

BACCALAUREAT 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)*

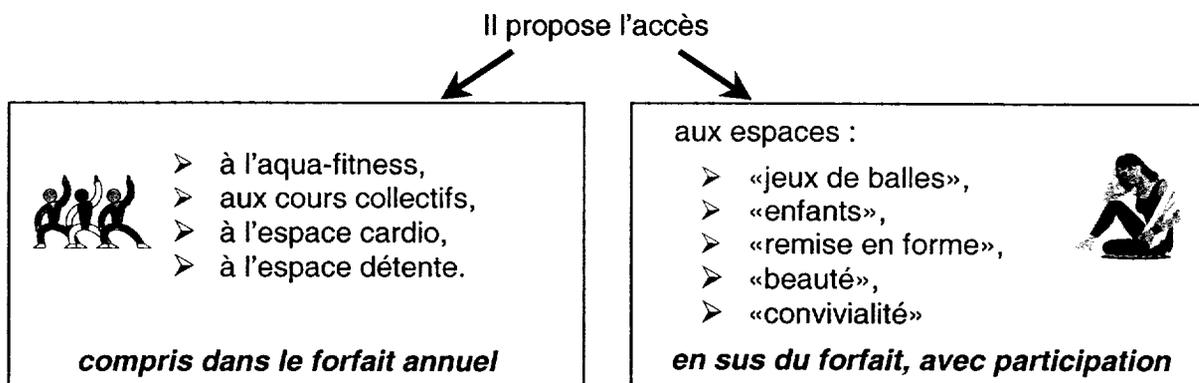
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 1 /12

0309-SER STA



Fitness, stretching... ces activités physiques sont très à la mode. Dans les centres de forme, les sportifs sont nombreux à venir entretenir leur corps. Le centre «SPORTS ET FORME», implanté en région Ile-de-France, a adapté son activité et ses équipements pour tenir compte des nouvelles tendances de ce secteur sportif.

Actuellement le centre, d'une superficie de 6 500 m², est un des plus grands centres sportifs de la région.



Ce centre est dirigé par Monsieur Pierre BOULLANT. Il est assisté d'une secrétaire de direction et de deux chargé(e)s d'accueil.

Les activités sportives, présentées dans le document 1, sont encadrées de près par des professeurs brevetés d'état qui guident chaque individu.

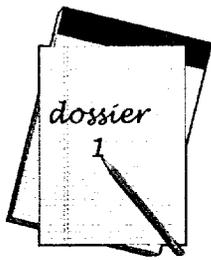


Vous venez d'intégrer l'équipe. En qualité de chargé(e) d'accueil, vos activités consistent à renseigner, conseiller les adhérents, informer les futurs clients. Par ailleurs, vous assistez le directeur dans différentes activités liées à la commercialisation des services et à l'animation du centre.

Vous traitez les dossiers suivants :

Dossier 1	Étude de la clientèle	25 points
Dossier 2	Action commerciale	22 points
Dossier 3	Organisation d'une réception	25 points
Dossier 4	Qualité	8 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 2 /12



Étude de la clientèle

Vous disposez, en documents 2 et 3, d'une statistique clientèle pour les années 2000, 2001 et 2002.

TRAVAIL À FAIRE

- 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.
- 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,
 - b) donnez vos conclusions sous forme de suggestions.

Tous les calculs nécessaires sont à présenter sur la copie.

Afin de faire évoluer l'offre de service du Centre, et avant de proposer de nouvelles formules, Monsieur BOULLANT souhaite, pour mieux la satisfaire, connaître sa clientèle. Pour cela, il envisage de solliciter l'avis des adhérents actuels en ce qui concerne :

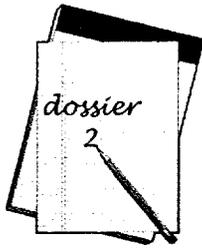
- les activités et leur évolution,
- l'aménagement de l'espace «enfants»,
- l'aménagement de l'espace «convivialité»,
- les horaires proposés jusqu'à présent.

Pour vous aider dans votre réflexion, vous disposez des documents 1 et 4.

TRAVAIL À FAIRE

- 1.3 Vous 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.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 3/12



Action commerciale

Monsieur BOULLANT est intéressé par les observations que vous avez formulées à partir du document 3. Il vous demande de réfléchir à des propositions qui permettraient de relancer les abonnés et d'obtenir une meilleure utilisation des équipements du Centre.

Pour ce faire, Monsieur BOULLANT souhaite relancer les adhérents qui n'ont pas renouvelé leur abonnement depuis deux ans. Vos remarques l'incitent à contacter les personnes de plus de 55 ans en leur proposant un forfait, moins cher, à condition qu'elles respectent certaines plages horaires bien définies. Vous vous aidez, pour ce travail, du document 5.

TRAVAIL À FAIRE

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

2.2 Vous proposez des solutions qui pourraient être envisagées pour répondre à cette nécessité d'optimiser l'utilisation des équipements.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page :4 /12



Organisation d'une réception

Certaines personnes nouvellement contactées, ainsi que d'anciens abonnés, ont répondu qu'ils étaient disponibles, en semaine, sur l'espace de midi. Pour remercier et fidéliser cette clientèle, Monsieur BOULLANT décide d'organiser un repas d'accueil au sein du centre et sur cet espace horaire.

Monsieur BOULLANT vous propose un budget global de 1 800 € pour les 150 personnes inscrites à cette manifestation. Il vous laisse toute latitude pour organiser cette réception en veillant à ne pas dépasser la somme allouée.

TRAVAIL À FAIRE

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

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



Qualité

L'analyse des propositions contenues dans les boîtes à suggestions montre un mécontentement de la clientèle en ce qui concerne notamment le comportement et la tenue de certains adhérents. Pour satisfaire ces attentes, Monsieur BOULLANT envisage de distribuer une note précisant les consignes à respecter par chacun.

TRAVAIL À FAIRE

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.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 5/12

Pas de bla bla bla !
Du résultat à prix sympa

VOTRE ESPACE CARDIO

- Steppers/Elliptique,
- Vélos droits ou inclinés,
- Rameurs/Joggers...
- Tous vos appareils sont équipés de nouveaux programmeurs électroniques.

VOS COURS AQUA-

- Aqua-tonic,
- Aqua-body,
- Aqua-step,
- Aqua-minceur.

ESPACE JEUX DE BALLE

- 5 courts de tennis couverts
- 2 courts de squash, ping-pong

VOS COURS COLLECTIFS

- Stretching/Abdos-fessiers,
- Taille-Buste-Cuisses,
- Aéro-Step/Fit-Box,
- Low-Impact/Aérobic,
- Renforcement-musculaire,
- Hip-hop/R.P.M/etc

NOUVEAU
Venez découvrir les nouvelles technologies de votre matériel cardio et musculation en avant première !

VOTRE ESPACE ENFANTS

- Cours de danses,
- Tennis-ball,
- Garderie (gratuite)

VOTRE ESPACE DÉTENTE

- Saunas,
- Hammams,
- Piscine,
- Solarium.

VOTRE ESPACE REMISE EN FORME

- Plus de trente postes de travail,
- Un suivi permanent de vos bilans,
- Un personnel présent et à votre écoute

VOTRE ESPACE BEAUTÉ

- Soins du corps et du visage.
- Onglerie/Tatouage permanent.
- Grand choix de produits de beauté.
- U.V.A

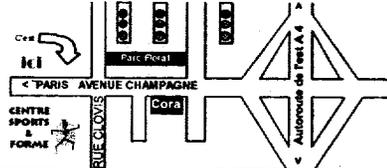


NOUVEAU

25 RUE CLOVIS
77120 COULOMMIERS

VOTRE ESPACE CONVIVIALITÉ

Bar, billard, restauration,
Jardin et terrasse d'été



ouvert
7/7 j

Horaires
DE 9 H À 22 H
Sauf week-end
DE 9 H À 18 H

6500 m² DE LOISIR ET CONVIVIALITÉ À PRIX SERRÉ



CENTRE SPORTS & FORME

25 rue Clovis
77120 COULOMMIERS
Tél. : 01 64 20 07 07

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNÉS

Années	2000	2001	2002
Nombre d'abonnés	2 619	2 580	2 503

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 6/12


**CENTRE
SPORTS & FORME**

 25 rue Clovis
 77120 COULOMMIERS
 Tél. : 01 64 20 07 07

**FRÉQUENTATION DES ABONNÉS
POUR LA SEMAINE N° 25
(semaine type)**

Cours \ Jours	Matin						Après-midi					
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendre.	Samedi	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendre	Samedi
Cours collectifs	45	30	40	20	30	40	50	50	70	60	80	30
Espace cardio	40	25	30	20	25	40	70	10	85	50	90	80
Aqua-fitness	30	20	30	15	20	15	20	70	X	20	X	X
Espace détente	50	40	40	20	40	50	80	180	100	60	100	80
TOTAL	165	115	140	75	115	145	220	310	255	190	270	190

* Tous les clients, ayant des abonnements, ne fréquentent pas, de façon systématique, toutes les semaines, le centre Sports & Forme.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 7/12



CENTRE SPORTS & FORME

25 rue Clovis
77120 COULOMMIERS
Tél. : 01 64 20 07 07

Planning des cours ➔

LUNDI		MARDI		MERCREDI	
09H30	GUITHER PHYSIQUE	09H30	FAC	09H30	GUITHER PHYSIQUE
10H15	STRETCHING	09H30	AQUAGYM	10H15	STRETCHING
10H30	AQUAGYM	10H15	STRETCHING	10H30	AQUAGYM
12H15	FAC	12H15	AQUAGYM	12H15	MODERN JAZZ
12H30	AQUAGYM	12H15	GUITHER PHYSIQUE	12H30	AQUAGYM
		13H00	STRETCHING		
17H00	FAC	17H00	ABDOS FESSIERS	17H00	
17H45	STEP CARDIO/ARTE	17H30	AERO-STEP	17H45	
18H00	MODERN JAZZ	18H15	FAC	18H00	
18H30	STEP CARDIO	19H00	STRETCHING	19H00	
19H15	EQUILIBRE	19H30	ETUDO GYMNASTIQUE	19H30	
19H30	AQUAGYM	20H00	YANNA		
20H15	HIP HOP				
JEUDI		VENDREDI		SAMEDI	
09H30	AQUAGYM	09H30	FAC	09H30	
10H00	FAC-T*	10H15	STRETCHING	10H00	
11H00	AQUAGYM	10H30	AQUAGYM	10H15	
12H15	FAC-T	12H15	GUITHER PHYSIQUE	11H00	
		12H15	AQUAGYM		
		13H00	STRETCHING		
		14H30	CAC-T*	14H00	PI
17H00	GUITHER PHYSIQUE	17H15		15H00	FAC
17H45	STRETCHING	18H00		15H45	PI
18H15	EQUILIBRE	18H30			
18H30	AQUAGYM	19H00	MODERN JAZZ		
19H15					
19H30	AQUAGYM				
20H00	FAC-T				

La direction se réserve le droit de modifier à tout moment les horaires ou le contenu des cours.
Toute modification sera affichée à l'intérieur du club.

OUVERTURE

Du LUNDI au VENDREDI de 09H00 à 22H00

SAMEDI et DIMANCHE de 09H00 à 18H00

Chantal	Eduardo
Didier	Ed

HALTE GARDERIE

Du LUNDI au VENDREDI de 09H00 à 11H00
Du LUNDI au MERCREDI de 17H00 à 20H00
Du JEUDI au VENDREDI de 18H00 à 21H00
SAMEDI de 09H00 à 11H00

Durée des cours

cours de 3/4 heure
* cours de 1/2 heure
° cours de 1 heure

Nous informons notre clientèle que les espaces Forme et Aquatique ferment leurs portes à 21 h 30.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 8 /12

- *abonnement : 1/3 du forfait (actuellement 1 200 euros par an)*
 - *utilisation exclusivement :*
 - *mardi matin,*
 - *jeudi toute la journée,*
 - *vendredi matin*
- Cours collectifs
+ espace cardio
+ espace détente*

Merci de préparer la
lettre pour les an-
ciens adhérents âgés
de plus de 55 ans.
P. BOULLANT

Merci

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 9/12

ÉLÉMENTS POUR L'ORGANISATION
DE LA MANIFESTATION DE RENTRÉE
du mercredi 1^{er} octobre 2003

ANIMATION



DISK Jockey
Gregory
Bib Band

Animation journée 200 €
Animation soirée 300 €

Music and light

Magie
spectacle enfants
clowns

400 € le spectacle

DÉCORATION

DECOR'Table



fleurs, nappes, vaisselle, couverts
Forfait de 18 € TTC par table de 10 personnes

TRAITEUR

Le traiteur contacté est celui avec lequel le club travaille habituellement.

Ses propositions figurent sur le document 7.

Le menu se composera :

- d'un apéritif offert par le Centre accompagné, le cas échéant, d'un assortiment de canapés,
- d'une entrée,
- d'un plat unique (couscous ou paella),
- d'un fromage,
- d'un dessert.

Le tout sera accompagné d'un rouge, rosé ou blanc au choix.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page : 10/12

ns-litre - Netscape 6
Afficher Rechercher Aller à Signets Tâches Aide

http://www.legourmand.fr/buffet.htm

Netscape.fr Recherche Shop@Netscape Signets Net2Phone AIM Netscape.fr Google noel Netscape.fr - R... France 5

Traiteur "Le Gourmand"

Nos propositions de plats cuisinés

Nos mises en bouche	
	Assortiment de canapés 1,5 €
Nos entrées	
	Salades variées 1 €
	Assortiment de charcuterie 2 €
	Feuilletés aux légumes 2 €
Nos plats uniques	
	Choucroute paysanne 7 €
	Couscous 6,5 €
	Paella 6,5 €
Nos fromages	
	La part de Brie 0,4 €
	Le plateau de fromage 1 €
Nos desserts	
	Tarte aux fruits 1,4 €
	Sorbets 2 €
	Fruits 0,5 €

Notre cave		
		
La bouteille de vin (rosé, blanc ou rouge)		
7,3 €		
Compter une bouteille pour 4 convives		
<table border="1"> <tr> <td> <p>Prix par personne</p> <p>Nos prix s'entendent HT</p> <p>TVA - vente à emporter 5,5 %</p> </td> </tr> </table>		<p>Prix par personne</p> <p>Nos prix s'entendent HT</p> <p>TVA - vente à emporter 5,5 %</p>
<p>Prix par personne</p> <p>Nos prix s'entendent HT</p> <p>TVA - vente à emporter 5,5 %</p>		

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page 11 / 12



CENTRE SPORTS & FORME

25 rue Clovis
77120 COULOMMIERS
Tél. : 01 64 20 07 07

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2003	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1-A1	SUJET	Page 12 /12

0309-SER STA