

**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**

## Barème

<u>Première mission</u> : les classiques		18 pts
1.1 : argumentaire	/ 12 pts	
1.2 : réponses aux objections	/ 6 pts	
<u>Deuxième mission</u> : les inhabituels		18 pts
2.1 : les socio-styles	/ 10 pts	
2.2 : comparatif	/ 6 pts	
3.2 : réponse à Mme DUVAL	/ 2 pts	
<u>Troisième mission</u> : les branchés		44 pts
3.1 : emploi du temps	/ 18 pts	
3.2 : présentation publicitaire	/ 14 pts	
3.3 : calcul coût	/ 12 pts	
		<hr/>
		80 pts

## CORRIGÉ PREMIÈRE MISSION (18 points)

### Les classiques

#### 1.1 - travail : Argumentaire structuré (12 points)

<b>CARACTÉRISTIQUES LIVRET JEUNE</b>	<b>AVANTAGES - PREUVES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ouverture</li><li>▪ Livret d'épargne</li> <li>▪ Versements</li>  <li>▪ Retraits</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possibilité d'ouvrir un compte par personne à partir de 12 ans.</li><li>▪ L'ouverture est gratuite.</li><li>▪ Permet aux plus jeunes d'apprendre à épargner et donc à se constituer une épargne et d'en bénéficier à n'importe quel moment selon certaines conditions.</li><li>▪ 4,25 % représente un taux intéressant par rapport au livret A classique et par rapport au taux d'inflation que nous connaissons pour l'instant. De plus, cette rémunération est nette d'impôt contrairement à certains autres placements.</li><li>▪ Le versement minimum est de 15,24 €. Il peut être effectué en espèces par le détenteur ou par quelqu'un d'autre (parents, grands-parents, pour un cadeau par exemple). Par la suite, les versements se font de façon régulière ou occasionnelle, selon le rythme de chacun, dans la limite de 1 600 €. Si l'épargne est nettement plus importante, il est toujours possible d'ouvrir un livret A. La somme totale est alors portée à 16 900 € nette d'impôt.</li><li>▪ A tout moment dans n'importe quel bureau. L'autorisation de retrait est donnée par les parents pour les jeunes de 12 à 16 ans et est modifiable selon les besoins. A partir de 16 ans, le jeune peut retirer seul, sauf si ses parents s'y opposent. Ceci permet donc une liberté « contrôlée » par les parents.</li></ul>

1.2 - travail : (6 points)

Répondre aux objections suivantes :

« C'est un peu risqué de donner une carte de retrait à un adolescent. Il risque d'acheter n'importe quoi ».

*Le risque porte sur la somme de retrait autorisé. Ce sera pour vous, l'occasion de discuter et de négocier le montant raisonnable à dépenser éventuellement par semaine. Votre fils sera conscient qu'il est responsable de ses achats (technique utilisée : transformer l'objection en argument).*

« Mon enfant risque de la perdre ou de se la faire voler ».

*Je vous comprends, mais sachez qu'en cas de perte ou de vol, il suffit d'appeler le n° qui vous sera indiqué au moment de l'envoi de sa carte, pour la bloquer. Par contre, s'il était obligé de donner son code, le montant que les voleurs pourraient lui subtiliser, ne serait que le montant de retrait autorisé par semaine (technique utilisée : oui, mais.)*

« Il ne pourra utiliser la carte SWING que dans les distributeurs de La Poste ».

*- La Poste, c'est 2 500 distributeurs,  
- Avec la carte SWING internationale, il y a accès à tout le réseau carte bancaire en France et le réseau CIRRUS à l'étranger.*

*La carte SWING offre la possibilité de retirer de l'argent auprès des distributeurs de la Poste uniquement alors que la carte SWING internationale permet de retirer de l'argent de tous les distributeurs CB ainsi qu'à l'étranger (réseau CIRRUS).*

## CORRIGÉ DEUXIÈME MISSION (18 points)

### Les inhabituels

2.1 : Les sociostyles (10 points)

wwwchronogramme.com :

**le technocrate** puisqu'il est passionné d'ordinateur.

**l'efficace** parce que c'est rapide (pas de déplacement inutile pour tout ce qui est écrit).

**l'amoureux** pour les cartes diverses à envoyer par ordinateur.

Le Recommandé :

**le prudent** parce que c'est la sécurité pour l'envoi.

**l'efficace** parce que la remise du dépôt est garantie.

Les inhabituels :

**l'amoureux** pour les cadeaux protégés contre la casse.

**l'efficace** un emballage adapté correspondant à un type de produit.

**le prudent** limiter les risques de casse pour les envois fragile.

2.2 : Tableau (6 points)

SERVICES PROPOSÉS	AVANTAGES	CONTRAINTES et / ou inconvénients
LETTRE RECOMMANDÉE	Etre dédommagé de la valeur correspondant au contenu. Sentiment que l'on fera attention à l'envoi. Signature du destinataire lors de la réception, restant au bureau de poste.	Ne pas savoir si le pli est réellement arrivé, et quand. Prix plus élevé que la lettre suivie. (entre 2,30 et 3,8 euros selon la valeur choisie).
LETTRE SUIVIE	Savoir lorsque l'envoi est arrivé, ou bien où il se trouve et la raison du retard, en consultant le Minitel ou Internet, simplement à l'aide d'un n° Indigo*. Permet de ne pas déranger le destinataire. Prix moins élevé que L.R. : 0,90 €  * le n° Indigo est très peu cher.	Pour connaître la réponse, engagement d'une petite dépense : n° indigo*, minitel ou internet.

2.3 : Mme DUVAL (2 points)

Lui conseiller la lettre recommandée car :

- la signature prouve la remise au destinataire,
- l'assurance protège contre les risques de perte.

CORRIGÉ TROISIÈME MISSION (44 points)

3.1 (10 points)

EMPLOI DU TEMPS DE GUILLAUME LEDOU  
INITIATION A INTERNET

Heures	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
8 h 30 à 9 h 30						
9 h 30 à 10 h 30						
10 h 30 à 11 h 30	GUICHET N° 2					
11 h 30 à 12 h 30						
12 h 30 à 13 h 30						
13 h 30 à 14 h 30	Prospection téléphonique				COMPTA	
14 h 30 à 15 h 30						
15 h 30 à 16 h 30						
16 h 30 à 17 h 30						
17 h 30 à 18 h 30						

↕ plage Internet

- Obligations :
- mettre en évidence les plages internet (7 à 3 heures et 2 à 2 heures)
  - respect les heures d'affluence de la clientèle (à partir de 9 h 30 et de 15 h 30).
  - légende
  - propreté et lisibilité.

3.1 (suite)(8 points)

Analyse de l'emploi du temps

Constat au vu du planning de M. Ledou :

Le lundi matin et le vendredi matin, il n'y a personne pour la borne, donc il manque 6 heures d'encadrement.

- Soit le statut de M. Ledou permet de le libérer de 6 heures de travaux administratifs divers qu'il consacrerait à la borne Internet. Il ne gardera que les 4 heures d'informatique à la comptabilité.

- Soit son statut est rigide. Dans ce cas, il faut qu'un autre agent consacre 6 heures par semaine à la borne Internet.

## CORRIGÉ TROISIÈME MISSION

*La présentation sous forme de schéma  
n'est pas obligatoire.*

3.2

Information (14 points)

**BORNE INTERNET**

*Poste de Salances  
138 rue du bourg  
45880 SALANCES  
Tél : 02.38.55.22.33*

**A partir du 1<sup>er</sup> juillet, la Poste de Salances a le grand plaisir de mettre à votre disposition un poste Internet d'accès libre.**

*Guillaume LEDOU se tient à votre disposition pour vous  
aider à naviguer à travers ces différents services.*

**Laposte.net**

adresse électronique gratuite

**Carte Cyberposte**

Votre sésame pour Internet.  
Carte à mémoire personnelle  
(7,62 € dont 1 h de  
communication) et la recharge  
(1,47 €).

**Illiclic.com** : accès à de nombreux  
services dont :

- loisirs,
- information,
- services bancaires,
- recherche d'emploi.

**Laposte Finance.fr**

Outil majeur des services financiers  
destiné aux titulaires d'un compte-  
titres pour passer des ordres  
d'achat/vente de titres en temps réel.

Prêt-à-poster  
+ simple  
+ rapide  
+ sûr

grâce à laposte.fr

**Postecs**

Transmission sécurisée de documents  
sur Internet.



## CORRIGÉ TROISIÈME MISSION

### 3.3 (12 points) (à rendre avec la copie)

#### Calcul de coûts

##### Coût par jour

1 courrier de 4 pages (45 gr)

$$0,17 \times 4 + 0,69 = 1,37 \text{ €} \quad 2 \text{ pts}$$

3 lettres de 2 pages (20 gr)

$$0,17 \times 6 + (0,46 \times 3) = 2,40 \text{ €} \quad 2 \text{ pts}$$

2 télécopies 3 pages

$$0,32 \times 6 = 1,92 \text{ €} \quad 2 \text{ pts}$$

Téléphone local (8 mn)

$$0,11 + (0,02 \times 8) = 0,25 \text{ €} \quad 2 \text{ pts}$$

---

$$\text{Total} = 5,94 \text{ €} \quad 1 \text{ pt}$$

##### Coût pour les 20 jours / mois

$$5,94 \text{ €} \times 20 \text{ j} = 118,80 \text{ €} \quad 1 \text{ pt}$$

$$\text{Abonnement 3 heures / mois} = 7,72 \text{ €} \quad 1 \text{ pt}$$

##### Coût mensuel

126,52 €
----------

1 pt