



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 Accueil - Relation clients et usagers

Hôtel WB – La Goélette

Presqu'île de Rhuys – 56370 SARZEAU

Tél : +33 2 97 63 47 47 Télécopie : +33 2 97 63 48 10

contact@wb-lagolette.fr

CORRIGÉ

Tâches courantes

/30

1. Informer la maintenance	/3
2. Répondre au client par courriel	/8
3. Modifier le questionnaire	/6
4. Analyser l'insatisfaction	/13

Mission spécifique : Préparation action de promotion séjour kitesurf

/50

1. Identifier l'offre dédiée à chaque type de clients	/8
2. Repérer les caractéristiques de l'offre qui intéressent les familles cibles	/8
3. Calculer le prix avant et après promotion	/8
4. Calculer le chiffre d'affaires supplémentaire	/6
5. Comparer les écoles de kitesurf	/10
6. Proposer et justifier le choix d'une école dans une note	/10

IMPORTANT

Chaque centre de correction doit communiquer à l'adresse suivante : sylvette.rodrigues@ac-reims, en identifiant correctement son académie, la moyenne de chacun des travaux de l'étude de cas, sur un échantillon représentatif d'1/7^e de l'ensemble des copies (hors absents) de l'académie. Un tableau de saisie sera envoyé très prochainement.

Ces informations sont à communiquer pour le 12 juillet délai de rigueur.

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 8

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 8

TÂCHES COURANTES

/30 points

La notion de priorité n'est pas évaluée cette année, seul est évalué les travaux prioritaires
On ne pénalise pas le candidat qui aurait réalisé les tâches non prioritaires

1 Informer la maintenance.

/ 3 points

A erwan@wb-lagolette.fr 0,5 point
Objet travaux à réaliser (en priorité) 0,5 point
Le 19 juin 2012

Bonjour Erwan, ou Erwan, ou Bonjour, 0,5 point

Les tâches prioritaires à effectuer ce jour sont les suivantes (3 tâches : 1 point, si absence d'une tâche 0,5 point, au-delà de 2 oublis 0)

- Vérifier la porte de secours du 2^{ème} étage
- Changer les piles de l'alarme de la cuisine
- Chambre 12 : faible débit de l'eau chaude dans la douche,

Cordialement 0,25 point

La réception ou agent d'accueil ou réceptionniste 0,25 point

2 Répondre au client LELOUP

/ 8 points

Présentation : 3 points

Calculs : 5 points

A : martineleloup@orange.fr 0,5 point

Objet : Confirmation de votre réservation (à l'Hôtel WB la Goélette) 0,5 point

Bonjour Madame (Martine) Leloup, ou Madame Leloup, 0,5 point

Pour faire suite à votre appel téléphonique, vous trouverez ci-après le récapitulatif de votre «nouvelle» réservation du 5 au 8 juillet 2012. 0,5 point pour une phrase d'introduction avec obligatoirement la date

La présentation sous forme de tableau n'est pas obligatoire

N° de réservation	Nombre	Date d'arrivée	Durée
12458N	4 adultes	05/07/2012	3 nuits

(1 point pour l'ensemble des informations du tableau ci-dessus)

Le montant total de votre commande est calculé en euros TTC, remise éventuelle déduite.

Prestations hôtelières	du	au	Nombre	Prix Unitaire	Total
Chambre avec vue sur mer	05/07/2012	08/07/2012	2	145 €	2 x 3 x 145 € = 870 €
Petit déjeuner	05/07/2012	08/07/2012	12	13 €	4 x 3 x 13 € = 156 €
TOTAL TTC					1 026 €

(1 point par ligne du tableau, sont exigés les points suivants : la nature de la prestation, la quantité, le prix unitaire et le total)

On accepte aussi la réponse ci-après avec 4 jours au vue de la lecture du sujet et du manque d'expérience des candidats dans le domaine de l'hôtellerie

N° de réservation	Nombre	Date d'arrivée	Durée
12458N	4 adultes	05/07/2012	4 jours

Prestations hôtelières	du	au	Nombre	Prix Unitaire	Total
Chambre avec vue sur mer	05/07/2012	08/07/2012	2	145 €	2 x 4 x 145 € = 1 160 €
Petit déjeuner	05/07/2012	08/07/2012	12	13 €	4 x 3 x 13 € = 156 €
TOTAL TTC					1 316 €

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 8

À votre demande, nous avons réservé une table pour 4 personnes au restaurant «Le Carré» pour le dîner du 06 juillet 2012. **1 point**

WB-La Goélette vous souhaite un excellent séjour et vous remercie de votre confiance **0,5 point pour une phrase de conclusion**

La réception **0,5 point**

3 Modification du questionnaire

/ 6 points

6 éléments sont exigés (1 point par réponse, avec le même type de présentation, si autre forme : -1 point)

Accueil téléphonique	☹☹	☹	☺	☺☺		☹☹	☹	☺	☺☺
Temps d'attente					Clarté des explications				
Rapidité du traitement de votre demande					Patience				
Efficacité du traitement de votre demande					Courtoisie				
Pertinence des conseils					Sens du service				

... Etc. La liste n'est pas exhaustive, accepter toutes les propositions pertinentes

4 Analyse des motifs d'insatisfaction

/ 13 points

On accepte que le candidat ait répondu directement sur le document 9 qu'il a rendu avec la copie ou sur la copie. La présentation sous forme de tableau n'est pas exigée.

1) Relevé des motifs d'insatisfaction

Nombre de jours dans le mois (J)	Avril	Nombre de points
	30	2,5 points
Motifs d'insatisfaction des clients		
Chambre non prête à l'arrivée du client	4	
Propreté chambre	1	
Personnel d'accueil peu disponible	2	
Personnel d'accueil ne parle pas anglais	8	
Mauvaise réception de la télévision	3	
[...]		
Nombre total d'insatisfactions exprimées (I)	18	0,5 point
Nombre de clients du mois (C)	251	
Taux d'insatisfaction du mois $TIM = I : C$	7,2 %	1 point
VARIATION DU TIM (en points)	-4,60	1 point

2) Analyse graphique

Hiérarchisation des motifs : classement par ordre décroissant 1 point

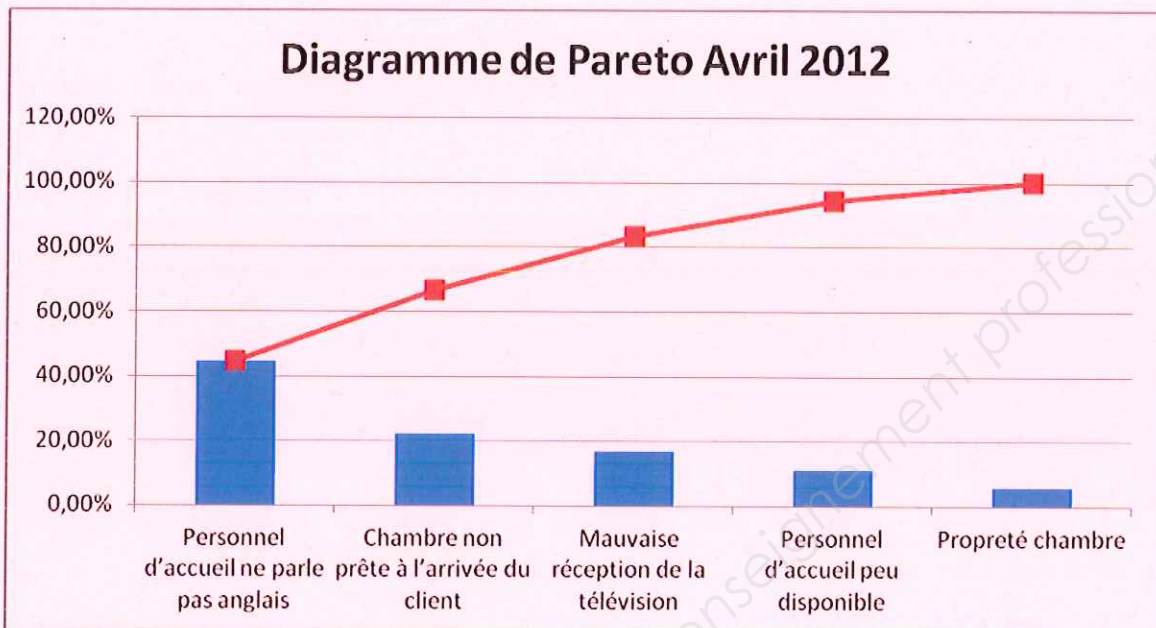
Motifs d'insatisfaction	Nombre	Fréquence simple	Fréquence cumulée	Nombre de points
Personnel d'accueil ne parle pas anglais	8	44,4 %	44,4 %	0,25 pt + 0,25 pt
Chambre non prête à l'arrivée du client	4	22,2 %	66,6 %	0,25 pt + 0,25 pt
Mauvaise réception de la télévision	3	16,7 %	83,3 %	0,25 pt + 0,25 pt
Personnel d'accueil peu disponible	2	11,1 %	94,4 %	0,25 pt + 0,25 pt
Propreté chambre	1	5,6 %	100,0 %	0,25 pt + 0,25 pt
(0,5 point + 0,5 point) Total	18	100 %		

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 8

Pour le diagramme de Pareto : 3 points pour le graphique

Tenir compte des résultats du tableau précédent pour ne pas pénaliser deux fois le candidat

Détail : 0,5 point pour l'abscisse, 0,5 point pour l'ordonnée, 0,5 point pour la légende, 0,5 point pour le titre, 0,5 point pour la courbe, 0,5 point pour les barres de l'histogramme



3) Commentaires

Le taux d'insatisfaction du mois d'avril est de 7,2 %. (0,5 point)

Par rapport à mars, il augmente en nombre d'insatisfactions exprimées (18 par rapport à 15) mais diminue fortement en proportion du nombre de clients (- 4, 6 points). (1 point)

Les principales causes de non satisfaction concernent :

- l'organisation des ménages dans les chambres afin qu'elles soient prêtes avant l'arrivée du client (0,5 point) et la réception des chaînes de télévision ; ces problèmes durent depuis (au moins) le mois de mars et ne sont toujours pas résolus. (0,5 point)
- le personnel d'accueil qui ne parle pas anglais ; c'est le motif d'insatisfaction le plus important ce mois-ci (44,5 % des réclamations, soit 8/18). (0,5 point)

Suggestions (éventuellement)

- Organiser des stages d'anglais
- Créer une check-list pour vérifier la propreté des chambres

Comme les suggestions sont demandées à titre éventuel, on accorde un bonus de 1 point si le candidat a fait au moins une suggestion

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 8

MISSION SPÉCIFIQUE

50 points

1. Offre spécifiquement dédiée à chaque type de clients

/ 8 points

Exiger 2 offres de services par type de clients (1 point pour 2 offres proposées, si une seule offre 0) soit 5 points au total
Le tableau n'est pas exigé, il est donné à titre indicatif, accepter une présentation moins détaillée

Types de clients	L'OFFRE												
	Hôtel		Services annexes –Sport ou tourisme			Restaurant		Événement	Fidélisation				
	Chambre	Petit déjeuner	½ pension	Activités ponctuelles	Séjours à thème ou promotionnels	Le Carré	Brasserie		Salon modulable	Carte de fidélité hôtels WB	Formule basse saison		
Professionnels (0,25 point)													
Commerciaux réguliers (individuel) (0,5 point)	X	X	X			X	X			X			X
Entreprises (groupe) (0,5 point)	X	X		X		X	X	X					
Particuliers (0,25 point)													
Clients ponctuels (couple, famille, groupe) (0,5 point)	X	X	X			X	X		X				
Vacanciers réguliers (individuel, couple, famille) (0,5 point)	X	X	X	X	X	X	X			X			
Vacanciers occasionnels (courts séjours - individuel, couple, famille) (0,5 point)	X	X	X	X	X	X	X						

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGE
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 8

2. Repérer, dans l'offre globale de l'hôtel, les caractéristiques qui peuvent intéresser les familles de 2 adultes et 2 adolescents. / 8 points

4 caractéristiques sont exigées à 2 points chacune

Caractéristiques	
Qualité des prestations	Chambres 3 étoiles pour 4 personnes grand confort, 300 points de contrôle Rassure les parents
Facilité d'accès	Proximité de grands axes routiers (axes Rennes-Vannes, Nantes-Vannes, Brest-Lorient-Vannes) Simplifie le déplacement (parents), voyage rapide (adolescents)
Situation Équipement Services complémentaires	Au bord de la mer Vacances, dépaysement pour tous
	Possibilité de ½ pension, cuisine familiale à La Brasserie. Vacances, dépaysement pour tous
	Des centres-villes animés (Sarzeau, Vannes), des monuments historiques, des panoramas époustouffants et des sites pour la pratique de nombreux sports
	Wifi gratuit et grande variété des chaînes de télévision dans les chambres
	Activités découverte, gourmande, sportive, culturelle... nombreux détails possibles

3. Calculer, pour une famille cible, le prix d'un séjour avec et sans promotion / 8 points

La famille cible : 2 parents, 2 ados → 2 chambres avec ½ pension

Le séjour :

7 nuits et 2 chambres avec ½ pension, soit au total 14 nuits de chambre avec ½ pension

	Quantité	Prix Unitaire	Montant
Chambre s/mer et 1/2 pension	14	208 €	2 912 €

2 points pour la ligne

Réduction	20 %	582,40 €
TOTAL Mer		2 329,60 €

1 point

Prix d'un séjour promotionnel avec vue sur mer 1 point

	Quantité	Prix Unitaire	Montant
Chambre s/jardin et 1/2 pension	14	190 €	2 660 €

2 points pour la ligne

Réduction	25 %	665 €
TOTAL Jardin		1 995 €

1 point

Prix d'un séjour promotionnel avec vue sur jardin 1 point

4. Calculer le chiffre d'affaires supplémentaire que M. MARTIN peut espérer. / 6 points

6 nouvelles familles par semaine: 3 séjours avec vue sur mer et 3 séjours avec vue sur jardin

Durée de la promotion : 6 semaines par an

Calculs : $6 \times (3 \times 2\,329,60 + 3 \times 1\,995,00) = 77\,842,80$

M. MARTIN peut espérer un chiffre d'affaires supplémentaire de **77 842,80€** 3 points pour la démarche à savoir 3 chambres vue sur mer + 3 chambres vue sur jardin x 6 semaines de promotion

3 points pour le résultat.

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGE
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 8

5. Comparer les offres des 3 écoles de kite-surf pour un stage de trois jours

/10

Tableau comparatif des écoles de Kitesurf

Présentation sous forme de tableau pour une meilleure comparaison : 1 point

Si les 7 critères ne sont pas listés : diviser la note obtenue par 2

3 écoles et 7 critères exigés

3 points par colonne soit 0,5 point par case. Quand plusieurs informations sont attendues par case, en exiger au moins 2 pour obtenir le demi-point.

Écoles de kitesurf Critères	BREIZH-KITE	AIRMER	VENT DEBOUT
Tarifs pour un stage de 3 j	310 €	390 €	PREMS + DEUZE : 290 €
Distance de l'hôtel	20 minutes à pied	½ heure en voiture	1 heure en voiture
Fiabilité de l'école	Label Qualité EFK	Existe depuis 10 ans A formé plus de 7 000 kitesurfers Communication par radio	Agrément FFVL Label Qualité EFK Existe depuis 2001
Sécurité des clients	Déroulement des cours en fonction de la météo Exigence d'attestation et autorisation parentale pour les mineurs 5 élèves maxi par moniteur	Conseils et recommandations d'équipement	
Matériel fourni	Aile, planche, harnais Gilet de sauvetage, casque Combinaison, radio	Aile, planche, harnais Gilets, casque Radio	Aile, planche, harnais Gilet, casque Combinaison
Conditions	12 à 15 heures de pratique 1 jour en binôme, 2 jours en solo		2 fois 3 heures en solo (PREMS) + 1 journée en solo (DEUZE)
Services complémentaires		Cours particuliers	Prêt gratuit d'un cerf-volant avant le stage

6. Proposer et justifier le choix d'une école dans une note à l'attention de M. Martin

/10

WB LA GOELETTE Sarzeau, le 19 juin 2012 (0,5 pt)

DE : X

À : M. MARTIN (0,5 pt)

NOTE (0,5 pt)

OBJET : Choix d'une école de kitesurf (0,5 pt)

PJ : Tableau comparatif des offres

Vous m'avez demandé de comparer les offres de 3 écoles régionales de kitesurf (1 point). J'ai réalisé un tableau comparatif, en fonction de vos critères. Il me permet de faire les suggestions ci-dessous.

BREIZH-KITE est l'école qui répond le mieux à l'ensemble de vos critères et exigences (2 points).

Elle présente des gages de fiabilité et de qualité : label qualité, détail du mode de fonctionnement, rigueur des règles de sécurité. C'est un atout primordial dans la continuité de nos propres règles de qualité et sécurité (1 point).

Elle est accessible en 20 minutes à pied. C'est un atout essentiel dans le cadre du séjour promotionnel kitesurf : proximité, indépendance des inscrits pour s'y rendre et en revenir (1 point).

Elle n'est pas la moins chère mais propose un équipement moderne, complet et sécurisé. Son excellent rapport qualité/prix est un atout important (1 point).

BREIZH-KITE semble donc être l'école la plus adaptée.

2 points pour la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et présentation.

Si le candidat n'a pas choisi l'école Breizh-Kite, la note ne peut excéder 4/10.

Bac Professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2012	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 8