client, efficacité, compétitivité accrue, pérennité...

La certification selon la norme ISO 9001 vient démontrer la performance des méthodes que vous utilisez et l'efficacité de vos processus. De plus, la maîtrise de votre système de management de la qualité est une source d'amélioration de votre rentabilité et un vecteur de mobilisation de vos collaborateurs.

Elle permet de :

- renforcer l'implication du management ;
- réorienter la certification vers la satisfaction du client ;
- donner la priorité à l'efficacité des processus et non à la conformité des procédures ;
- la certification donne une plus grande adaptabilité aux us et coutumes de l'entreprise, la norme décrit ce qu'il faut faire mais elle laisse le choix sur la manière de le faire.

TÉLÉCOPIE

DE : **IBIS VIENNE**

Télécopie : 04 74 85 42 28

À : *Monsieur LESCETER Henry*
Groupe «MAGIC JAZZ»

Télécopie : 04 88 65 23 79
Tél. : 04 88 65 23 90

Objet : *Confirmation de réservation*

Date : le 24 juin 2008

Monsieur,

Nous vous remercions de votre demande et c'est avec plaisir que nous vous confirmons la réservation suivante :

NOM : *LESCETER Henry*

Séjour : *du samedi 28 juin au dimanche 29 juin au matin.*

Nombre de personnes : 4

Nombre de nuit : 1

Type de chambre : *chambre double : deux lits séparés.*

Parking : *pas de véhicule, arrivée gare de Vienne (5 minutes à pied).*

Prix pour une nuit : 2 chambres doubles : 118 €
 4 petits déjeuners : 28 €

Dans l'attente de vous accueillir dans notre établissement, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le service réception

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 8/12

DOCUMENT 4

Qu'est-ce que le contrat 15 minutes ?

Les équipes Ibis s'engagent à résoudre un éventuel problème que le client peut rencontrer en moins de 15 minutes, 24 h sur 24. Dans le cas contraire, il est notre invité.

EXTRAIT DU CONTRAT 15 MINUTES :

«... le client a garanti sa réservation et nous ne sommes pas en mesure de lui donner satisfaction :
- Si possible, le client est prévenu à l'avance afin de lui indiquer un autre hôtel.
- Il est relogé dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure et il lui est offert la première nuit ainsi que les frais de transfert éventuels (taxi) jusqu'à l'hôtel où il a été relogé... ».

DOCUMENT 5

DIRECTIVES de Madame RADENNE

Dans le cas où vous devez reloger des clients ayant réservé :

- vous agissez en totale autonomie,
- vous respectez en tous points le contrat 15 minutes relatif à cette situation,
- le client doit partir satisfait de la solution que vous lui aurez proposée,
- vous privilégiez en premier lieu les hôtels du groupe ACCOR, puis les autres.

Dans le cas où un taxi doit être proposé au client, choisir un taxi de Vienne que vous préviendrez par avance, et lui demander de nous faire parvenir la facture.

Liste des taxis :

Taxis de la gare, avenue de la Gare, Vienne	04 74 87 23 56
Taxi Vauthier, rue Mante, Saint-Jean de Bournay	04 74 69 26 51
Taxi Viennois, rue Coupe Jarret, Vienne	04 74 21 89 74

DOCUMENT 6

DISPONIBILITÉ DES HÔTELS ENVIRONNANTS DU SAMEDI 28 AU DIMANCHE 29 JUIN 2008 (Nombre de chambres)

HÔTEL	GL	TN	Nombre d'étoiles
Mercure	5	6	3
IBIS Chasse/Rhône	3	7	2
IBIS Saint-Rambert d'Albon	3	4	2
Blazon	6	6	2
Grande Rue	7	3	3
Méridien	0	3	3
Du Soleil	3	7	2

GL : grand lit

TN : Chambre double ; deux lits séparés

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 9/12

CLIENTÈLE D'AFFAIRES

Quatrième trimestre 2007

Extrait du fichier clients

SEXE		PCS	ÂGE			NOMBRE DE NUITÉES				TYPE DE RÉSERVATION		LOCALISATION DE L'ENTREPRISE	
M	F		<30 ans	30 à 50 ans	+ 50 ans	1	2	3	4 et +	Classe affaires	Classe tourisme	Région Rhône-Alpes	Hors région
2 000	1 000	Voir détail ci-dessous *	750	1 050	1 200	1 100	1 000	650	250	2 100	900	1 550	1 450

* Professions et catégories professionnelles :

1	Exploitant agricole	20
2	Artisan, commerçant, chef d'entreprise	500
3	Cadre	2 000
4	Profession intermédiaire	200
5	Employé	200
6	Ouvrier	80
	Totaux	3 000

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 10/12

DOCUMENT 8 (page 1/2) – PLAQUETTE DE L'HÔTEL



Des hôtels comme on les aime

IBIS la passion du service quelle que soit l'heure...

Ibis s'engage concrètement pour vous satisfaire !!!

CONTRAT SATISFACTION 15 minutes

Dans tous nos hôtels, si d'aventure un petit problème se posait à vous, nous nous donnons 15 minutes maximum pour le résoudre. Sinon ? Vous seriez notre invité.

CERTIFICATION ISO 9001 délivrée par BVQI

Ibis, 1^{ère} marque hôtelière certifiée ISO 9001 en Europe

La certification ISO 9001 délivrée par BVQI (Bureau Veritas Quality International) atteste du professionnalisme de nos équipes et de la fiabilité de notre organisation.

Dans nos hôtels, le périmètre d'application de cette certification concerne : l'hébergement 24 h/24, le petit-déjeuner de 4 h à 12 h et le service bar et en-cas 24 h/24.

La passion du service quelle que soit l'heure...

Pour les équipes IBIS, il n'y a pas d'heure pour vous rendre service et vous être agréables. Du matin au soir et du soir au matin, 24 h/24, et ce, quelle que soit votre demande ou votre besoin. Les équipes IBIS vous accueillent à n'importe quelle heure, et savent rester disponibles 24 h/24 pour vous rendre le petit service qui vous permettra de passer une excellente nuit :

- vous transférer en pleine nuit un appel de vos proches,
- vous envoyer une télécopie même très tard,
- calmer votre fringale par un en-cas, même à 2 heures du matin !

Des chambres confortables avec salle de bains et grands lits...

Et la sécurité aussi !!!

Nous disposons d'un coffre-fort où vous pouvez déposer vos objets de valeur à tout moment.



**DE
VÉRITABLES
ÉTAPES
GUSTATIVES
POUR DES
MOMENTS
BIEN À
VOUS...**

Tous les plaisirs à la carte

Le temps d'un repas, au fil de vos séjours, découvrez les étapes gustatives de nos restaurants IBIS qui vous accueillent 7 jours/7, 365 jours par an, tous les soirs au minimum de 19 h à 22 h 30.

Et la détente aussi au bar

À n'importe quel moment de la journée, tout le monde se retrouve au bar IBIS pour s'accorder quelques instants bien à soi.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 11/12

DOCUMENT 8 (page 2/2)

L'ENVIRONNEMENT UNE VALEUR AU QUOTIDIEN L'ISO 14001

Depuis 2007, les restaurants de l'hôtel IBIS s'engagent et agissent au quotidien en faveur de l'environnement : gestion des déchets et recyclage, contrôle de la consommation d'eau et d'énergie, sensibilisation et formation de nos équipes...

IBIS FRANCE SOUTIENT LE COMMERCE ÉQUITABLE

L'implication des restaurants IBIS en matière de commerce équitable est chaque année un peu plus forte avec de plus en plus de produits labellisés

LE *WIFI* POUR NOTRE CLIENTÈLE «AFFAIRES»

Vous profitez du confort d'un accès Internet haut débit sans fil pour votre PC portable dans votre chambre.

VOTRE FIDÉLITÉ RÉCOMPENSÉE

VOYAGEUR FRÉQUENT

Carte Accor Favorite Guest IBIS

Des réductions et des services dans tous les hôtels IBIS du monde. Des chèques-cadeaux Compliments valables chez IBIS, mais également dans les hôtels des réseaux SOFITEL, NOVOTEL, MERCURE et SUITEHOTEL. 10 % de réduction tous les jours sur le prix de la chambre. (10 € dépensés = 60 points compliments)

Vous bénéficiez de tous ces avantages pour 170 € par an !

Il vous suffit de séjourner en moyenne une nuit par mois à l'hôtel pour rentabiliser votre abonnement ! La carte Accor Favorite Guest est strictement personnelle et nominative et est valable 1 an.

VOYAGEUR OCCASIONNEL

Carte Accor MOUVANGO

Une carte gratuite qui vous fait gagner des Points Compliments chez Accor et les partenaires du réseau MOUVANGO, en France.

La possibilité de cumuler des Points Compliments, de nombreuses offres promotionnelles tout au long de l'année. Un accès 24 h/24 au site Accor Mouvango pour consulter vos points.



DES RÉDUCTIONS ET DES SERVICES EXCLUSIFS AVEC VOTRE CARTE «ACCOR FAVORITE GUEST»

- 10 % de réduction sur vos dépenses effectuées à l'hôtel (chambre, restauration, consommations au bar, réduction non cumulable avec d'autres tarifs réduits).
- La garantie d'une chambre toujours disponible, si vous réservez jusqu'à 2 jours avant la date de votre séjour.
- Gardez votre chambre jusqu'à 16 heures, selon disponibilité.
- Votre chambre vous attend jusqu'au lendemain 12 heures.
- Un accueil personnalisé.
- Des tarifs préférentiels sur les forfaits de location Europcar.
- Un accès à votre compte Points en temps réel via Internet ou le service Audiotel.
- Un service Audiotel pour obtenir des informations sur votre Carte 24 h/24 et 7 j/7.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve : E1A1	SUJET	Page : 12/12