

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SERVICES
(ACCUEIL - ASSISTANCE - CONSEIL)**

SESSION 2002

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée
(circulaire 99-186 du 16.11.99)

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

E1 : EPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de prestations de services

CORRIGÉ

BAREME

<u>Dossier 1</u> - L'étude de l'offre de services		17 pts
1.1 - Service de base et services périphériques	5 pts	
1.2 - Fiche aide-mémoire	12 pts	
<u>Dossier 2</u> - La certification du service		15 pts
2.1 - La charte qualité	3 pts	
2.2 - Tableau de synthèse	12 pts	
<u>Dossier 3</u> - L'étude de la clientèle		20 pts
3.1 - Critères de segmentation	2,5 pts	
3.2 - Profil-type	7 pts	
3.3 - Choix du type de navire	2,5 pts	
3.4 - Evolution du nombre passagers	8 pts	
<u>Dossier 4</u> - Les réponses aux demandes des clients		20 pts
4.1 - Questions Internet	4 pts	
4.2 - Formulaire-type	8 pts	
4.3 - Devis	8 pts	
<u>Dossier 5</u> - Les objets trouvés		8 pts
5.1 - Nombre d'employés Répartition horaires	4 pts	
5.2 - Message haut-parleur	4pts	

CORRIGÉ DOSSIER 1 sur 17 points

QUESTION 1.1 ANNEXE 1 - P'offre de services

sur 5 points

SERVICE DE BASE (1,5 pts)	SERVICES PÉRIPHÉRIQUES (3,5 pts)
Il s'agit de traversées par navires mixtes, car-ferries et NGV continent corse continent - Algérie continent - Tunisie continent - Sardaigne <i>Accepter transport de voyageurs, de marchandises</i>	Installation à bord, garages, cabines, salle à manger, bar, boutiques, médecin, téléphone, consigne, accueil des animaux, restauration rapide, self-service, <i>(0,5 par réponse)</i>

QUESTION 1.2 - FICHE DE PROCÉDURE DE L'ACCUEIL ET DE L'EMBARQUEMENT

sur 12 points

POUR UN ACCUEIL AU PORT ET UN EMBARQUEMENT DE QUALITÉ	→ 1 pt
<u>Formalités de contrôle :</u> Présentez votre billet pour recevoir votre carte d'embarquement.	→ 0,5 pt <i>document 2 page 11</i>
<u>Pour un tarif réduit :</u> Présentez un justificatif et une pièce d'identité.	→ 0,5 pt
<u>Heures limites de présentations :</u> - passager piéton : 30 mn avant l'heure du départ. - voyageur avec véhicule : 1 heure avant le départ.	→ 0,5 pt <i>document 2 page 12</i> → 1 pt → 1 pt
<u>Conditions d'embarquement :</u> - passager piéton : présentez votre carte d'embarquement au personnel d'accueil qui vous orientera vers votre installation. - voyageur avec véhicule : présentez vous vers le garage du navire, le personnel d'accueil vous guidera vers votre stationnement et votre installation.	→ 0,5 pt <i>document 2 page 12</i> → 1 pt → 1 pt
<u>Accueil d'un animal de compagnie :</u> <u>Deux possibilités :</u> - installation en chenil, en cage individuelle, - installation dans votre véhicule en laissant la vitre entr'ouverte et de l'eau.	→ 0,5 pt <i>document 1 page 10</i> → 0,5 pt → 0,5 pt
<u>Services à bord :</u> Le personnel à bord vous oriente vers : votre installation (fauteuil, cabine) la restauration, les bars, les boutiques, le téléphone bureau d'information, médecin (sur le car-ferries).	→ 0,5 pt <i>document 1 page 10</i> → 0,5 pt → 0,5 pt → 0,5 pt → 0,5 pt → 0,5 pt

- Format : 8,3 x 20,3 (format du billet) et présentation : 2 pts.

CORRIGÉ DOSSIER 2 sur 15 points

La certification de services.

2.1 - Intérêt pour la SNCM d'avoir obtenu la Charte FERRYQUALITÉ :

- c'est une **garantie** pour le client, une **meilleure image** pour l'entreprise,
- elle répond au besoin de confiance des consommateurs,
- c'est un **gage de transparence, de qualité** et de régularité de prestations offertes...
- se **différencier des concurrents**...

3 pts

2.2

12 pts

Caractéristiques	Engagements
L'accueil	<u>Agréable et convivial</u> : - Personnel à l'écoute des besoins et des attentes des passagers, - Embarquement et accès facilités par le personnel, la signalétique et les annonces.
La sécurité	<u>Assurée et certifiée</u> : - Rondes de sécurité assurées par du personnel qualifié dans tout le navire, - Médecin présent sur les car ferries, consultations gratuites.
L'hygiène et la propreté	<u>Irréprochable, régulière</u> : - Qualité et origine des denrées animales vérifiables - Sanitaires communs nettoyés, désinfectés, contrôlés régulièrement.
Les cabines	<u>Bien équipées, bien entretenues</u> : - Linge de toilette des cabines avec sanitaires propre et renouvelé, - Entretien de chaque cabine garanti par la pose intérieure d'un pendentif.
L'information	<u>Permanente, complète</u> : - Fiches d'information présentes dans toutes les cabines, - Annonces vocales diffusées pour la sécurité et le confort des passagers.
Les prestations de restauration	<u>Variées, de qualité</u> : - Choix de différents hors d'œuvre, plats et desserts dans les selfs des car ferries, incluant des plats corses, assuré du début à la fin du service, - Fraîcheur du pain et des viennoiseries garantie par une cuisson à bord.
Les prestations complémentaires	<u>Variées, adaptées aux attentes des voyageurs</u> : - Boutique toute l'année, - Animation et piste de danse, - Service de change en € sur tous les navires.
Les services particuliers	<u>Adaptés aux enfants, aux personnes à mobilité réduite</u> : - Kits "bébé" remis gratuitement aux parents d'enfants de moins de 4 ans. - Aires de jeux pour les enfants de plus de 8 ans.

4 pts
(0,5 x 8)

8 pts

- pénaliser si absence de tableau : - 2
- accepter les engagements présentés sous forme d'exemples seulement.

CORRIGÉ DOSSIER 3 sur 20 pts

QUESTION 3.1 : critères de segmentation : 3 points (0,5 point par critère)

- la catégorie socio-professionnelle
- l'âge
- le mode de déplacement (passage véhicule)
- la raison, la durée du séjour
- le mode d'hébergement
- le type de vacanciers

QUESTION 3.2 : profil-type : 7 points

- cadre moyen (1 pt)
- âgé de 30 à 39 ans (1 pt)

Il voyage au moins à deux (0,5 pt), en famille (0,5 pt), avec une voiture (0,5 pt) et pour les vacances (0,5 pt).
(il reste au moins 15 jours)(0,5 pt).

(la location est son mode d'hébergement privilégié) (0,5 pt).

$1\ 713\ 800 \times 25 / 100 = 458\ 450$ passagers par an. (2 pts (1 pt calcul - 1 pt calcul)).

QUESTION 3.3 - 3 points

Les car-ferries - 1 point

Ce sont des navires dédiés au transport des passagers et de leurs véhicules, ils offrent les **meilleures conditions de confort pour les véhicules et les passagers**, toute une gamme de **prestations** et la traversée de nuit (81 % voyagent en famille), - 2 points.

QUESTION 3.4 : 7 points

Evolution des passagers (- 2 pts si absence de tableau).

Années	Nombre de passagers	Evolution en nombre	En %
1989	1 510 000		
1999	1 600 000	(1) 90 (0,5 pt)	5,96 (1 pt)
2000	1 713 800	(2) 113 800 (0,5 pt)	7,11 (1 pt)

$$(1) \frac{1\ 600\ 000 - 1\ 510\ 000}{1\ 510\ 000} \times 100 = 5,96 \%$$

(Détails des calculs 2 pts)

$$(2) \frac{1\ 713\ 800 - 1\ 600\ 000}{1\ 600\ 000} \times 100 = 7,11 \%$$

Commentaire : On constate que le nombre de passagers de la SNCM a augmenté plus rapidement sur 1 an (99-2000) que sur 10 ans (89-99). Admettre toute réponse cohérente. (2 pts)

CORRIGÉ DOSSIER 4 sur 20 points

QUESTION 4.1 : 4 points

- a) - parce que notre site est sécurisé - 1 point
- b) - par minitel,
- par fax, téléphone - 1 point
- par courrier.
- c) - appeler le service objet trouvé ligne Marseille - 0,5 point
Tél : 04.91.56.38.28
- d) - espace jeux enfants, télévision, jeux vidéo, piscine... - 1 point
- e) - carte téléphone, cartes bancaire acceptées sur le bateau - 0,5 point

QUESTION 4.2 : Formulaire de réclamations : 8 points

Fond : (6 pts)

- Titre
- Phrase d'introduction : "Nous sommes heureux de vous accueillir sur nos lignes transméditerranéennes. Tous nos efforts sont déployés pour votre satisfaction totale. Si toutefois vous estimez devoir nous adresser la moindre réclamation, veuillez nous faire parvenir ce formulaire."
- le client :
- nom,
 - adresse,
 - tél - Fax,
 - signature,
 - date d'émission,
 - objet de la réclamation (sous forme de rubrique ou pas) : ex :
- « votre réclamation porte sur » :
- prestation à bord,
 - service dans la gare maritime,
 - prix, tarifs,
 - hygiène, ...
- la société SNCM :
- nom,
 - logo,
 - cadre réservé à la SNCM,
 - nom et signature du responsable,
 - mention : modalités d'envoi du document (adresse).
- Conclusion : "Merci de nous faire part de vos remarques. Nous vous répondrons dans un court délai."

Forme : (2 pts)

- respect du format (21 x 29,7)
- présentation cohérente, soignée, - syntaxe.

Devis détaillé sur 8 points

QUESTION 4.3

Catégorie : (1 point)

- Vacances scolaires : période blanche
- Famille nombreuse avec 3 enfants de moins de 18 ans : tarif réduit 1

Tarif par personne : (4 points)

- 2 adultes :	$34 \text{ €} \times 2 =$	68 €
- Enfants de 7 et 5 ans : (50 %) :	$17 \text{ €} \times 2 =$	34 €
- Bébé 3 ans : gratuit		
- Cabine confort : 5 € par personne		20 €
- Taxes et droit de port :	$9 \text{ €} \times 4 =$	36 €

Véhicule : (1 point)

- 4,50 m long x 1,80 m haut :		92 €
- Taxes véhicule :		8 €

TOTAL aller (1 pt) 258 €

Aller-Retour (1 pt) : $258 \text{ €} \times 2 =$ 516 €

Remarque : ne pas pénaliser si les candidats ont ajouté une TVA.

CORRIGÉ DOSSIER 5 sur 8 points

QUESTION 5.1.1 : Nombre d'employés : 2 points

Plages horaires : 10 h à 20 h soit 10 h / jour
Volume hebdomadaire : 7 / 7 jours x 10 h + 70 h / semaine
Réglementation du travail : 35 h / semaine - 10 h maxi / jour
2 employés à 35 h semaine.

QUESTION 5.1.2 : Répartition des horaires : 2 points

Semaine 1	Employé A	Employé B
Lundi	10 h - 20 h	repos
Mardi	10 h - 20 h	repos
Mercredi	10 h - 20 h	repos
Jeudi	10 h - 15 h	15 h - 20 h
Vendredi	repos	10 h - 20 h
Samedi	repos	10 h - 20 h
Dimanche	repos	10 h - 20 h

Semaine 2	Employé A	Employé B
Lundi	repos	10 h - 20 h
Mardi	repos	10 h - 20 h
Mercredi	repos	10 h - 20 h
Jeudi	15 h - 20 h	10 h - 15 h
Vendredi	10 h - 20 h	repos
Samedi	10 h - 20 h	repos
Dimanche	10 h - 20 h	repos

Toute proposition cohérente acceptable à condition de :

- ne pas excéder 35 h / semaine.
- 2 jours de repos consécutifs
- répartir les temps de présence du week-end entre les 2 employés d'une semaine sur l'autre.

QUESTION 5.2 - message : 4 points (le message doit être rédigé)

- saluer,
- remercier du choix de la compagnie,
- inciter à ne rien laisser à bord,
- ramener les objets trouvés à l'équipage,
- indiquer la marche à suivre pour récupérer un objet perdu, (rue du vieux pont
- de 10 h à 20 h - 7 jours sur 7)
- souhaiter un bon séjour,
- prendre congé.

- 2 points s'il n'y a pas de rédaction.