



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.

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

SESSION 2011

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 :** Nos tarifs Golf - Green-Fees (clients ponctuels)
- **Document 2 :** Nos tarifs GOLF - Membres
- **Document 3 :** Nos tarifs Hôtel*** - Séminaires
- **Document 4 :** Fiche message
- **Document 5 :** Télécopie
- **Document 6 :** Résultats de l'enquête de satisfaction du 1^{er} trimestre 2011
- **Document 7 :** Consignes pour la tenue des plannings – Contraintes clients

Les annexes (à rendre avec la copie)

- **Annexe 1 :** Évolution de la clientèle du Golf Omaha Beach
- **Annexe 2 :** Planning des moniteurs

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée

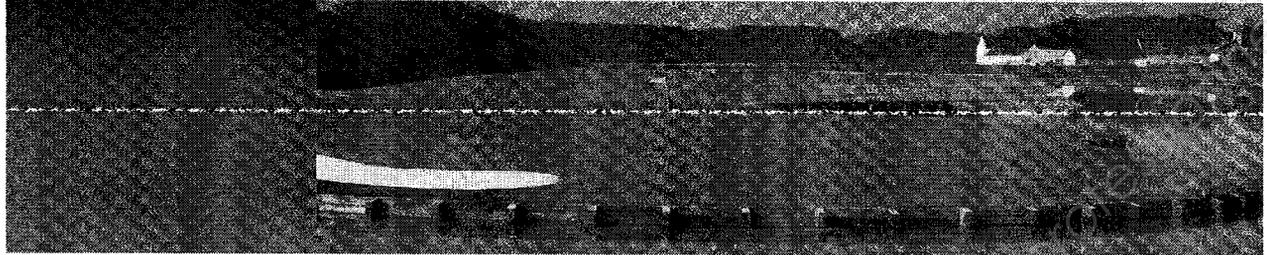
(circulaire 99-186 du 16.11.99)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 1/11

Normandie

Omaha Beach

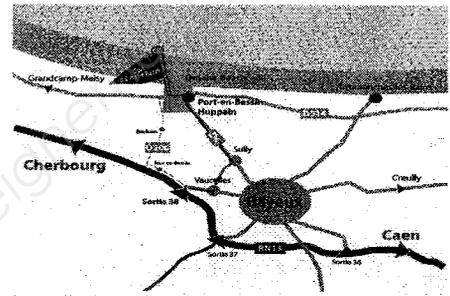
Golf - Hôtel



SARL au capital de 150 000 € - BP 28 - 14520 PORT-EN-BESSIN
Tél. : 02 31 22 12 12 Fax : 02 31 22 12 13

www.omahabeachgolfclub.com

omahabeachgolfclub@sfr.fr



Niché au cœur des plages du débarquement en Normandie, le golf Omaha Beach propose depuis cette année deux parcours de 18 trous dans un environnement exceptionnel entre mer et bocage. Mondialement réputé pour ses parcours techniquement intéressants, le golf Omaha Beach dévoile en effet cette année son nouveau parcours, «le parcours du manoir», qui promet de nouvelles sensations. Cela en fait le seul golf 36 trous de France avec vue sur mer.

La clientèle est composée de membres à l'année et de joueurs ponctuels «green-fee». Deux moniteurs qualifiés sont à la disposition des clients.

Pour favoriser l'accueil des joueurs, Omaha Beach dispose également d'un hôtel*** de 70 chambres (équipées de salles de bains entièrement rénovées, avec mini-bar, chaînes satellites, climatisation, wifi) et d'un restaurant avec un accueil raffiné et une carte variée composée de plats gastronomiques et régionaux.

Le complexe (golf-hôtel-restaurant) est ouvert toute l'année aux particuliers et aux entreprises ; ainsi il peut accueillir des séminaires en semaine et week-end.

Vous êtes embauché(e) au complexe Omaha Beach Golf Club en tant que chargé(e) de clientèle, sous la responsabilité de Monsieur DUPONT. Dans le cadre de vos activités, vous accueillez et renseignez la clientèle sur les prestations proposées, vous gérez les dossiers clients et les plannings des moniteurs.

Votre responsable vous confie quatre dossiers :

Dossier I	Analyse de l'offre	27 points
Dossier II	Traitement d'une demande d'organisation d'un séminaire	32 points
Dossier III	Évaluation de la satisfaction de la clientèle	12 points
Dossier IV	Organisation du planning des moniteurs	9 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 2/11

DOSSIER I
ANALYSE DE L'OFFRE

Dans un premier temps, Monsieur Dupont vous demande de prendre connaissance des services proposés par le complexe Omaha Beach.

À partir des **documents 1, 2 et 3,**

1.1. Présentez, dans un tableau, de manière synthétique et structurée, les services de base, les services liés et les services complémentaires offerts par le Golf Omaha Beach.

Afin de développer sa clientèle, Monsieur Dupont souhaite mettre en place des actions commerciales. Il vous remet un tableau récapitulant le nombre d'adhésions et forfaits vendus en 2009 et 2010.

À partir de l'**annexe 1,**

1.2 Calculez l'évolution du nombre de membres et du nombre de forfaits «Green-Fees» en 2009 et 2010 en complétant l'annexe 1, à rendre avec la copie.

1.3 Commentez les résultats obtenus.

1.4 Identifiez les cibles à privilégier en justifiant vos réponses.

1.5 Proposez deux moyens de faire connaître le golf Omaha Beach auprès de ces cibles.

DOSSIER II
TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'ORGANISATION D'UN SÉMINAIRE

Ce matin, la standardiste vous remet un message de Monsieur Michaux, de la société «AGORA DISTRIBUTION», qui vous demande de lui adresser un devis.

À partir des **documents 1, 2, 3 et 4,**

2.1 Rédigez, au nom de Monsieur Dupont, le courriel de réponse à Monsieur Michaux en intégrant le devis dans le corps du message.

Monsieur Dupont reçoit la réponse de Monsieur Michaux par télécopie (document 5). Il vous demande de le contacter par téléphone afin d'argumenter votre proposition en lui accordant une remise de 5 %.

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

2.2 Rédigez quatre arguments destinés à convaincre Monsieur Michaux d'organiser son séminaire au Golf Omaha Beach

2.3 Préparez votre appel téléphonique de façon structurée. Mettez en évidence, dans un tableau, l'intitulé des différentes étapes et proposez, pour chacune d'elles, une formulation adaptée.

DOSSIER III
ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Une enquête de satisfaction est traditionnellement administrée auprès de l'ensemble des clients tous les ans. Vous avez à votre disposition les résultats des 100 derniers questionnaires complétés par les clients lors de leur visite au cours du 1^{er} trimestre 2011.

À partir du **document 6**,

- 3.1 Recensez, dans un tableau, les points forts et les points faibles mis en évidence par l'enquête de satisfaction.
- 3.2 Proposez, en vous appuyant sur les résultats de l'enquête, des améliorations pour mieux satisfaire la clientèle.

Afin de fidéliser sa clientèle, Monsieur Dupont souhaite mettre en place des actions pour chaque catégorie de joueurs : les membres et les «green-fees» (joueurs ponctuels).

À partir des **documents 1 et 2**,

- 3.3 Proposez et justifiez une action de fidélisation spécifique aux membres du Golf Omaha Beach pour favoriser leur réinscription.
- 3.4 Proposez et justifiez une action de fidélisation spécifique aux joueurs ponctuels «green-fees» du Golf Omaha Beach.

DOSSIER IV
ORGANISATION DU PLANNING DES MONITEURS

En tant que chargé(e) de clientèle, vous fixez les rendez-vous des clients et gérez les plannings des deux moniteurs en tenant compte des consignes de Monsieur Dupont et des contraintes des clients.

À partir du **document 7 et de l'annexe 2**,

- 4.1 Inscrivez les rendez-vous des clients ainsi que les pauses et jours de congé des moniteurs sur les plannings en complétant l'annexe 2, à rendre avec la copie.

DOCUMENT 1 GOLF OMAHA BEACH Nos tarifs Golf – Green-Fees (clients ponctuels)

	Basse saison	Moyenne saison	Haute saison
	1er janvier au 13 mars 2011 et du 15 novembre au 31 décembre 2011	14 mars au 29 avril et du 03 octobre au 13 novembre	Du 30 avril au 04 octobre
	7 jours/7	7 jours/7	7 jours/7
Green-fee 18 trous**	50 €	60 €	70 €
Green-fee 9 trous**	32 €	39 €	45 €
Green-fee 18 trous couple	90 €	108 €	126 €
18 trous après 17 h 00			49 €
Green-fee 9 trous* supplémentaires	15 €	20 €	22 €
Green-fee 18 trous* supplémentaires	- 50 %	- 50 %	50 €

Sont considérés comme haute saison "week-end" et jours fériés : du 23 au 25 avril : «Pâques» ; les week-end du 09-10 avril/ 16-17 avril / 23-24 avril/08-09 octobre / 15-16 octobre/ 22-23 octobre/ 29-30 octobre/ 1^{er} novembre 2011 et jours fériés

*joués dans la même journée// **Green-fee : suivant disponibilité du parcours

Practice et locations

Practice de golf		Location	
La carte de 2 seaux	7 €	Voiturette 9 trous :	18 €
La carte de 20 seaux	30 €	Voiturette 18 trous :	30 €
Location ½ série	25 €	Voiturette 27 trous :	40 €
Location d'une série complète haut de gamme	35 €	Voiturette 36 trous :	46 €
		Chariot manuel :	6 €
		Chariot électrique :	12 €

Offres spéciales

- Offre du mardi :** 50 € le green-fee 18 trous
- Offre du mercredi :** La voiturette est offerte pour deux green-fees achetés
Sur le parcours du Manoir (hors juillet et août)
Offre réservée à deux green-fees plein tarif et sur réservation uniquement (hors jours fériés)
- Offre du vendredi :** 4 golfeurs pour 3 green-fees payés
- Offre licenciés Normands :**
- Haute saison 56 €
 - Moyenne saison 48 €
 - Basse saison 40 €



La mer 18 trous : par 72-6 216 m



Le manoir 18 trous : par 71-6 097 m

BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 5/11

DOCUMENT 2

GOLF OMAHA BEACH Nos tarifs Membres

		Cotisation annuelle 2011
Scolaire	- 18 ans	245 €
Étudiant	- 25 ans	483 €
Individuel	- 30 ans	750 €
Couple	- 30 ans	1 400 €
Individuel	+ 30 ans	1 620 €
Couple	+ 30 ans	2 600 €
Individuel semaine (accès du lundi au vendredi)		1 300 €
Couple semaine (accès du lundi au vendredi)		1 980 €

Ces cotisations donnent droit à un accès illimité pendant un an sur tous nos parcours, sur réservation.

Être membre vous permet également de bénéficier de tarifs préférentiels sur les locations :

Locations		Divers	
Voiturette 9 trous :		Parking voiture de golf (emplacement annuel)	280 €/an
Du lundi au vendredi	9,00 €		
Samedi et dimanche	13,50 €		
Voiturette 18 trous :		Emplacement de chariot électrique	125 €/an
Du lundi au vendredi	15,00 €		
Samedi et dimanche	22,50 €		
Voiturette 27 trous :		Casier vestiaire bois	60 €/an
Du lundi au vendredi	20,00 €		
Samedi et dimanche	28,00 €		
Voiturette 36 trous :			
Du lundi au vendredi	23,00 €		
Samedi et dimanche	30,00 €		
Chariot manuel :			
	5,00 €		
Chariot électrique :			
	10,00 €		

Définitions :

Green-fee : Forfait dont le joueur doit s'acquitter pour avoir accès au parcours.

Practice : Aire d'entraînement sur laquelle les joueurs vont taper des balles qui sont retirées dans un seau (35 balles par seau) à partir d'un distributeur à carte.

Série : Set composé de 14 cannes (7 cannes pour une ½ série).

Canne : Bâton recourbé utilisé pour pousser la balle de golf (également appelé club).

DOCUMENT 3

GOLF OMAHA BEACH - Nos tarifs Hôtel*** Séminaires

La prestation	Du 1 ^{er} janvier au 31 mars & du 1 ^{er} novembre au 31 décembre	Du 1 ^{er} avril au 31 octobre
Le Résidentiel	135 €	160 €
La chambre - Le petit déjeuner 2 pauses gourmandes Le déjeuner & le dîner (boissons incluses)	Par personne - En chambre single	Par personne - En chambre single
	120 €	140 €
	Par personne - En chambre twin	Par personne - En chambre twin
Le ½ Résidentiel	120 €	140 €
La chambre - Le petit-déjeuner 2 pauses gourmandes Le déjeuner OU Le dîner (boissons incluses)	Par personne - En chambre single	Par personne - En chambre single
	105 €	120 €
	Par personne - En chambre twin	Par personne - En chambre twin
La journée d'étude	45 €	50 €
La salle de réunion 2 pauses gourmandes - Le déjeuner	Par personne	Par personne

Nos tarifs comprennent également :

- la location de la salle modulable et équipée en matériel moderne (tableau numérique, vidéoprojecteur...)
- l'accès gratuit au hammam, sauna, tennis, piscine et à notre nouvelle salle de remise en forme pendant toute la durée du séjour.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 6/11

DOCUMENT 4

FICHE MESSAGE

Date : 20 juin 2011 Destinataire : Le chargé de clientèle Heure : 9 h 00		
CORRESPONDANT		
Nom de la société : AGORA DISTRIBUTION Monsieur MICHAUX 5 bd Duchesse Anne 35000 RENNES		
agora@orange.fr N° Téléphone : 02 23 28 96 38		
<input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> rappellera	<input type="checkbox"/> vous prie de rappeler
MESSAGE		
Souhaite un devis pour une réservation en septembre 2011. Séminaire de 2 jours : arrivée le jeudi 8 vers 10 h et départ le vendredi 9 septembre vers 18 h pour 14 personnes.		
<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir la location d'une salle de réunion équipée. - Organiser pour le séminaire : 2 pauses gourmandes, déjeuner (pour les 8 et 9 septembre) et dîner (uniquement pour le jeudi 8 au soir). - Les participants seront logés en chambre simple (single). - Réserver pour le vendredi à 16 h, 8 green-fees 9 trous avec 8 chariots manuels et un seau de balle de practice par personne. Les joueurs apporteront leur propre série de cannes. Les autres participants profiteront de la piscine, tennis... 		

DOCUMENT 5

TÉLÉCOPIE DE MONSIEUR MICHAUX

5 bd Duchesse Anne
35000 RENNES

**AGORA
DISTRIBUTION**

Télécopie

A : Golf Omaha Beach	De : Monsieur MICHAUX
Télécopie : 02 31 22 12 13	Pages : 1/1
Téléphone : 02 31 22 12 12	Date : 21/06/2011
Objet : Votre devis	Cc :

Urgent Pour avis Commentaires Réponse Confidentiel

Monsieur,
Après étude du devis reçu par courriel le 20 juin 2011, je vous informe que le prix proposé dépasse nos possibilités budgétaires.
Merci de bien vouloir étudier à nouveau votre proposition.
Cordialement,
M. Michaux

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 7/11

DOCUMENT 6

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DU 1^{ER} TRIMESTRE 2011

LES ENTRÉES ET ABORDS DU CLUB HOUSE :

NOTE moyenne **7,5/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- le parking manquait d'éclairage 12 %
- vous souhaitiez que le revêtement du parking soit amélioré 13,5 %

L'ESPACE ACCUEIL :

NOTE moyenne **3,3/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- l'accueil était trop petit et encombré 80 %

LES TOILETTES :

NOTE moyenne **4,2/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- l'entretien et l'hygiène devraient être améliorés 72,5 %

LES VOITURETTES :

NOTE moyenne **6,5/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- elles sont trop chères 20 %
- elles ne sont pas suffisamment disponibles ou en nombre insuffisant 13 %
- vous souhaitez que leur circulation soit limitée sur les chemins, et non sur le terrain 13 %

LE PRACTICE :

NOTE moyenne **7,3/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- les balles sont de mauvaise qualité 11,76 %
- il n'y a pas suffisamment de bunkers (zones sableuses) d'entraînement, et celui existant est de mauvaise qualité 10 %

CHARIOTS MIS À DISPOSITION :

NOTE moyenne **3,9/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- vous souhaitez plus de nouveaux chariots électriques 82 %

LES 2 TERRAINS 18 TROUS :

NOTE moyenne **9,6/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE...

- les chemins sont de mauvaise qualité 0,5 %

LES VESTIAIRES :

NOTE moyenne **2,5/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE...

- la propreté, en général, et celle des douches en particulier, devrait être améliorée 86,2 %

LE BAR ET LE RESTAURANT :

NOTE moyenne **7,8/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- l'aménagement mériterait d'être revu 2,29 %

LE SERVICE DE LA SALLE ET DU BAR :

NOTE moyenne **8,3/10**

VOUS NOUS AVEZ DIT QUE ...

- la carte n'est pas renouvelée assez souvent 1,09 %
- le service en salle n'est pas assez rapide 3 %

Consignes pour la tenue des plannings des moniteurs :

- *Chaque cours individuel dure 1 heure. Les cours ont lieu de 10 h 00 à 17 h 00.*
- *Pas de cours le dimanche et le mardi pour Julien.*
- *Pas de cours le dimanche et le jeudi pour Baptiste.*
- *Prévoir une pause repas d'une heure dans la tranche 12 h 00 - 14 h 00.*
- *Les deux moniteurs ne doivent pas prendre leur pause repas sur la même tranche horaire.*

Monsieur Dupont

Contraintes des clients

- *Monsieur Daisy souhaite prendre un cours de 2 heures le jeudi dans la matinée avec Julien.*
- *Madame Rouault souhaite prendre un cours de 1 heure le lundi entre midi et 14 h 00 avec Baptiste.*
- *Monsieur Levenard souhaite prendre un cours de 1 heure le vendredi à partir de 16 h (pas de préférence pour le moniteur).*
- *Monsieur Salagnac désire une heure de cours tous les matins avant midi, sauf le jeudi (pas de préférence pour le moniteur).*

ANNEXE 1 (à compléter et à rendre avec la copie)

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE DU GOLF OMAHA BEACH

JOUEURS MEMBRES		HOMMES		FEMMES		TOTAL		ÉVOLUTION EN % *
		2009	2010	2009	2010	2009	2010	
ADULTE	Joueur + 25 ans	250	270	97	108			
JEUNE ADULTE	Joueur 19 à 25 ans	31	44	16	23			
JUNIOR	Joueur 13 à 18 ans	25	21	12	9			
ENFANT	Joueur - de 13 ans	38	7	12	3			
TOTAL		344	342	137	143			

GREEN-FEES FORFAITS PONCTUELS		HOMMES		FEMMES		TOTAL		ÉVOLUTION EN % *
		2009	2010	2009	2010	2009	2010	
TOUTES CATÉGORIES CONFONDUES		13 922	14 284	5 673	5 832			

* chiffre arrondi au centième le plus proche

Détails de la première ligne de calcul :

ANNEXE 2 (à compléter et à rendre avec la copie)

PLANNING DE JULIEN

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
10 h 00 11 h 00	Mme Morin		M. Legrand		Mme Fabre	Mme Leconte	
11 h 00 12 h 00					Mme Fabre	Mme Leconte	
12 h 00 13 h 00			M. Vingtans	Mme Chevé	Mme Fabre		
13 h 00 14 h 00	M. Hamel						
14 h 00 15 h 00	Mme Desfeux		M. Hamel	Mme Le Saulnier	Mme Desfeux	Stage séminaire Declos	
15 h 00 16 h 00	Mme Lemeneur		M. Jeanne	Mme Lemeneur	M. Jeanne	Stage séminaire Declos	
16 h 00 17 h 00	Mme Cherbonnel		M. Yagoub	Mme Cherbonnel		Stage séminaire Declos	

PLANNING DE BAPTISTE

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
10 h 00 11 h 00	Mme Hairon		Mme Leroux		Mme Fernandez		
11 h 00 12 h 00	Mme Hairon	Mme Hairon	Mme Leroux			M. Riboulet	
12 h 00 13 h 00		Mme Hairon				M. Riboulet	
13 h 00 14 h 00					Mme Hairon		
14 h 00 15 h 00	Mme Brochard	Mme Lemonnier	Stage séminaire Rollin		Mme Poulet	Mme Brochard	
15 h 00 16 h 00	Mme Barral	Mme Massicot	Stage séminaire Rollin		Mme Poulet	Mme Barral	
16 h 00 17 h 00	Mme Butet	Mme Tessier	Stage séminaire Rollin		Mme Butet		

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	SUJET	Page 11/11