



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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



### Services Locations Bureaux

5 place de la Pyramide  
Tour Ariane La Défense 9  
La Défense Cedex 92088 Paris  
Tél : 01 25 62 34 21  
Fax : 01 25 62 34 22  
Courriel : [accueildefense@slb.com](mailto:accueildefense@slb.com)  
Site internet : [www.slb.fr](http://www.slb.fr)

Horaires d'ouverture :  
Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 19 h 00

### LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1** Présentation des services de la société  
**Document 2** Extrait de la fiche tarifaire « Location de salles de réunion »  
**Document 3** Extrait de la fiche tarifaire « Forfaits salles de réunion »  
**Document 4** Extrait de la fiche tarifaire « Restauration salles de réunion »

### LES ACTIVITÉS DU JOUR

#### GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

40 points

- Document 5** Liste de tâches de l'agent d'accueil  
**Document 6** Contraintes d'occupation de la salle de réunion Piazza  
**Document 7** Tarifs du fournisseur C-Saveurs  
**Document 8** Extrait du contrat CASA VERDE  
**Document 9** Courrier de Monsieur CASANOVA

#### MISSION SPÉCIFIQUE

40 points

- Document 10** Mémo  
**Document 11** Plaquette publicitaire sur les services complémentaires  
**Document 12** Enquête sur les services complémentaires de la société  
**Document 13** Extrait du chiffre d'affaires des ventes de services complémentaires de la société  
**Document 14** Extrait du diaporama relatif à la réunion du 23 juin 2014  
**Document 15** Notes de Madame Renon

**Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée (Circulaire 99-186 du 16.11.99).**  
**Les calculs s'effectueront avec deux décimales.**

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 14

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

## **LE CONTEXTE PROFESSIONNEL**



Horaires d'ouverture :  
Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 19 h 00

### **Services Locations Bureaux**

5 Place de la Pyramide  
Tour Ariane La Défense 9  
La Défense Cedex 92088 Paris  
Tél : 01 25 62 34 21  
Fax : 01 25 62 34 22  
Courriel : [accueildefense@slb.com](mailto:accueildefense@slb.com)  
Site internet : [www.slb.fr](http://www.slb.fr)

### **L'ENTREPRISE «SERVICES LOCATIONS BUREAUX»**

Le marché des centres d'affaires est en plein développement, et en particulier dynamisé par la location de salles de réunion pour les voyageurs d'affaires. Pour répondre à une demande croissante de location, les prestataires ouvrent des lieux d'implantation et se dotent, au sein de leurs espaces, de technologies innovantes en matière de communication.

Leader sur le marché des centres d'affaires, l'entreprise «Services Locations Bureaux» poursuit son développement. Après la France et les États-Unis, elle complète ses offres dans de nouveaux centres d'affaires en Europe (Bruxelles, Luxembourg, Madrid).

### **LE CENTRE D'AFFAIRES «SERVICES LOCATIONS BUREAUX» La Défense**

Le centre d'affaires «Services Locations Bureaux» La Défense a été créé en 2000. Ce centre offre à ses clients un cadre de travail de prestige pour de grandes entreprises mais également des PME et des professionnels indépendants.

«Services Locations Bureaux» propose principalement des locations de bureaux, des salles de réunion et des domiciliations d'entreprises.

Afin de faciliter l'activité de ses clients, la société a mis en place une large gamme de services complémentaires tels que le transfert téléphonique, une restauration, un service de secrétariat, un pressing, le stockage, la location de matériels, des plantes, la vente de fournitures de bureau. Elle les gère en faisant appel à des entreprises prestataires de services externes.

«Services Locations Bureaux» met en valeur la personnalisation des lieux de location en fonction de l'attente du client.

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>Code : 1406 ARCU2</b>	<b>Session 2014</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	<b>Durée : 4 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 2 sur 14</b>

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du Baccalauréat Professionnel Accueil – Relation Clients et Usagers, vous venez d'intégrer l'équipe d'accueil composée de 3 personnes, Michel GRANGE, votre supérieur hiérarchique, Clotilde MATHIEU et vous-même, (chargé(e)s d'accueil).

Vous serez amené(e) à accueillir différents types de visiteurs : les locataires d'un bureau, les domiciliés qui récupèrent leur courrier à l'accueil et les visiteurs qui ont rendez-vous avec nos locataires.

Positionné(e) dans le hall de l'entreprise, votre rôle d'accueil s'étend à d'autres activités, notamment :

- ✓ identifier les visiteurs,
- ✓ éditer et remettre un badge,
- ✓ remettre de la documentation,
- ✓ prendre des messages,
- ✓ gérer le courrier électronique et la réservation des bureaux et des salles,
- ✓ veiller à la qualité de l'accueil et des prestations.

Vous assurez la plage horaire 7 h - 13 h.

**Document 1** : Présentation des services de la société

### CENTRE D'AFFAIRES «SERVICES LOCATIONS BUREAUX»

	<b>Bureaux équipés</b>	Cinq bureaux de 1 à 4 postes de travail jusqu'à 20 m <sup>2</sup> , tous équipés avec du mobilier de standing, téléphones avec répondeur intégré, appels nationaux inclus et connexion Internet SDSL* 4 Mo ( <i>location à la journée ou à l'heure</i> ).  *Technique d'accès qui permet de faire transporter des données à haut débit pour les professionnels
	<b>Salles de réunion</b>	Deux salles de 42 m <sup>2</sup> peuvent accueillir jusqu'à 25 personnes en réunion et 40 en position théâtre. Une salle de 18 m <sup>2</sup> peut accueillir jusqu'à 10 personnes en réunion et 15 en théâtre. Pour tous les événements professionnels : organisation à la demande de pauses salées et sucrées, livraison de plateaux repas, réservation de restaurant ou cocktail dînatoire dans l'espace détente.
	<b>Domiciliation</b>	Domiciliation commerciale comme un siège social, ou domiciliation postale d'une succursale ou d'un bureau secondaire, avec ou sans renvoi de courrier.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 14

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 2** : Extrait de la fiche tarifaire «location de salles de réunion»

### LOCATION DE SALLES DE RÉUNION

➤ **2 salles de réunion Underground et Plaza de 42 m<sup>2</sup>**

Jusqu'à 25 personnes en réunion et 40 personnes en théâtre :

2 heures : 60 €  
 1 demi-journée : 119 € (à partir de 4 h)  
 1 journée : 179 €

➤ **Salle de réunion Madison de 18 m<sup>2</sup> jusqu'à 10 personnes en réunion et 15 personnes en théâtre**

2 heures : 40 €  
 1 demi-journée : 65 € (à partir de 4 h)  
 1 journée : 100 €

- La mise à disposition gratuite de blocs de papier, critérium, paperboard et 4 marqueurs de couleur, écran de projection ou mur blanc, connexion Internet Wifi et poste téléphonique (hors communication téléphonique), exceptés le tableau interactif mobile\*, l'ardoise numérique sans fil\*, le micro-visualiseur de documents\*.

- \* outils de communication sur demande 20 € par outil
- Paperboard supplémentaire 15 € par journée

**Les prix s'entendent HT**

**Document 3** : Extrait de la fiche tarifaire «Forfaits salles de réunion»

FORFAITS REPAS	TARIFS TTC en € par personne et par jour	
	Salle Madison	Salles Underground Plazza
<b>Demi-journée sans déjeuner</b> - Eaux : 1 eau minérale 50 cl et 1 eau pétillante 33 cl - Pause café : 1 capsule de café par personne et assortiment de thés	25,00	20,00
<b>Journée sans déjeuner</b> - Eaux : 2 eaux minérales 50 cl et 1 eau pétillante 33 cl - Pause café : 3 capsules de café par personne et assortiment de thés	34,00	25,00
<b>Demi-journée avec déjeuner</b> - Eaux : 1 eau minérale 50 cl et 1 eau pétillante 33 cl - Pause café : 1 capsule de café par personne et assortiment de thés - Déjeuner au choix : coffret sandwich ou plateau-repas ou restaurant partenaire	39,00	31,00
<b>Journée avec déjeuner</b> - Eaux : 2 eaux minérales 50 cl et 1 eau pétillante 33 cl - Pause café : 3 capsules de café par personne et assortiment de thés - Déjeuner au choix : coffret sandwich ou plateau-repas ou restaurant partenaire	44,00	37,00

**Taux de TVA en vigueur (20 %)**

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>Code : 1406 ARCU2</b>	<b>Session 2014</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	<b>Durée : 4 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 4 sur 14</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 4** : Extrait de la fiche tarifaire «Restauration salles de réunion»

### RESTAURATION SALLES DE RÉUNION

PAUSE CAFÉ	TARIFS TTC en € par personne et par jour
<b>Pause café</b> 1 capsule de café, accompagnée d'un assortiment de thés haut de gamme	2,50
<b>Pause petit-déjeuner</b> Assortiment de mini-viennoiseries (1 mini-croissant, 1 mini-pain au chocolat) et jus d'orange 20 cl	7,00
<b>Pause gourmande</b> Assortiment de mini-gourmandises et jus d'orange 20 cl	6,00
<b>Boissons</b> 2 eaux minérales 50 cl	4,00

FORMULE DÉJEUNER (boissons comprises)	TARIFS TTC en € par personne et par jour
<b>Coffret sandwich</b>	18,00
<b>Plateau-repas</b>	28,00
<b>Restaurant partenaire</b>	28,00
<b>Buffet Froid</b> Minimum 10 personnes	28,00
<b>Cocktail</b> Minimum 10 personnes	14 € (6 pièces/personne) 18 € (8 pièces/personne) 26 € (12 pièces/personne) 34 € (16 pièces/personne) 42 € (20 pièces/personne) 48 € (24 pièces/personne)

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Dès votre prise de poste, ce mardi 17 juin 2014, vous vous connectez à votre session informatique et prenez connaissance des tâches à réaliser en respectant les priorités fixées.

**Document 5** : Liste de tâches de l'agent d'accueil

Liste des tâches	
<input checked="" type="checkbox"/> Objet de la tâche	Échéance
Cliquer ici pour ajouter un nouvel élément Tâche	
- Élaborer le planning d'occupation de la salle PLAZZA pour la semaine prochaine	mardi 17 juin 2014
- Commander un plateau repas pour Monsieur Perrier, pour 11 h (Attention il est allergique aux produits de la mer !)	mardi 17 juin 2014
- Contacter immédiatement le fournisseur qui nous a livré des orchidées jaunes	mardi 17 juin 2014
- Répondre par courrier à la demande de Monsieur Casanova	mardi 17 juin 2014

**Document 6** : Contraintes d'occupation de la salle de réunion PLAZZA

Objet	Élaborer planning d'occupation salle PLAZZA pour la semaine prochaine		
Début	Lun 16/06/14	État	Non commencée
Échéance		Priorité	Normale 0%
Rappel	Aucune		Prioritaire

Merci de réaliser le planning de réservation de la salle de réunion PLAZZA du 23 au 27 juin 2014. La salle ne doit pas être occupée entre 7 h et 8 h (passage des équipes d'entretien) ; pour les mêmes raisons une plage horaire doit être laissée libre de 12 h à 13 h ou de 13 h à 14 h.

Voici les éléments dont je dispose :

- Société Cartier : mercredi de 9 h à 13 h
- Réunion de l'association des chirurgiens-dentistes du Val-d'Oise : jeudi matin de 8 à 13 h
- M. Johnson : 10 à 12 h, jour à définir, pas de préférence
- SA Joubert : lundi ou mardi après-midi (durée 4 h)
- Société Free Office : lundi après-midi (durée 4 h, fin à 18 h)
- Mme Mekloufi : une journée en fin de semaine (3 h matin, 3 h après-midi, 2 h pour déjeuner, ne souhaite pas commencer trop tôt, ni finir après 17 h)
- Société Top Fun : demi-journée mardi (9 h à 12 h)
- Amicale des amis des Papillons : deux après-midi consécutifs (durée 3 h chaque fois).

Michel GRANGE

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 14

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 7 : Tarifs du fournisseur C-Saveurs

### C-Saveurs – Spécialiste des plateaux repas

Passez votre commande uniquement par courriel à l'adresse suivante : « [servicecommercial@c-saveurs.fr](mailto:servicecommercial@c-saveurs.fr) ».

Moment de la commande : la veille avant 18 h ou le jour même parmi une sélection de plateaux " Dernière Minute " - Il n'y a pas de minimum de commande.

#### Nos plateaux

##### E1 PAVÉ DE SAUMON ET LENTILLES VERTES



Salade de carottes et noisettes bio  
Pavé de saumon et lentilles vertes bio  
Comté  
Financier  
Petit pain et bouteille d'eau de 50cl

##### E2 POULET TANDOORI ET SALADE MÉDINA



Taboulé aux petits légumes  
Poulet tandoori et salade médina  
Comté  
Muffin au chocolat  
Petit pain et bouteille d'eau de 50cl

#### Nos plateaux « Dernière Minute »

##### E3 CREVETTES EN PERSILLADE



Salade bulgare  
Crevettes en persillade et penne aux légumes  
Camembert  
Tartelette au chocolat  
Petit pain et bouteille d'eau de 50cl

##### E4 RÔTI DE BŒUF ET SALADE DE PÂTES



Salade de carottes et noisettes bio  
Rôti de bœuf, salade de pâtes papillons aux légumes et moutarde à l'ancienne  
Comté  
Financier  
Petit pain et bouteille d'eau de 50cl

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 8** : Extrait du contrat CASA VERDE



**CASA VERDE**

Location de plantes vertes, plantes fleuries aux particuliers, aux entreprises, aux administrations et aux professionnels.

18 rue de la Liberté 75020 PARIS

Tél. : 01.23.44.99.88

**Pour toute réclamation, envoyer une télécopie au 01.23.44.78.18**

## CONTRAT DE VENTE

### Client

Raison sociale : **SERVICES LOCATIONS BUREAUX**

Domiciliation : **5 place de la Pyramide - Tour Ariane La Défense 9 - La Défense Cedex 92088 Paris**

Téléphone : **01 25 62 34 21**

Télécopie : **01 25 62 34 22**

Agissant en qualité de **professionnel**

Casa Verde vous propose la formule la plus adaptée en fonction de vos attentes en terme de qualité, en fonction de votre budget. La location des orchidées comprend :

- *l'entretien garanti par un suivi rigoureux, il se déroule tous les lundis à 8 h 30*
- *un vase transparent haut en verre et une décoration en mousse naturelle*

Choix des orchidées :

- Orchidées blanches
- Orchidées roses
- Orchidées jaunes
  
- Orchidée à 10 fleurs par branche à 160 € HT par mois
- Orchidée à 20 fleurs par branche à 198 € HT par mois



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 14

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 9** : Courrier de M. Casanova



104 rue d'Aubervilliers  
75019 PARIS

Tél. : 01 53 35 50 00  
Fax : 01 53 35 50 36  
E-mail : athena@gmail.com

Services Locations Bureaux  
5 place de la Pyramide  
Tour Ariane La Défense 9  
92088 Paris La Défense Cedex

Objet :  
Demande de devis

Paris,  
le 13 juin 2014

Messieurs

Pouvez-vous me proposer un devis pour la location d'une salle de réunion (9 personnes) pour le mardi 24 juin 2014 de 8 h 00 à 19 h 00 ?

Prévoyez pour cette journée :

- un café ou un thé lors de l'accueil,
- 2 pauses café/thé (matin et après-midi),
- de l'eau à disposition lors de la réunion,
- des plateaux repas.

Nous souhaitons également du matériel spécifique :

- téléphone,
- Wifi/Connexion Internet,
- 1 paperboard,
- 1 tableau interactif mobile.

Agréez nos sincères salutations.

Le directeur,  
M. CASANOVA

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 14

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## MISSION SPÉCIFIQUE

### Améliorer la vente de services complémentaires

Madame RENON, la directrice de l'agence «Services Locations Bureaux» souhaite redynamiser la vente de services auprès des clients, en développant l'activité commerciale des chargé(e)s d'accueil. Elle vous sollicite pour analyser et proposer des solutions. À cet effet, vous trouvez un mémo sur la tablette numérique.

#### Document 10 : Mémo

De : Madame RENON  
A : Vous (candidat)  
Le 17/06/14

#### MÉMO

PJ : tableau du CA des ventes de services

J'ai programmé une réunion le 23 juin 2014 afin de faire un bilan sur les ventes des services complémentaires proposés à la clientèle.

Pour mener à bien cette réunion, pouvez-vous étudier les points suivants :

- **Chiffre d'affaires des ventes de services complémentaires** :

Élaborez un bilan relatif à l'enquête menée auprès de nos clients sur nos services complémentaires. Proposez quatre actions commerciales permettant de dynamiser ces ventes.

Pour m'aider à terminer mon diaporama, je vous demande de me préparer les résultats relatifs à nos ventes de services complémentaires. Vous disposez de tableaux chiffrés et de mes notes.

- **Argumentaire de vente** :

Le siège souhaite développer la vente des services complémentaires « fournitures de bureau et secrétariat dédié ». Préparez, dans un tableau, deux arguments destinés à nos clients pour chacun de ces deux services.

Merci de votre collaboration.

Madame RENON

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 14

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 11** : Plaquette publicitaire sur les services complémentaires

## «SERVICES LOCATIONS BUREAUX»

### SERVICES COMPLÉMENTAIRES

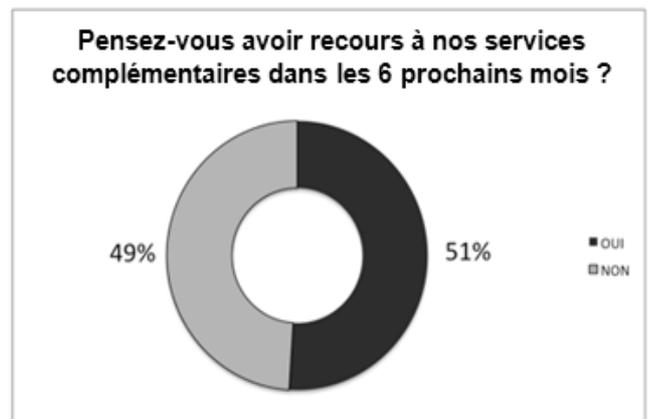
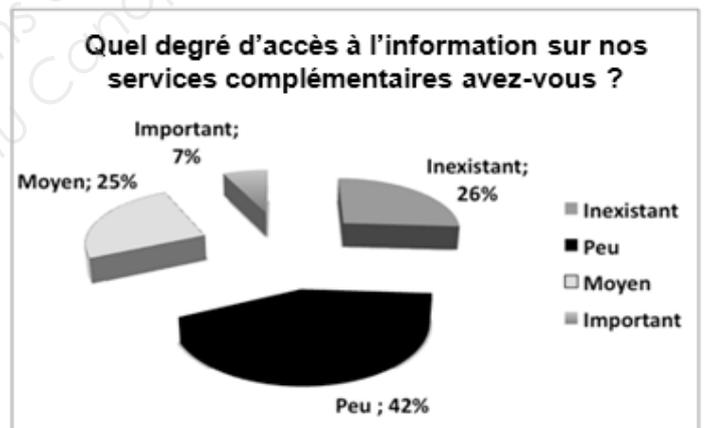
Services administratifs	Tarif TTC
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secrétariat (frappe et mise en page : traitement de texte, tableur et diaporamas).</li> <li>- Assistance Marketing (mise en page, édition, mise sous pli de publipostage).</li> </ul>	0,72 €/min (assistant normal) 0,95 €/min (assistant urgent)
<b>Secrétariat dédié</b>	
<p><b>Administratif</b> : tri de votre courrier, scan et envoi par courriel des documents importants, classement et envoi des documents, frappe de courriers, traduction.</p> <p><b>Comptable</b> : envoi des factures et des règlements à votre cabinet comptable ou assimilé, édition et envoi de vos factures à destination de vos clients, saisie de vos notes de frais.</p> <p><b>Assistance de direction</b> : prise de RDV, gestion de votre planning...</p> <p><b>Marketing/Communication</b> : saisie de bases de données, réalisation de présentation de diaporama, publipostage.</p>	Forfait 8 h/mois 270 €/mois  Forfait 20 h/mois 590 €/mois
<b>Assistance informatique : Téléphonie et internet</b>	
Domaines d'intervention : résolution de pannes ; détection et éradication de virus informatiques, installation de PC et MAC ; déploiement de solutions réseaux, sauvegardes, administration de serveurs.	Sur devis (prestataire extérieur)
<b>Service courrier</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception et distribution du courrier effectuées par nos hôtesse</li> <li>- Courrier au départ : collecte, affranchissement, expédition ...</li> </ul>	Inclus dans le forfait mensuel Tarifs postaux
<b>Service de livraison express</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plis express nationaux et internationaux (Partenaire DHL).</li> <li>- Plis express locaux facturés en nombre de bons (*)</li> </ul> <p><i>* Le nombre de bons est calculé selon la destination, le délai et mode de transport</i></p>	Tarifs préférentiels
<b>Services télécopie et reprographie (libre-service)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprographie noir et blanc</li> <li>- Reprographie couleur</li> <li>- Télécopie (pages reçues)</li> <li>- Télécopie (pages émises)</li> <li>- Scan</li> </ul>	0,15 €/page 0,80 €/page 0,90 €/page 1,60 €/page 0,20 €/page
<b>Fournitures de bureau</b>	
Tarifs spécialement négociés avec notre partenaire. Fournitures disponibles à l'accueil ou commande personnalisée. Prise en charge par «Services Locations Bureau» de la gestion des commandes.	Tarifs préférentiels Catalogue disponible à l'accueil.
<b>Audiovisuel</b>	
Mise à disposition d'un vidéo projecteur, PC portable, sonorisation portable, écran de projection, téléviseur, micro-araignée, etc.	Sur devis

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>Code : 1406 ARCU2</b>	<b>Session 2014</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	<b>Durée : 4 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 11 sur 14</b>

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 12** : Enquête sur les services complémentaires de la société

Enquête menée par téléphone auprès d'un échantillon de 100 clients  
au cours du mois de janvier 2014



## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 13** : Extrait du chiffre d'affaires des ventes de services complémentaires de la société

### Chiffre d'affaires des ventes de services complémentaires de 2008 à 2012

Années	2008	2009	2010	2011	2012
CA en €	27 987	46 138	59 780	70 070	68 030

### Chiffres d'affaires mensuels des ventes de services complémentaires de 2013

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
CA en €	3762	2596	4 059	6 263	5231	8672
Mois	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
CA en €	8146	2278	5604	7500	9701	5718

### Chiffre d'affaires des ventes de services complémentaires des centres d'affaires parisiens 2013

Centres d'affaires CA en €	Trocadéro	Madeleine	Montparnasse	Kléber	Elysées
	2012	65 430	92 349	83 481	52 060
2013	71 380	99 123	87 660	55 127	107 734

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 14** : Extrait du diaporama relatif à la réunion du 23 juin 2014

Diapositive n° 1



**Services Locations Bureaux**

Diapositive n° 2

**La vente de services :  
Un enjeu stratégique**

- Augmenter notre avantage concurrentiel
- Apporter une offre de services à nos clients

Diapositive n° 3

**Objectifs fixés pour 2013**

- Développer la communication sur la vente de services complémentaires auprès de nos clients
- Atteindre 5 % d'augmentation du CA vente de services complémentaires pour l'ensemble des centres

**Document 15** : Notes de Madame Renon

Points à traiter pour terminer le diaporama de la réunion du 23 juin 2014 :

1. Pourcentages d'évolution des ventes des services complémentaires 2012 – 2013
2. Écart en euros de notre chiffre d'affaires des ventes de services complémentaires 2013 avec l'objectif fixé
3. Comparaison de notre chiffre d'affaires des ventes des services complémentaires avec les autres centres d'affaires parisiens
4. Écart en euros et en pourcentage du chiffre d'affaires des ventes des services complémentaires 2013 avec l'objectif fixé des autres centres d'affaires parisiens
5. Écart en pourcentage du chiffre d'affaires entre 2012 et 2013.

M. Renon

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code : 1406 ARCU2	Session 2014	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 14 sur 14