

SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

SESSION 2009

Correction

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

BARÈME

	Points
Dossier 1 : Présentation de l'offre de service	21
1.1 Les différentes caractéristiques de l'offre	
1.2 Les 4 segments de clientèle	
Dossier 2 : Rentabilité d'une activité nautique	23
2.1 Le résultat de l'activité du voilier (Annexe A)	
2.2 Le commentaire des résultats	
2.3 Les actions correctives	
Dossier 3 : Organisation du salon nautique	17
3.1 Les 3 arguments en faveur de la présence sur le salon	
3.2 Le planigramme (Annexe B)	
Dossier 4 : Développement de l'offre de service	19
4.1 Les 3 services liés à la location d'un voilier	
4.2 Le corps du courriel	
TOTAL	80

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

Dossier 1 : Présentation de l'offre de service - 21 points

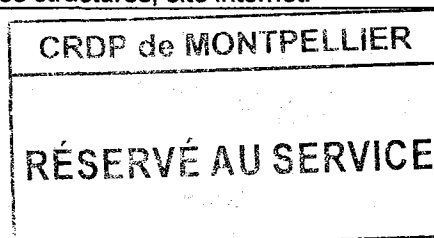
1.1 Les caractéristiques et avantages de l'offre de service

Caractéristiques	Avantages
Un matériel varié et professionnel	Le matériel proposé s'adapte à tout type de public et vous permettra de choisir votre bateau en fonction de vos goûts et de votre niveau.
Un personnel qualifié	Tout notre personnel est qualifié et possède des brevets. Vous pourrez naviguer en toute sécurité avec la possibilité de progresser dans votre domaine.
Accueil d'un public handicapé	Permet à un public déficient de pratiquer un sport ou une passion comme les autres. L'association développe l'intégration.
Intégration des jeunes	Les jeunes pourront se retrouver en groupe et partager un loisir. L'association permet aux jeunes en difficulté de découvrir un sport nautique encadré par des professionnels.
Assure une formation qualifiante	Des spécialistes assurent une formation de qualité. Vous pourrez progresser au niveau technique dans le domaine qui vous intéresse et devenir moniteur.
Organise des compétitions	L'association organise des compétitions qui apportent aux participants une dynamique et un esprit d'équipe.
Entraînements hebdomadaires des équipes et des individuels	Des entraînements réguliers permettent d'avoir un suivi personnalisé et d'atteindre un meilleur niveau.
Site Internet	Le site permet de s'informer sur les activités proposées par la société des Régates de la Ciotat.
Bulletin de liaison	Les adhérents sont informés des activités et des sorties organisées par la Société des Régates de la Ciotat.

1.2 4 segments de clients. Présentation sous forme de tableau.

Cible de clientèle	Moyens de communication
Groupes	Site internet, plaquette information en office du tourisme, publipostage.
Groupes scolaires	Envois de publipostage dans les écoles, affiches à mettre dans les lycées, écoles ou foyer, contact avec les responsables, courrier aux professeurs de sport.
Entreprises/Comités d'entreprise	Contact par internet, invitation portes ouvertes, envois de publipostages avec documentation, contact téléphonique.
Particuliers/ Individuels	Publicité radio locale, prospectus, journaux gratuits, magazine municipal, site Internet.
Handicapés	Plaquettes d'information envoyées aux structures spécialisées, contact téléphonique, site internet, présence au téléthon.
Jeunes en difficultés	Courrier envoyé aux différentes structures, site internet.

Accepter toute proposition logique



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 2 sur 5

Dossier 2 : Rentabilité d'une activité nautique - 23 points

2.1 Le résultat de l'activité du voilier.

- **Calcul du chiffre d'affaires**

Nombre de sorties au week-end pour l'année :

8 week-ends en pleine saison (activité école) x 650 = 5 200 €

13 week-ends en basse saison (activité école) x 550 = 7 150 €

15 week-ends en activité loisirs x 300 = 4 500 €

Pleine saison : 38 (activité école) x 350 = 13 300 €

Basse saison : 72 (activité école) x 300 = 21 600 €

Activité loisirs : 44 x 150 = 6 600 €

Chiffre d'affaires :

5 200 + 7 150 + 4 500 + 13 300 + 21 600 + 6 600 = 58 350 euros

- **Calcul du nombre total de jours de location sur l'année :**

• Calcul du nombre de jours total de location (week-ends compris) sur l'année
 $(8 + 13 + 15) \times 2 + 38 + 72 + 44 = 226$

- **Calcul du nombre de journées moniteur facturées sur l'année :**

• Calcul du nombre de journées moniteur facturées (week-end compris) sur l'année
 $(8 + 13) \times 2 + 38 + 72 = 152$

Tableau des calculs

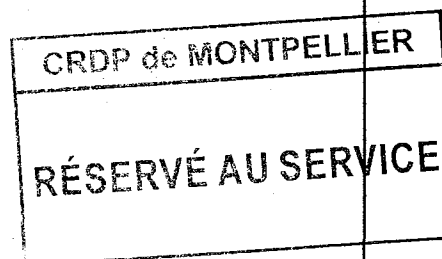
	Montant	En % du CA (au centième)
Chiffre d'affaires	58 350	100 %
Charges variables		
Moniteur (144 x 152)	21 888	
Entretien (50 x 226)	11 300	
TOTAL	33 188	56,88 %
Charges fixes		
• Amortissement	14 400	
• Entretien	500	
• Emplacement dans le port	2 240	
TOTAL	17 140	29,37 %
TOTAL CHARGES	50 328	86,25 %
RÉSULTAT	8 022	13,75 %

2.2 Commentaire des résultats

Le résultat est positif. La société réalise un faible bénéfice à cause des charges qui sont très élevées puisqu'elles représentent plus de 86 % du chiffre d'affaires.

2.3 Trois actions correctives

- Augmentation de son chiffre d'affaires en réalisant des opérations de mercatique plus importantes afin d'accroître l'activité du voilier.
- Augmentation de ses prix de location mais cette stratégie est risquée car elle peut entraîner une évasion de la clientèle.
- Diminution de ses charges en favorisant les activités loisirs (sans moniteur).



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 3 sur 5

Dossier 3 : Organisation du salon nautique - 17 points

3.1 Trois arguments justifiant la présence de l'association au salon nautique

Développer sa notoriété, élargir sa clientèle, augmenter son chiffre d'affaires.

Accepter toute réponse logique

3.2 Le planigramme présenté sur l'annexe 2.

Voir Annexe B

Dossier 4 : Développement de l'offre de service - 19 points

4.1 Trois services complémentaires avec justification de l'intérêt pour l'association.

Présentation	Justification
1 - Possibilité de fournir les repas sur le bateau	La Société des Régates de La Ciotat propose des services complémentaires qui lui permettent de se différencier, de travailler avec d'autres prestataires de services et de développer son chiffre d'affaires.
2 - Personnel de bord	Amélioration du confort des clients (boissons, repas, animations, ménage cabines...).
3 - Navigation de nuit	La SRC propose une offre qui permet de se différencier de la concurrence.
4 - Escale pour visiter une ville de la côte	Ce service permet à la SRC de cibler une clientèle moins passionnée de voile et qui recherche d'autres prestations.
5 - Prise en charge des enfants pendant l'activité nautique des parents	La SRC complète son offre de service et fait découvrir ces prestations à un jeune public.
6 - Location de matériel	La location de matériel permet de simplifier la vie de la clientèle en lui proposant un équipement adapté et, ainsi, de développer le chiffre d'affaires et de diversifier l'activité de la société.
7 - Soirée à thème	Ce service permet de cibler une clientèle plus touristique.

4.2 Le corps du courriel à adresser au comité d'entreprise.

Orthographe/ Style :

Monsieur,

Nous vous remercions de votre demande et c'est avec plaisir que nous vous faisons parvenir les renseignements souhaités.

Type de bateau proposé : le Panaréa (voir descriptif sur site internet <http://src.club.fr>)

Stage embarqué : 2 jours du 29 et 30 août 2009

Nombre de personnes : 15

Prix total : 2 400 €

Ce prix inclut les frais de carburant et de petit matériel (piles, gaz...) mais ni la nourriture ni les frais de port.

Nous restons à votre entière disposition pour organiser votre séjour dans les meilleures conditions. Nous pouvons, si vous le souhaitez, établir avec vous un devis personnalisé à votre convenance.

Nous vous rappelons que la réservation définitive du bateau doit se faire 15 jours avant la date demandée.

Nous espérons vous accueillir prochainement.

Cordialement

Paul BERGOIN - Responsable de la Société des Régates de La Ciotat

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 4 sur 5

ANNEXE B : PLANIGRAMME SALON NAUTIQUE

		10 h – 11 h	11 H – 12 h	12 h – 13 h	13 h – 14 h	14 h – 15 h	15 h – q16 h	16 h – 17 h	17 h – 18 h	18 h -19 h
SAMEDI	Accueil									
	Bénévole		Blanchard	Blanchard	Blanchard	Gaymard	Gaymard	Gaymard	Gaymard	
	Moniteur	Loïc	Loïc	Loïc		Loïc	Loïc	Loïc	Loïc	Loïc
DIMANCHE	Accueil									
	Bénévole		Blanchard	Blanchard	Blanchard	Gaymard	Gaymard	Gaymard	Gaymard	
	Moniteur	Guy	Guy	Guy		Guy	Guy	Guy	Guy	Guy
LUNDI	Accueil									
	Bénévole					Malacrida	Malacrida	Malacrida	Malacrida	
	Moniteur	Loïc	Loïc	Loïc		Loïc	Loïc	Loïc	Loïc	Loïc
MARDI	Accueil									
	Bénévole					Minois	Minois	Minois	Minois	
	Moniteur	Loïc	Loïc	Loïc		Loïc	Loïc	Loïc	Loïc	Loïc
MERCREDI	Accueil									
	Bénévole					Minois	Minois	Minois	Minois	
	Moniteur	Robert	Robert	Robert		Robert	Robert	Robert	Robert	Robert
JEUDI	Accueil									
	Bénévole				Malacrida	Malacrida	Malacrida	Malacrida	Malacrida	
	Moniteur	Robert	Robert	Robert		Robert	Robert	Robert	Robert	Robert
VENDREDI	Accueil									
	Bénévole					Malacrida	Malacrida	Malacrida	Malacrida	
	Moniteur	Robert	Robert	Robert		Robert	Robert	Robert	Robert	Robert

Utilisation de couleurs, d'une légende, titre.....

	Chargé d'accueil
	Bergoin

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2008	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 5 sur 5