

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
« SERVICES (Accueil - Assistance - Conseil) »

SESSION 2003

SUJET

E1 : Épreuve scientifique et technique
Sous-épreuve A1 :
Organisation et gestion de prestations de services

Durée : 3 heures

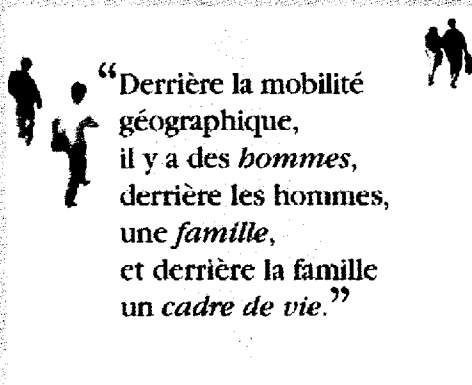
Coefficient : 4

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 1/14

0306 SER ST A

Énergy Relocation







La mobilité professionnelle est une réalité qui touche un grand nombre de salariés. La région PACA (Provence-Alpes-Côte d'Azur) est une région traditionnellement attractive dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la haute technologie. Elle se situe en cinquième position dans le classement des régions les plus demandées. Les personnes qui s'y installent sont plus nombreuses que celles qui la quittent.

Titulaire du baccalauréat professionnel Services, vous êtes engagé(e) au sein de l'agence immobilière ROBIN, située 2 place Buget à Toulon. Dans le cadre de vos activités de chargé(e) de clientèle au service «locations» de l'agence, vous répondez aux différentes demandes de clients récemment mutés dans la région.

Vous constatez que les personnes mutées pour raisons professionnelles formulent des besoins de services très divers et le plus souvent en urgence.

Attentif à vos remarques, Monsieur ROBIN, directeur de l'Agence, décide de faire évoluer l'offre de services de l'entreprise. Il crée un nouveau département, la Relocation, nommé «ÉNERGIE RELOCATION», destiné à faciliter l'installation des personnes délocalisées dans le département du VAR.

Il vous charge de quatre actions liées à la mise en place du service de «relocation» :

-  **Dossier 1** Présentation de l'offre de services..... 26 points
-  **Dossier 2** Opération de mercatique directe..... 24 points
-  **Dossier 3** Communication par Internet..... 14 points
-  **Dossier 4** Traitement d'un dossier client..... 16 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 2/14



DOSSIER 1 : Présentation de l'offre de services

Dans le cadre de l'accueil des clients, vous aurez à leur présenter les différentes prestations correspondant à leurs besoins et dont ils peuvent bénéficier.

Vous devrez donc, lors de votre premier contact, découvrir les besoins des clients et les consigner en vue d'une exploitation informatique.

Travail à faire :

En vous appuyant sur le document 1 :

1-1. Présentez, sous forme de tableau, les informations qui caractérisent le service Relocation (les différents domaines d'intervention, et pour chacun d'eux, les principales prestations proposées).

1-2. Établissez la liste des informations, structurée par thème, nécessaires pour la «découverte client». Ces informations seront obtenues lors du premier contact et permettront de renseigner la base de données informatisée.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 3/14



DOSSIER 2 : Opération de mercatique directe

Pour faire connaître ce service de relocation et ses avantages, vous proposez de mener une opération de mercatique directe, en réalisant un publipostage de 6 000 envois. La cible sera, dans un premier temps, les directeurs des Ressources Humaines de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les fichiers d'adresses des clients potentiels seront loués directement auprès de sociétés spécialisées.

Monsieur ROBIN vous demande de tenir compte du budget de prospection qu'il souhaite limiter à 25 euros par prospect et vous met en garde sur le faible taux de remontée de ce type de publipostage qui entraîne souvent des coûts élevés.

Travail à faire :

Pour la préparation de ce publipostage :

- 2-1. Rédigez une phrase d'accroche adaptée à la cible afin d'optimiser le taux de retour.
- 2-2. Préparez deux arguments structurés valorisant les avantages de ce nouveau service.
- 2-3. Calculez, à partir des informations contenues dans le document 2a, le coût prévisionnel pour l'envoi de 6 000 lettres. Présentez vos calculs sous forme de tableau.

Monsieur ROBIN estime, compte tenu d'une bonne définition de sa cible, un taux de rendement de 6 %. La qualité des fichiers devrait permettre de limiter à 2 % les NPAI (N'habite pas à l'Adresse Indiquée).

Travail à faire :

- 2-4. Calculez le coût que représente l'atteinte d'un client.
- 2-5. Donnez vos conclusions.

Monsieur ROBIN s'interroge sur l'opportunité de remplacer l'opération de publipostage par une opération d'E-mailing.

Travail à faire :

- 2-6. Présentez, à partir du document 2b, les atouts de cette technique de communication pour ÉNERGY RELOCATION.
- 2-7. Donnez les conditions nécessaires à sa réussite.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 4/14



DOSSIER 3 : La communication par Internet

Par ailleurs, pour faire connaître ce nouveau service et ainsi se démarquer de la concurrence, l'agence pourrait choisir Internet comme canal de communication à l'adresse des entreprises et des particuliers dont *le cœur de cible* sont des cadres français et étrangers.

Pour permettre à Monsieur ROBIN sa prise de décision vis à vis des technologies de l'information et de la communication, vous étudiez le document 3.

Travail à faire :

3-1. Dégagez, à partir du document 3, les trois arguments à présenter à Monsieur ROBIN pour le convaincre de communiquer avec ses clients par Internet.

Vous avez pris conseil auprès d'une agence de communication qui vous a remis quelques informations nécessaires à la mise en place d'un site Internet (document 4).

En se connectant au site, votre client, muni du numéro d'identifiant qui lui sera attribué lors de sa première demande, accédera à son dossier. Grâce à ce service personnalisé, il pourra suivre en ligne l'avancement des recherches le concernant, notamment visualiser les photographies de son futur domicile. Vous préparez une réunion de travail avec l'agence de communication en charge de votre site.

Travail à faire :

3-2. Présentez, en vous appuyant sur le document 4, la liste des informations que le client utilisateur du site devra trouver sur la page d'accueil du site Énergie Relocation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 5/14



DOSSIER 4 : Traitement dossier client

Monsieur ROBIN a reçu du Directeur des Relations Humaines de la société PROXIMAT de Paris, une demande de relocation concernant Monsieur BALDIGNON, cadre supérieur, muté à Toulon en septembre 2003.

Vous avez rassemblé les éléments d'informations relatifs aux différentes demandes exprimées par Monsieur et Madame BALDIGNON (documents 5 à 10). Pour les informer de l'état de vos recherches, vous convenez d'une rencontre sur Toulon les 17 et 18 juin 2003 (arrivée des clients à 11 h 41 et départ à 17 h 40 le lendemain).

Vous êtes chargé(e) de l'organisation de leur séjour au cours duquel ils visiteront les logements sélectionnés par vos soins, rencontreront les responsables des établissements scolaires et régleront les dernières formalités administratives.

Travail à faire :

4-1. Proposez à Monsieur et Madame BALDIGNON un programme d'activités de ces deux journées en tenant compte des contraintes indiquées.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 6/14

PRÉSENTATION DU SERVICE RELOCATION

Le créneau : Introduite par les entreprises anglo-saxonnes, la relocation désigne l'art de réussir l'expatriation et les mutations de cadres. Ce marché connaît une croissance annuelle supérieure à 10 % depuis trois ans. Votre mission : favoriser l'adaptation du cadre et de sa famille en dénichant le logement et les bonnes écoles, en organisant le premier rendez-vous avec le banquier, en renseignant Madame sur les clubs de bridge, etc...

En France, en 1989, le mot «relocation» était étranger à la plupart des individus. Aujourd'hui, un nombre croissant de personnes font appel aux professionnels de la relocation. En effet, reloger une famille est un investissement important et coûteux.

- Sans l'aide d'un professionnel, beaucoup de temps et d'énergie sont gaspillés, entraînant non seulement une forte tension, des problèmes familiaux et des troubles au travail, mais aussi des coûts, voire inattendus.
- Avec l'aide d'un professionnel, c'est-à-dire des informations sur le logement, l'éducation, l'installation, les procédures administratives, la majeure partie des soucis de la famille sont rapidement résolus et la personne est alors disponible pour son travail.
- L'idée de déménager d'une ville à une autre, surtout avec sa famille, peut être donc décourageante et apparaître comme un mouvement particulièrement complexe et plein de risques. Il y a toujours une myriade de choses à organiser et d'importantes décisions à prendre.

Le fonctionnement de l'entreprise de relocation est simple : elle est à votre disposition pour définir, examiner vos besoins particuliers et vos préférences grâce à un questionnaire, lors d'un entretien. Ainsi, elle oriente sa présentation de manière à s'adapter à vos demandes particulières, à vos intérêts et, à votre emploi du temps.

L'entreprise recherche et sélectionne des logements, des écoles appropriées. Quand vous êtes disponible, elle vous accueille et vous propose :

- les meilleures des habitations disponibles correspondant à vos critères et vous fournit un descriptif détaillé des logements

présentés, vous permettant de prendre des décisions logiques et en toute connaissance de cause.

- Elle assure un tour d'orientation de la ville, de ses quartiers, la présentation de vos voisins, un repérage des commerces, des transports, des équipements sportifs, des loisirs...
- des visites d'écoles et des rencontres avec les responsables.
- l'organisation d'un inventaire de médecins, dentistes, coiffeurs...

Une fois votre choix fait, elle vous aide :

- à la constitution du dossier de candidature
- à planifier votre déménagement
- à organiser et prendre en charge l'état des lieux entrants, et bien sûr, sortants
 - à récupérer le dépôt de garantie
 - à résilier les contrats et abonnements (bail, EDF, gaz, eau, téléphone, assurances habitations, inversement, elle les met en place dans votre nouvelle habitation
- • à la négociation du loyer, des coûts et les termes de votre bail
- • elle prend rendez-vous pour la signature du bail, dont elle vous expliquera le contenu et vos obligations
- • elle inscrit vos enfants dans les classes appropriées.

Notable : pas que les statistiques montrent que lors de la mutation de personnes, 70 % des échecs sont dus à l'incapacité de la famille à s'adapter à l'environnement social ou culturel de la nouvelle région !

Source : L'entreprise n° 202 – juillet/août 2002

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 7/14