

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL
« SERVICES (Accueil – Assistance – Conseil) »**

SESSION 2003

CORRIGE

**E1 : EPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de
prestations de services**

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL « SERVICES »		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Epreuve E1-A1	CORRIGE	Page 1/7

0309-SER STA bis

LE CENTRE SPORTS ET FORME

DOSSIER 1 : ÉTUDE DE LA CLIENTÈLE	25 points
1.1. a)	4 points
b)	3 points
1.2. a)	5 points
b)	5 points
1.3.	8 points
DOSSIER 2 : ACTION COMMERCIALE	22 points
2.1.	12 points
2.2.	10 points
DOSSIER 3 : ORGANISATION DE RÉCEPTION	25 points
3.1.	15 points
3.1.1.1.1.	5 points
DOSSIER 4 : QUALITÉ	8 points
4.1.	8 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	CORRIGÉ	Page : 2/7

DOSSIER 1 : ÉTUDE DE LA CLIENTÈLE

1.1. Vous procédez, à partir du document 2, à l'analyse du nombre d'abonnements sur ces trois dernières années :

a) Indiquez votre constat en présentant les calculs significatifs

$$\begin{array}{l} \text{Évolution 2000-2001} \\ \frac{2\,580 - 2\,619}{2\,619} \times 100 = - 1,49 \% \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{Évolution 2001-2002} \\ \frac{2\,503 - 2\,580}{2\,580} \times 100 = - 2,98 \% \end{array}$$

Le nombre d'abonnés est en baisse depuis deux ans et, de plus, cette tendance va en s'aggravant puisque la perte était de 1,5 % la première année et atteint presque 3 % la seconde année. La baisse globale sur les deux années est de 4,48 %.

1.2. Vous étudiez, à partir du document 3, la fréquentation des abonnés aux différentes activités proposées :

a) Indiquez, de façon organisée, les observations suscitées par l'analyse de ce document

Le relevé de participation dans les différentes activités fait apparaître des disparités de répartition des adhérents qu'il serait souhaitable d'harmoniser et de rendre plus régulières.

D'une façon générale :

- l'après-midi est plus fréquenté que le matin (1 435 l'après-midi contre 755 le matin) ;
- l'espace Aqua-fitness est le moins fréquenté tant le matin que l'après-midi avec un plus grand désintéressement encore le matin ;
- la détente est l'espace le plus fréquenté surtout l'après-midi même s'il y a un léger fléchissement le jeudi,
- les cours collectifs sont assez prisés avec un engouement plus fort l'après-midi.

Fréquentation du matin :

- peu de personnes se rendent au Centre le jeudi matin (75) contrairement aux lundi et samedi matins (165 ; 145) ;
- l'activité Aqua-fitness est celle qui est le moins fréquentée (130).

Fréquentation de l'après-midi :

- ce sont les jeudi et samedi les moins fréquentés (190 contre 310 et 270 pour les autres jours) ;
- l'activité Aqua-fitness reste une activité non fréquentée les mercredi, vendredi et samedi et très peu fréquentée les lundi et jeudi ;
- l'espace cardio attire peu d'adhérents le mardi.

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

b) donnez vos conclusions sous forme de suggestions

- Il faudrait augmenter la fréquentation des activités du matin en s'adressant par exemple aux personnes qui n'ont pas une activité professionnelle (les retraités, les jeunes...);
- L'activité Aqua-fitness ne suscitant que peu d'intérêt, il conviendrait de mener une enquête pour en connaître les raisons, ce qui permettrait d'agir en conséquence ;
- L'espace cardio est à promouvoir le mardi matin
- Il serait également judicieux d'étudier la sur-fréquentation de l'espace détente du mardi après-midi afin de mieux répartir les différentes activités des abonnés qui, à la longue, pourraient ressentir le trop fort taux d'affluence comme une gêne, voire un frein à la motivation.

1.3. Proposez une liste de questions qui constitueront l'enquête de satisfaction. Cette enquête sera administrée sous forme d'un questionnaire écrit remis aux adhérents, à l'accueil, pendant une semaine.

▪ **Les activités et leur évolution**

- Quelles activités pratiquez-vous au Centre ?
- Combien de fois par semaine ?
- Quels jours de la semaine ?
- A quels horaires ?
- Quelle est votre activité préférée ? Pourquoi ?
- Quelle est l'activité que vous ne pratiquez pas ou peu ? Raisons ?
- Les activités proposées vous semblent-elles assez diversifiées ? Si non Pourquoi ?
- La durée de certaines activités vous semble-t-elle suffisante ?
- Souhaitez-vous voir se développer une autre activité ? Laquelle ?

▪ **L'aménagement de l'espace enfants**

- Les activités vous semblent-elles assez diversifiées ?
- Votre enfant est-il satisfait des activités proposées ? Si non pourquoi ?
- L'encadrement est-il suffisamment fourni ?
- La garderie vous semble-t-elle un espace adapté à votre enfant ?
- La garderie est-elle suffisamment ouverte sur la semaine ?

▪ **L'aménagement de l'espace convivialité**

- Le centre est-il facile d'accès ?
- Comment avez-vous connu le Centre ? voie de presse, publicité, prospectus, bouche à oreilles, autres...
- Que pensez-vous de l'encadrement ? Accueillant ? Dynamique ? À l'écoute ? compétent ?
- Que pensez-vous de l'accueil ? Convivial ? À l'écoute ? De bons conseils ?
- Comment trouvez-vous l'état de nos locaux ? Bien conçus techniquement parlant ? Bien équipés ?
- Les équipements sont-ils modernes ?

▪ **Les horaires proposés jusqu'à présent**

- Les horaires des activités vous conviennent-ils dans chacune des activités suivantes... ?
- Si non, que proposeriez-vous comme horaires ou comme jour ?
- Les horaires de la halte-garderie vous conviennent-ils ?

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

DOSSIER 2 : ACTION COMMERCIALE

2.1. Vous préparez, sur l'annexe 1, la lettre qui sera envoyée par publipostage.

Les éléments à prendre en compte :

- la date,
- le destinataire,

- Remercier de la fidélité et de la participation aux activités,
- Annoncer l'offre privilégiée, à savoir la réduction de 800 €,
- Donner les conditions de validation de cette offre promotionnelle : participation aux cours collectifs et fréquentation des espaces cardio et détente le mardi matin, le jeudi toute la journée et le vendredi matin, ces activités, jours et heures devant être impérativement respectés,
- Espérer une réponse favorable,
- Formule de politesse.

2.2. Vous proposez des solutions qui pourraient être envisagées pour répondre aux attentes de Monsieur BOULLANT

- proposer plus d'activités entre 12 et 14 h,
- pour les personnes en activités professionnelles, revoir l'agencement de l'espace détente afin d'accueillir un maximum de personnes dans les meilleures conditions,
- pour les jeunes : organiser des activités nouvelles en fin de journée : step, modern jazz, stretching...
- proposer des forfaits plus attrayants avec possibilité d'essayer gratuitement les différentes activités,
- informer la clientèle de la spécialité des formateurs,
- modifier les horaires de l'activité Aqua-fitness pour développer la fréquentation de cette activité,
- mettre en avant une publicité ciblée selon la segmentation de la clientèle, l'intérêt des différentes activités,
- parrainage pour un ami et des séances gratuites au parrain,
- réduction du tarif pour les horaires ou les équipements qui sont sous-utilisés.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	CORRIGÉ	Page : 5/7

DOSSIER 3 : ORGANISATION D'UNE RÉCEPTION

3.1. Vous calculez, en vous aidant des documents 6 et 7, le prix de revient TTC de cette manifestation..

Repas

. Assortiment de canapés :	1,5 x 150	225 €
- Nos entrées	1 x 150	150 €
- Plat unique	6,5 x 150	975 €
- Fromage	1 x 150	150 €
- Dessert	2 x 150	300 €
	Total	1 800 €

Animation

- Journée	200 €
- Spectacle enfants	400 €

Décoration

18 x 15	270 €
---------	-------

TOTAL 2 670 € €

3.2. Vous proposez des solutions à Monsieur BOULLANT pour que ce repas d'accueil puisse se réaliser selon ses exigences.

Pour que ce repas d'accueil puisse se réaliser, les solutions suivantes peuvent être envisagées :

- demander une participation aux convives,
- prévoir un des fruits au dessert
- enlever le fromage du menu,
- ne pas prévoir de spectacle ni pour les adultes, ni pour les enfants.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	CORRIGÉ	Page : 6/7

DOSSIER 4 : QUALITE

4.1. Vous établissez la liste des recommandations à rappeler aux adhérents en ce qui concerne la tenue vestimentaire, le respect des locaux, l'attitude à observer, les effets personnels à apporter pour l'aqua-fitness et l'espace détente.

▪ **La tenue vestimentaire**

- jogging,
- short + maillot,
- baskets

▪ **Le respect des locaux**

- utiliser les salles appropriées pour poser les vêtements de ville,
- utiliser les poubelles mises à la disposition du Centre,
- respecter le matériel et le laisser dans le même état qu'au début de l'activité,
- prévenir le responsable en cas de problème d'utilisation du matériel.

▪ **L'attitude à observer**

- Ne pas manger ni fumer,
- être discipliné par rapport aux horaires,
- respecter les lieux et les personnes,
- utiliser les douches appropriées après chaque activité,
- ranger le matériel après utilisation,
- suivre les conseils d'utilisation.

▪ **Les effets personnels à apporter pour l'aqua-fitness et l'espace détente**

- utiliser un maillot de bain 1 pièce, pas de bermuda,
- utiliser un bonnet de bain pour la piscine,
- prendre obligatoirement une douche avant d'entrer dans la piscine,
- ne pas utiliser de chaussures de ville aux abords des bassins.

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