



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**

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.

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

SESSION 2010
CORRIGÉ

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

BARÈME

DOSSIER 1	ANALYSE DE L'OFFRE	25 points
1.1	Caractéristiques de l'offre et leurs avantages	
1.2	Service de base et services périphériques	
1.3	Commentaires sur l'évolution globale, et par catégorie de clients, du parc de véhicules équipés	
DOSSIER 2	DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE FLEET PERFORMANCE	20 points
2.1	Cibles de professionnels	
2.2	Moyens de faire connaître l'offre de service	
2.3	Plan détaillé de la lettre-type	
DOSSIER 3	RELANCE TÉLÉPHONIQUE	20 points
3.1	Traitement des objections	
3.2	Plan d'appel téléphonique	
DOSSIER 4	RÉALISATION DE DEVIS	15 points
4.1	Calculs des éléments du devis	
	TOTAL	80 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2010	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 1 sur 5

DOSSIER 1 : ANALYSE DE L'OFFRE FLEET PERFORMANCE

25 points

1.1 Présentez, sous forme d'un tableau, les principales caractéristiques de l'offre de service et leurs avantages.

- Respect de la consigne présentation sous la forme d'un tableau :
- 7 caractéristiques attendues :
- 7 avantages attendus :

CARACTÉRISTIQUES	AVANTAGES
<ul style="list-style-type: none"> • Fleet comprend le service de gestion de flotte et l'espace internet de consultation 	<ul style="list-style-type: none"> • Un service clés en main rapidement opérationnel sans aucun investissement supplémentaire
<ul style="list-style-type: none"> • Des rapports d'activité journaliers • Des rapports d'activité synthétiques (départ-arrivée, distance parcourue, durée du parcours, vitesse moyenne, durée de l'arrêt par véhicule) sur une période donnée • La gestion administrative simplifiée (affectation de conducteurs aux véhicules). Un historique de 2 mois de données 	<ul style="list-style-type: none"> • La réduction des kilomètres inutiles, la baisse des heures supplémentaires • Le respect des délais d'interventions et de livraisons
<ul style="list-style-type: none"> • La géolocalisation d'un véhicule ou de la flotte entière • Le suivi du kilométrage par véhicule • La visualisation sur la carte 	<ul style="list-style-type: none"> • L'augmentation du nombre de visites ou d'interventions par véhicule • L'information en temps réel du client
<ul style="list-style-type: none"> • La demande de position instantanée. • L'affectation des conducteurs aux véhicules en circulation 	<ul style="list-style-type: none"> • Des preuves de missions • La sécurité du personnel renforcée • Le gain de temps de gestion
<ul style="list-style-type: none"> • L'assistance téléphonique 8 h/20 h du lundi au vendredi • L'utilisation d'un Service Manager pour la gestion de votre parc • La garantie-maintenance de 3 ans sur le matériel. • La formation de vos administrateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • La garantie d'un soutien rapide. • Une facilité de gestion renforcée. • La sécurité dans l'utilisation du matériel. • Une compétence accrue du personnel.

1.2 Citez le service de base proposé aux trois entreprises clientes et précisez, pour chacune d'elles, les services périphériques dont elles peuvent bénéficier

Service de base proposé aux trois entreprises :

Fleet Performance d'Orange Business Services, gestion performante d'un parc de véhicules

Service Périphérique pour les trois entreprises clientes :

Cheraki Location	Groupe Ziegler	Société STÉ
Option service «BTP» spécialisée pour l'équipement des engins de chantier, répondant aux contraintes de résistance.	Option service «remorque», qui permet d'équiper les remorques des camions en vue de les localiser en temps réel.	Option service «remorque», qui permet d'équiper les remorques des camions afin de contrôler à distance la température des remorques frigorifiques.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2010	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 2 sur 5

1.3 Commentez l'évolution globale, et par catégorie de clients, du parc de véhicules équipés pour la géolocalisation de 2009 par rapport à 2008. Présentez le détail de vos calculs.

Évolution globale en 2009 par rapport à 2008

Détail du calcul :

$$(11\ 200 + 3\ 500 + 1\ 820 + 1\ 909 + 740) - (6\ 112 + 3\ 213 + 1\ 740 + 913 + 321) / (6\ 112 + 3\ 213 + 1\ 740 + 913 + 321) \times 100 = (19\ 169 - 12\ 299) / 12\ 299 \times 100 = (6\ 870/12\ 299) \times 100 = 55,85 \% \text{ (accepter 56 \%)}$$

Commentaire :

Le parc de véhicules équipé en géolocalisation a fortement progressé en 2008 (56 %). L'offre semble bien répondre aux attentes des professionnels.

Évolution, par catégorie de client, du parc de véhicules équipés pour la géolocalisation de 2009 par rapport à 2008

Transport de marchandise	$(11\ 200 - 6\ 112)/6\ 112 \times 100 = 83 \%$
Transport de personnes	$(3\ 500 - 3\ 213)/3\ 213 \times 100 = 8,93 \% \text{ (accepter 8,9 ou 9 \%)}$
Services d'urgence	$(1\ 820 - 1\ 740)/1\ 740 \times 100 = 4,60 \%$
Sociétés de services	$(1\ 909 - 913)/913 \times 100 = 109 \%$
Autres sociétés	$(740 - 321)/321 \times 100 = 130,5 \%$

Commentaire :

Les trois principales catégories de clients qui ont fortement progressé dans l'équipement pour la géolocalisation de leur parc de véhicules sont : les transporteurs de marchandises (83 %), les sociétés de services (109 %) et les autres sociétés (130,5 %).

A contrario, les catégories qui ont connu une faible progression sont les services d'urgence (4,60 %) et le transport de personnes (9 %) ; il faudrait envisager de leur proposer des tarifs préférentiels et réaliser une communication efficace (accepter toute réponse cohérente.)

DOSSIER 2 : DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE FLEET PERFORMANCE

20 points

2.1 Identifiez les cibles de professionnels à privilégier.

Les deux cibles sont les services d'urgences et le transport de personnes.

2.2 Proposez trois moyens de faire connaître ce service auprès des professionnels ciblés.

Site Internet, Publipostage, Prospection téléphonique...

Ne pas accepter des solutions trop "généralistes" ne visant pas le milieu professionnel, ex: publicité à la TV, dans les journaux nationaux, la presse gratuite, à la radio...

2.3 Rédigez le plan détaillé de la lettre-type présentant le service Fleet Performance.

Plan structuré :

Introduction :

Phrase d'accroche à caractère commercial :

«Vous voulez optimiser la gestion de votre parc de véhicules ? **LE SERVICE FLEET PERFORMANCE EST LA SOLUTION À VOS BESOINS**»

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session : 2010	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 3 sur 5

Corps de la lettre : Argumentation

Une solution simple: des boîtiers à bord des véhicules fournissent toutes les informations utiles sur la traçabilité de la flotte.

Un accompagnement de bout en bout dans la gestion de la flotte : un responsable service vous accompagne dans la gestion du parc de véhicules, dans les souhaits d'évolution ou d'intégration de nouveaux services.

Une gestion de flotte optimisée, des coûts maîtrisés: grâce à Fleet Performance possibilité de suivre en temps réels l'évolution de l'activité de la flotte de véhicules et d'augmenter ainsi la réactivité en gérant en temps réel les délais d'intervention, de livraison, de kilométrages inutiles, etc.

Une gestion administrative facilitée: le service Fleet Performance facilite la gestion administrative de la flotte. La connaissance précise des kilomètres parcourus permet notamment d'améliorer la gestion de l'entretien des véhicules.

L'expertise et la qualité de service d'Orange Business Service : une assistance téléphonique dédiée, une garantie sur tout le matériel inclus dans l'offre Fleet Performance et de nombreuses autres options.

Un retour sur investissement immédiat: une offre complète à un prix tout compris.

Conclusion :

Proposer au client la consultation des tarifs Fleet Performance en annexe.

Proposer au client de contacter Orange business par courriel ou par téléphone.

Prise de congé :

A très bientôt !, Cordialement.

DOSSIER 3 : RELANCE TÉLÉPHONIQUE

20 points

3.1. Identifiez le mobile de chacune de ces objections et réfutez-les.

OBJECTIONS	MOBILE	RÉPONSE À L'OBJECTION
«Je suis responsable d'une entreprise de transport frigorifique et j'aimerais contrôler la chaîne du froid en souscrivant à l'option «Remorque». Mais, bien qu'intéressé par votre offre, mon budget est trop limité actuellement».	ARGENT	«Je comprends votre problématique mais notre offre ne nécessite pas d'investissement à payer : il s'agit d'un abonnement mensuel forfaitaire qui ne nécessite aucun investissement en matériel et en logiciel. En effet, grâce au système de géolocalisation, vous augmentez très fortement le nombre de livraisons de vos chauffeurs en optimisant les itinéraires et vous bénéficierez en plus, d'un contrôle des températures».
«Je suis responsable de chantier et je souhaite des informations complémentaires sur l'option «ETP» pour équiper nos engins. Mais j'ai peur que les boîtiers soient trop fragiles !».	SÉCURITÉ	«Je comprends votre crainte, mais nous pouvons vous assurer que nos boîtiers sont munis d'un système anti-vibration et sont entièrement étanches, ce qui répond aux contraintes de résistance liées aux conditions de chantier. De plus, la carte Sim est entièrement coulée dans la résine, ce qui la protège tout en vous permettant de la paramétrer à distance».

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : **2010**

Coefficient : **4**

Durée : **3 h**

Épreuve **E1A1**

CORRIGÉ

Page 4 sur 5

3.2. Présentez votre plan d'appel téléphonique de façon structurée et faites clairement apparaître les étapes et les formulations adaptées, pour chacune d'elles

ÉTAPES	FORMULATIONS ADAPTÉES
CONTACT : Saluer, se présenter (prénom, nom, entreprise) et vérifier l'identité de mon interlocuteur	"Bonjour, "Prénom, Nom", chargé d'accueil à Orange Business Service. Pourrais-je parler à Monsieur X ?"
RAISONS DE L'APPEL : • Demander à mon interlocuteur s'il a pris connaissance du courrier concernant l'offre Fleet Performance	«Bonjour Monsieur X, je vous appelle concernant le courrier relatif à notre offre Fleet Performance que vous avez dû recevoir au cours de la semaine».
OBJECTIF DE L'APPEL : • Proposer une prise de rendez-vous	«Je vous propose la visite de notre responsable commercial Monsieur Bouquet cette semaine. Vous préférez jeudi ou vendredi ?»
CONCLUSION • Reformuler • Prendre congé	«Je confirme à Monsieur Bouquet votre rendez-vous pour jour heure?» «Au revoir, Monsieur X, bonne journée».

DOSSIER 4 : RÉALISATION DE DEVIS

15 points

4.1 Calculez les éléments à prendre en compte pour l'établissement du devis sur lequel vous ferez apparaître le détail des calculs et les montants TTC.

ÉLÉMENTS DE CALCULS POUR LE DEVIS DES TRANSPORTS BENITO POUR UNE ANNÉE

PRESTATIONS	DÉTAILS DES CALCULS	MONTANTS
Forfait Fleet Performance Nombre de véhicules inférieur à 50 (ou 15 véhicules)	33,00 € x 15 x 12	5 940,00 €
Service Plus Boîtiers kit mains libres avec bouton d'appel	5,00 € x 15 x 12	900,00 €
Prestation d'accompagnement Installation des boîtiers dans les véhicules	120,00 € x 15	1 800,00 €
Formation à l'utilisation des boîtiers Une demi-journée		690,00 €
	TOTAL HT	9 330,00 €
	TVA 19,60 %	1 828,68 €
	TOTAL TTC	11 158,68 €

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session : 2010	Coefficient : 4	Durée : 3 h
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 5 sur 5