



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.

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Epreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers

FORME & BIEN-ÊTRE

Espace de remise en forme aquatique et Beauté-Massages

Rue du Loup
69000 LYON

www.formeetbienetre.com

DOSSIER DOCUMENTAIRE

CONTEXTE

- Document 1 Service Accueil
- Document 2 Procédure de réponse à un Comité d'Entreprise (CE)
- Document 3 Logigramme de traitement des réclamations
- Document 4 Tarifs FORME & BIEN-ÊTRE

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

- Document 5 Liste des tâches à l'accueil
- Document 6 Détail de la tâche «Élaborer planning semaine 26»
- Document 7 Courriel reçu du Comité d'Entreprise BOIRON
- Document 8 Lettre de Mme VIENNET

MISSION SPÉCIFIQUE : AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- Document 9 Mémo Mme CLAZE
- Document 10 Note de Mme CLAZE
- Document 11 Copies d'écran du site «Tripadvisor»
- Document 12 Fréquentation FORME & BIEN-ÊTRE
- Document 13 Calendrier des opérations commerciales 2012

CALCULATRICE À FONCTIONNEMENT AUTONOME AUTORISÉE (CIRCULAIRE 99-186 DU 16.11.99)

Baccalauréat Professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 1 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

LE CONTEXTE

LE GROUPE FORME & BIEN-ÊTRE

Plus qu'un phénomène de mode, la remise en forme et le bien-être sont une réelle tendance de consommation dans le quotidien des Français. Déjà leader du thermalisme en Aquitaine, le GROUPE LES THERMES a ouvert son premier centre FORME & BIEN-ÊTRE à Dax en 1997. Le groupe a ouvert, depuis, 5 autres centres à Toulouse, Perpignan, Pau, Lyon et Nantes.

Ce concept unique se démarque des autres centres classiques de balnéothérapie grâce à un positionnement original : profiter de toutes les activités du centre à un tarif unique. Une fois l'entrée payée, il est possible de profiter de tous les équipements du centre.

FORME & BIEN-ÊTRE LYON

Le centre FORME & BIEN-ÊTRE de Lyon a ouvert ses portes en 2009 à 10 minutes du centre ville de Lyon avec une surface de 4 000 m² d'installation. Un parking de 200 places est à disposition des clients. Pour proposer un meilleur service, les centres FORME & BIEN-ÊTRE sont accessibles 7 jours/7, de 10 h à 21 h non stop.

À l'intérieur, le décor résolument zen fait la part belle au marbre, aux pierres naturelles et à la chaleur du bois. Les bassins intérieurs et extérieurs, remplis d'eau chaude à environ 33°C toute l'année, sont équipés de jacuzzis, chaises, lits et bains bouillonnants, jets à forte pression, geysers, fontaines, cascades et cols de cygne qui décontractent et délassent le corps. Le bassin extérieur est entouré d'une vaste terrasse avec transats permettant relaxation et bronzage. Sauna et hammam font partie également des prestations proposées.

Les centres FORME & BIEN-ÊTRE proposent aussi des activités physiques adaptées au rythme de chacun avec l'aquagym et l'aquabiking* pour se mettre ou se remettre au sport tout en douceur.

Pour étoffer l'offre de remise en forme aquatique, les centres FORME & BIEN-ÊTRE proposent également des espaces «Beauté-Massages».

La clientèle est majoritairement féminine. Elle se compose de particuliers et d'adhérents de comités d'entreprise.

LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE FORME & BIEN-ÊTRE LYON

Pour FORME & BIEN-ÊTRE la satisfaction de la clientèle est primordiale et le «bouche à oreille» est un vecteur essentiel pour sa croissance.

La directrice du centre, Mme CLAZE, veut proposer des prestations de qualité constante ; c'est la raison pour laquelle elle a mis en place plusieurs outils pour analyser les motifs d'insatisfaction éventuels de ses clients. Ainsi, régulièrement, elle fait distribuer, auprès de la clientèle du club, des questionnaires de satisfaction à compléter.

De même, elle est très attentive aux remarques des internautes qui s'expriment sur les différents sites.

Afin de répondre au mieux et au plus vite aux attentes de sa clientèle, elle a mis en place une nouvelle procédure de réclamation.

En réponse à une demande insistante des clients, un nouveau service vient d'être créé : la vente d'accessoires comme les maillots de bain, peignoirs, «chaussettes d'aquagym» et bonnets de bain.

*Vélo aquatique

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 2 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du Baccalauréat Professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous venez d'être recruté(e) comme chargé(e) d'accueil, au même titre que Cécile LACOMBE. Votre poste et vos principales fonctions sont décrits dans le document 1.

Laetitia BILLARD est la responsable du service accueil.

En plus de la gestion courante de l'accueil, vous participez à la préparation de la réunion annuelle «inter-centres» dont l'objectif est d'améliorer la satisfaction de la clientèle.

Document 1 : SERVICE ACCUEIL

La responsable du service accueil, en plus de l'accueil physique et téléphonique des visiteurs, prospecte les comités d'entreprise (CE), établit des devis en fonction de leurs demandes et fait visiter le club aux responsables des CE.

Elle fait remonter auprès de la Direction les analyses des statistiques de fréquentation du club.

Elle assure le suivi de la fidélisation de la clientèle en veillant à que les procédures de réclamation sont respectées.

Les chargé(e)s d'accueil reçoivent les clients, répondent au téléphone, informent sur les différents tarifs, vendent des accessoires, répondent aux différents motifs d'insatisfaction et assistent Laetitia dans ses différentes tâches.

Document 2 : PROCÉDURE DE RÉPONSE À UN COMITÉ D'ENTREPRISE (CE)

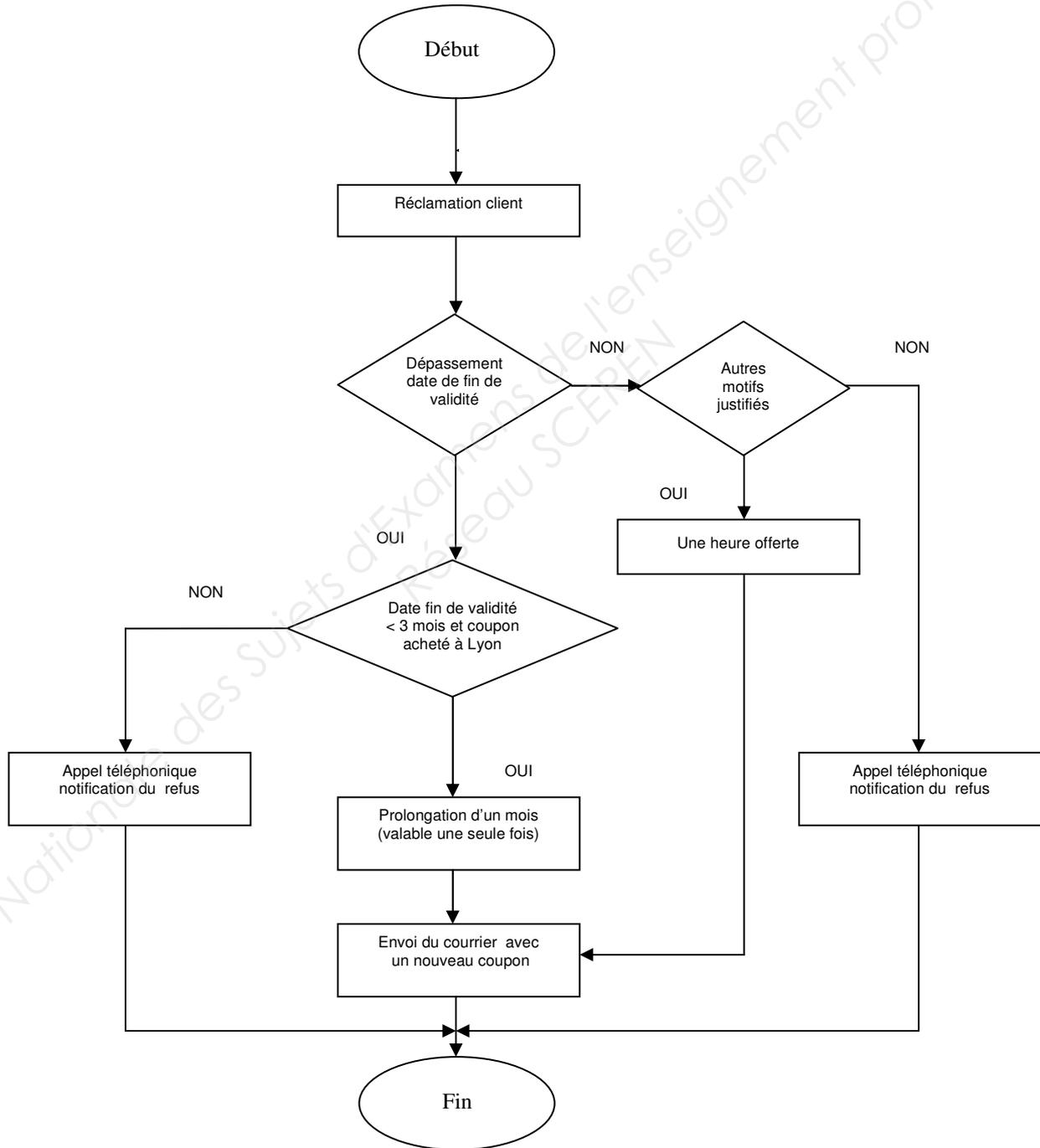
Lorsqu'un comité d'entreprise demande des renseignements pour devenir client, il convient de :

- répondre par courriel en envoyant :
 - la grille de tarif CE et une proposition de prix,
 - la convention de partenariat de l'année en cours,
 - un bon de commande.
- *Le CE retourne par courrier la convention de partenariat, complétée, signée et tamponnée ainsi que le bon de commande.*
 - proposer une visite du centre au responsable du CE.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 3 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : LE LOGIGRAMME DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : TARIFS FORME & BIEN-ÊTRE

Nos forfaits 2 h, PASS JOURNÉE, TEMPO, vous donnent accès aux activités suivantes :
bassins intérieurs et extérieurs en eau chaude, hammam, sauna, cours d'aquagym

TARIFS POUR PARTICULIERS 2013

FORFAIT 2 H CONSÉCUTIVES

Tarif public.....	15 €
Tarif étudiant.....	13 €

PASS JOURNÉE

Entrées et sorties illimitées sur une seule et même journée.....	26 €
--	------

NOS CARTES TEMPO

Tempo 5 h.....	37,50 €
Tempo 10 h.....	69,00 €
Tempo 20 h.....	130,00 €
Tempo 30 h.....	185,00 €

TARIFS POUR COMITÉS D'ENTREPRISE 2013

L'entrée à l'espace aquatique s'effectue avec des :

Coupons 2 h consécutives à partir de 10 unités tarif CE.....	13,80 € l'unité
Coupons 2 h consécutives à partir de 50 unités tarif CE.....	13,00 € l'unité

Coupons Tempo 10 h de 1 à 9 unités.....	65,00 € l'unité
Coupons Tempo 10 h à partir de 10 unités.....	63,50 € l'unité
Coupons Tempo 10 h à partir de 50 unités.....	62,00 € l'unité
Coupons Tempo 20 h à partir de 10 unités.....	113,00 € l'unité

Pass Journée à l'unité.....	24,00 €
Chèques Cadeau valeur 10 €.....	9,00 €

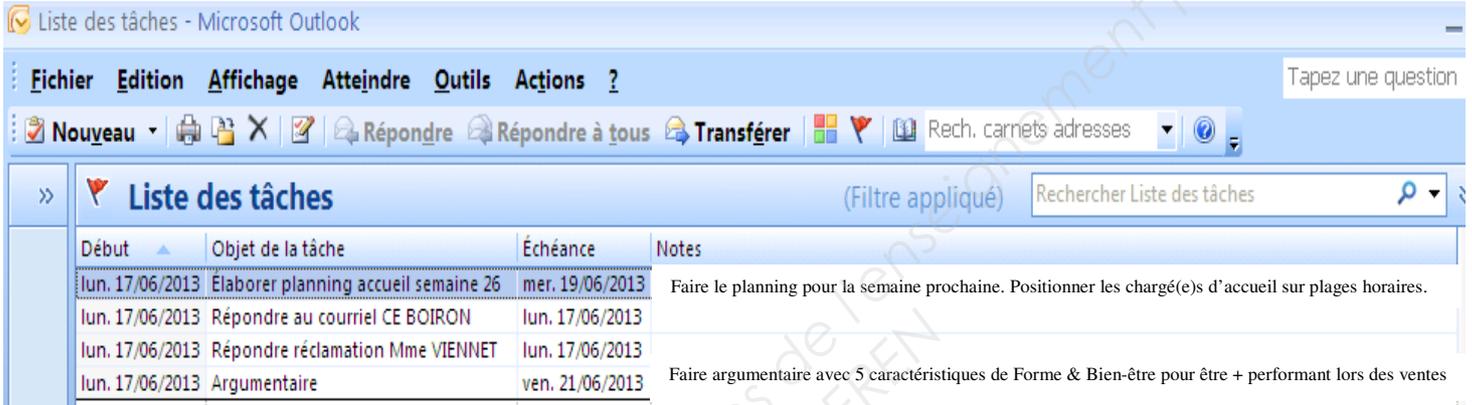
Remise de 5 % de 2 500 € à 5 000 € de commande
10 % de 5 000 € à 10 000 € de commande
15 % + de 10 000 € de commande

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Nous sommes le lundi 17 juin 2013 ; vous êtes à l'accueil du centre pour la matinée.
Dès votre prise de service, vous vous connectez à votre session informatique et vous visualisez votre liste des tâches.

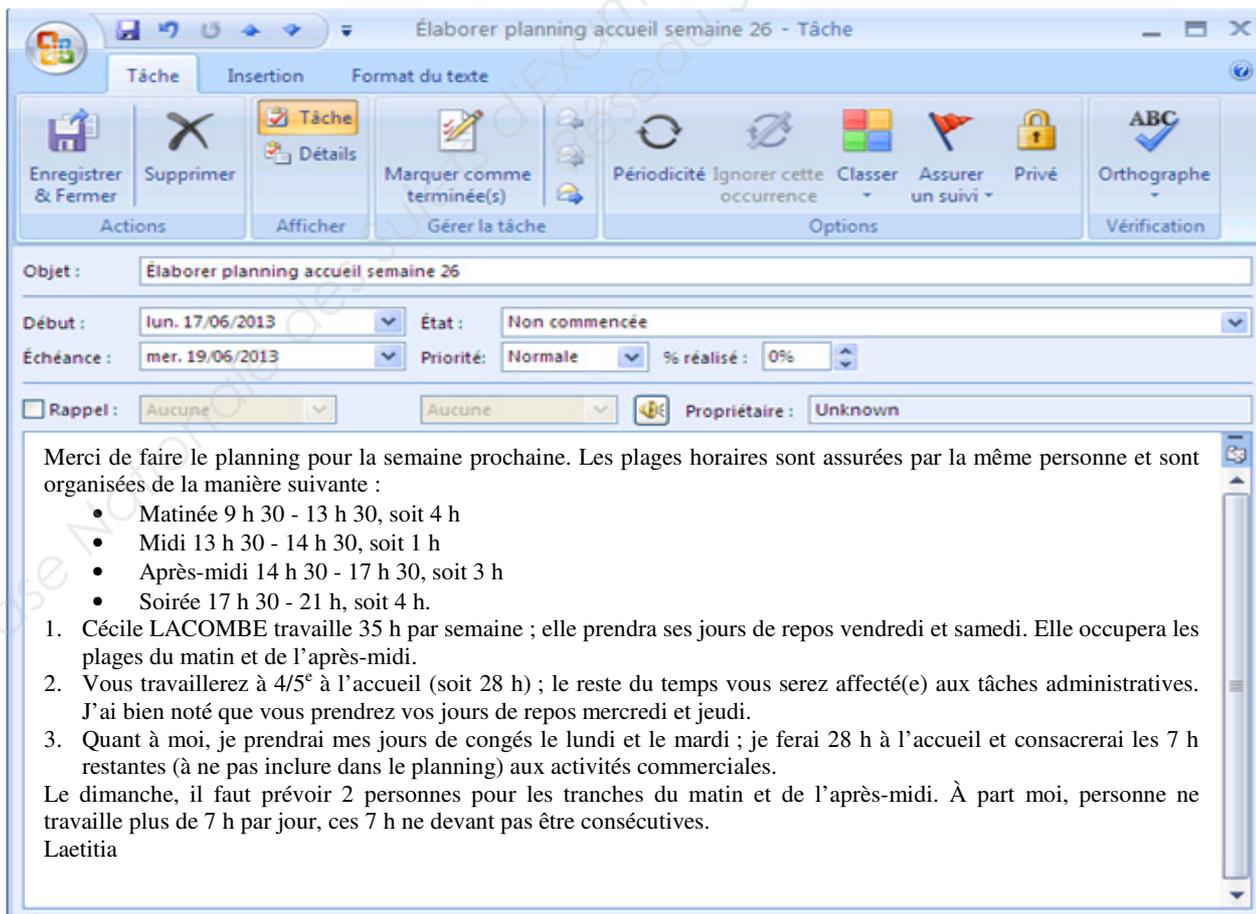
Document 5 : LISTE DES TÂCHES À L'ACCUEIL



Microsoft Outlook window titled 'Liste des tâches'. The ribbon includes 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Atteindre', 'Outils', and 'Actions'. The task list is as follows:

Début	Objet de la tâche	Échéance	Notes
lun. 17/06/2013	Elaborer planning accueil semaine 26	mer. 19/06/2013	Faire le planning pour la semaine prochaine. Positionner les chargé(e)s d'accueil sur plages horaires.
lun. 17/06/2013	Répondre au courriel CE BOIRON	lun. 17/06/2013	
lun. 17/06/2013	Répondre réclamation Mme VIENNET	lun. 17/06/2013	
lun. 17/06/2013	Argumentaire	ven. 21/06/2013	Faire argumentaire avec 5 caractéristiques de Forme & Bien-être pour être + performant lors des ventes

Document 6 : DÉTAIL DE LA TÂCHE «ÉLABORER PLANNING SEMAINE 26»



Task details for 'Élaborer planning accueil semaine 26'. The task is not started, with a start date of June 17, 2013, and a due date of June 19, 2013. The task description is as follows:

Merci de faire le planning pour la semaine prochaine. Les plages horaires sont assurées par la même personne et sont organisées de la manière suivante :

- Matinée 9 h 30 - 13 h 30, soit 4 h
- Midi 13 h 30 - 14 h 30, soit 1 h
- Après-midi 14 h 30 - 17 h 30, soit 3 h
- Soirée 17 h 30 - 21 h, soit 4 h.

1. Cécile LACOMBE travaille 35 h par semaine ; elle prendra ses jours de repos vendredi et samedi. Elle occupera les plages du matin et de l'après-midi.
2. Vous travaillerez à 4/5^e à l'accueil (soit 28 h) ; le reste du temps vous serez affecté(e) aux tâches administratives. J'ai bien noté que vous prendrez vos jours de repos mercredi et jeudi.
3. Quant à moi, je prendrai mes jours de congés le lundi et le mardi ; je ferai 28 h à l'accueil et consacrerai les 7 h restantes (à ne pas inclure dans le planning) aux activités commerciales.

Le dimanche, il faut prévoir 2 personnes pour les tranches du matin et de l'après-midi. À part moi, personne ne travaille plus de 7 h par jour, ces 7 h ne devant pas être consécutives.

Laetitia

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 7 : COURRIEL REÇU DU COMITÉ D'ENTREPRISE BOIRON

De : JC.Morin@boiron.fr
Envoyé : 14 juin 2013 16:20
A : Com-lyon@formmeetbienetre.com

Objet : demande de devis

Madame,

Nous avons reçu votre plaquette et nous vous remercions.

Nous aimerions avoir plus d'informations concernant les tarifs préférentiels que vous faites aux CE.

Nous avons déjà beaucoup de demandes d'entrées dans votre centre et nous aimerions avoir un devis pour :

- 64 coupons **2 h** consécutives
- 33 coupons **Tempo 10 h**
- 25 **Pass Journée**
- 45 **chèques Beauté valeur 10 €**

Nous restons dans l'attente de vos informations.

Cordialement

M. MORIN
Responsable CE Boiron

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 7 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 8 : LETTRE DE Mme VIENNET

Claudine VIENNET
5 Chemin des Abeilles
69340 Francheville

Francheville, le 13 juin 2013

Objet :

Demande de prolongation de validité d'un coupon FORME & BIEN-ÊTRE en raison d'une hospitalisation

Madame, Monsieur,

J'ai pris, par le CE d'Atos, une entrée FORME & BIEN-ÊTRE forfait 2 h consécutives dont la validité expirait le 12 juin 2013. Malheureusement, avant de pouvoir en profiter, j'ai dû être hospitalisée pour une fracture du pied. Entre l'opération et la période de plâtre, cela a duré 2 mois, pendant lesquels je ne pouvais ni me déplacer ni me baigner.

Je n'ai donc pu utiliser le coupon que j'avais acheté dans les limites de la période de validité. C'est pourquoi, je vous demande à titre exceptionnel de bien vouloir en prolonger la validité.

Je vous remercie de votre attention et j'espère que vous accéderez à ma demande.
Cordiales salutations

Mme VIENNET



Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 8 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISSION SPÉCIFIQUE : AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le 1^{er} juillet aura lieu la réunion annuelle des directeurs de centre (Pau, Dax, Nantes, Toulouse, Perpignan et Lyon). L'objectif principal de cette réunion est d'améliorer la satisfaction de nos clients. Chaque directeur de centre doit, pour cela, présenter certains travaux.

- Le centre de Lyon doit étudier les motifs d'insatisfaction relevés sur Internet et proposer des solutions.
- Chaque centre doit présenter aux autres l'efficacité des opérations promotionnelles de l'année écoulée en tenant compte de la saisonnalité.

Mme CLAZE vous demande de l'aider à préparer cette réunion.

Document 9 : MÉMO DE Mme CLAZE

De : Hélène CLAZE

À : vous

Le : 14 juin 2013

MÉMO

Le 1^{er} juillet aura lieu la réunion annuelle des directeurs de centre (Dax, Pau, Toulouse, Perpignan et Lyon), sur le thème de la satisfaction clients ; plusieurs points sont à l'ordre du jour.

Je vous remercie de m'aider à préparer cette réunion.

1) À partir du site «Tripadvisor» sur Internet, analysez les commentaires négatifs des clients :

- regroupez les sources de mécontentement dans 4 thèmes et présentez-les à l'aide du diagramme causes/effet (ou diagramme d'Ishikawa) ;
- proposez des solutions aux problèmes liés au Milieu.

2) Développez les points ci-après dans une note de synthèse : l'évolution globale de la fréquentation du centre et l'efficacité de nos actions commerciales de l'année 2012. Pour cela appuyez votre raisonnement sur l'évolution de la fréquentation de FORME & BIEN-ÊTRE entre 2011 et 2012. Proposez de nouvelles actions pour les mois à plus faible fréquentation.

Merci pour votre implication.

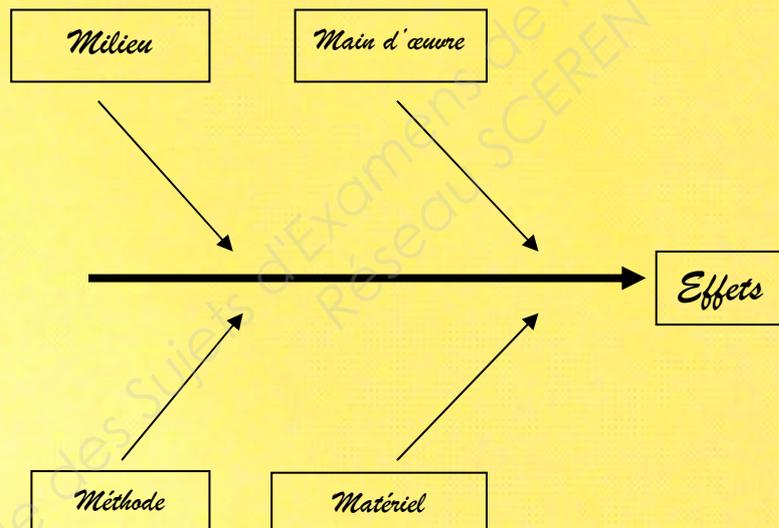
Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 9 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 10 : NOTE DE Mme CLAZE

Voici ce que j'avais noté sur le diagramme de causes à effet. Cela peut peut-être vous être utile pour votre analyse.

H. Claze



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 11 : COPIES D'ÉCRAN DU SITE «TRIPADVISOR»

FORME & BIEN-ÊTRE

Rue du Loup
69000 LYON



Mapariane
Bergerac, France

“une belle pause relax”



Avis écrit le 20 septembre 2012

+++ hammams saunas les cascades et aménagements aquatiques. --- les cabines vestiaires pas toujours pratiques avec les cartes et les maîtres-nageurs pas toujours très sympathiques.



veracruz1958
Région Parisienne

“un peu cher mais très bel endroit”



Avis écrit le 30 août 2012

J'adooorrreeeee FORME & BIEN-ÊTRE pour sa piscine extérieure ! Le must : venir en soirée en hiver et plonger dans l'eau chaude et vaporeuse à l'extérieur. Top top ! Les remous sont super, le lieu est immense et j'avais essayé l'aquabiking, un très bon sport !



mam48
Lyon, France

“Moment de détente”



Avis écrit le 10 août 2012

Beaucoup plus agréable à pratiquer l'hiver que l'été, avec ces 2 bassins extérieurs chauffés. Sentiment de dépaysement surtout quand il neige. Il faut éviter les vacances et les week-ends car c'est assez bruyant. Pas assez de monde à l'accueil et manque d'amabilité. Malgré tout relaxant car l'eau est à une très bonne température et l'on y reste avec plaisir.



josette B
Lyon, France

“trop de monde.”



Avis écrit le 24 juillet 2012

Trop de monde, pas reposant, trop de bruit. Accueil limite ! Devraient limiter les entrées lors de grande affluence.



Nathalie S
Rillieux la Pape

“Agréable sous condition”



Avis écrit le 18 mai 2012

Endroit très agréable, si on évite le week-end. Se détendre en thalasso si près de chez soi, je dis oui, super la piscine extérieure, accessible même en plein hiver

Aquagym compris dans le prix. Le matin, pas de soucis de propreté. Pendant les vacances scolaires, à éviter sauf si vous êtes accompagné d'enfants.... En bref, un lieu à recommander pour se faire plaisir, pour se détendre et prendre soin de soi.



pagnouso
lyon

“privilégier la semaine plutôt que le week end”



Avis écrit le 2 mai 2012

Bien pratique pour une trempette sympa. Deux heures, c'est bien suffisant. Pour avoir fait le test, il faut privilégier la semaine aux week-ends. Concernant l'hygiène, c'est assez correct. Il est possible qu'en fin de journée ou par jour d'affluence, le personnel ne puisse pas passer derrière certaines personnes indécates.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 11 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 11 : COPIES D'ÉCRAN DU SITE « TRIPADVISOR » (fin)



marie b
Lyon

“Hygiene laisse a desirer”

●●○○○ Avis écrit le 30 avril 2012

Evitez d'y aller le week-end...habituee du lieu en semaine, j'ai tenté le dimanche et j'ai été déçue par l'hygiène des douches. Il faut dire qu'il y avait aussi beaucoup de monde !



Tidrey
Lyon

“Sympa”

●●○○○ Avis écrit le 28 avril 2012

Cadre calme qui permet une bonne détente. Plusieurs types de jets d'eau, bulles etc. Gros point noir, le tarif qui est un peu excessif, quand on sait que le temps est décompté dès le passage en caisse et qu'il inclut le temps de vestiaire, on se retrouve donc à devoir guetter régulièrement l'horloge ... À faire une fois quand même ... !



Robert69620
Lyon, France

“à découvrir absolument”

●●○○○ Avis écrit le 10 avril 2012

Endroit très bien situé, avec un parking à proximité. Accueil agréable et professionnel. Prestations " haut de gamme" avec un choix important de bassins et lieu de relaxation. Ambiance relaxante par l'absence de bruits, présence rassurante des personnes encadrant les diverses activités. Seul petit bémol, les bulles du jacuzzi ne sont pas assez fortes.



Vosgienne
Lyon, France

“Caliceo”

●●○○○ Avis écrit le 29 juillet 2012

Pourrait être l'occasion de passer un moment sympa de détente si l'environnement était plus agréable : extérieur pas super, sol glissant dans la pièce du sauna et propreté relative en fin de journée. En plus, l'eau des bassins extérieurs est froide. Quel déplaisir de se rhabiller avec les cheveux mouillés. Peu de sèche-cheveux fonctionnent.



mexico1958
Toulouse, France

“Il y a aussi l'aquagym et l'aquabike !”

●●○○○ Avis écrit le 7 mars 2012

Tout est parfait sauf l' AQUABIKE qu'il est obligatoire de réserver plusieurs jours à l'avance, ce qui n'est pas très pratique.



LouiseMcK
La Haye, Pays-Bas

“Excellent way to relax”

●●○○○ Avis écrit le 24 octobre 2011  par mobile

You pay around 15 € for 2 hours in the spa. There are therapeutic pools in and outside, steam rooms, saunas and plunge pool.



CanViking
Iceland

“Caliceo”

●●○○○ Avis écrit le 29 juillet 2012

J'ai vu une publicité pour cet endroit mais ce n'était pas très facile d'y aller en bus. C'était super, toutes sortes de massages aquatiques, un hammam et un sauna. Il y avait beaucoup de monde mais c'était quand même très confortable. Je reviendrai avant de quitter la ville.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : 1306 ARCU2	Session 2013	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 12 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 12 : FRÉQUENTATION FORME & BIEN-ÊTRE LYON

FRÉQUENTATION FORME & BIEN-ÊTRE 2011 / 2012		
Mois	Nombre d'entrées 2011	Nombre d'entrées 2012
Janvier	18 717	20 126
Février	19 008	19 102
Mars	22 208	23 220
Avril	20 529	22 624
Mai	21 479	23 462
Juin	17 950	21 910
Juillet	20 529	21 023
Août	22 278	23 989
Septembre	19 858	19 986
Octobre	20 724	20 789
Novembre	18 442	21 563
Décembre	20 767	24 609
TOTAL	242 489	262 403

Document 13 : CALENDRIER DES OPÉRATIONS COMMERCIALES 2012

DATE	OPÉRATIONS COMMERCIALES
3 au 10 juin 2012	Opération Fête des Mères 2 heures plus une serviette coton bio offerte
17 au 23 septembre 2012	Promotion 3 heures pour 2 heures achetées
Décembre 2012	Coffrets de Noël Tempo 10 heures + 2 heures offertes 2 heures + un peignoir coton bio offert