

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIER DE L'ACCUEIL



2 rue Eugène Pottier 78190 Trappes
www.chrysaleadtrappes.fr
01 76 78 36 50



SESSION 2023

Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale


CORRIGÉ

Partie 1 – Analyser le marché de la création d'entreprise
Partie 2 – Proposer une offre commerciale
Partie 3 – Satisfaire et fidéliser la clientèle
Partie 4 – Gérer les réclamations

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL		Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 10

Partie 1 – Analyser le marché de la création d'entreprise

Compétences et critères d'évaluation	C.3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale				
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Situer l'offre de l'organisation sur son marché - Repérer les caractéristiques du public 				
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les évolutions technologiques, environnementales, économiques et sociologiques du marché sont repérées - Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié 				
	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées	
	Situer l'offre de l'organisation sur son marché				
	1 ^{er} point : Les tendances du marché	Absence d'analyse du marché.	L'analyse du marché de la création d'entreprise est peu approfondie ; elle n'est pas illustrée par des données chiffrées.	L'analyse de l'évolution du marché de la création d'entreprise est juste, mais illustrée seulement par 2 données chiffrées sur 4.	L'évolution du marché de la création d'entreprise est illustrée par 4 données chiffrées et correctement rédigée.
	2 ^{ème} point : Les acteurs et leur rôle	Aucun acteur n'est identifié.	Un ou deux acteurs sont identifiés sans leur rôle respectif.	Un ou deux acteurs sont identifiés avec leur rôle respectif.	Les acteurs et leur rôle sont identifiés.
	3 ^{ème} point : Les services différenciateurs	Aucun service différenciateur n'est identifié ou ils sont erronés.	Un seul service différenciateur est identifié.	2 ou 3 services différenciateurs sont identifiés.	Les 4 services différenciateurs sont identifiés.
	Repérer les caractéristiques du public				
4 ^{ème} point : Le profil du créateur d'entreprise	Le profil du créateur est manquant ou erroné.	Le profil du créateur est incomplet moins de 3 éléments sont présentés.	Le profil du créateur est partiellement complété avec 4 à 5 éléments.	Le profil du créateur est complet et comprend 6 à 7 éléments.	

	NOTE DE SYNTHÈSE	Date : 16/06/XX
Objet : Le marché de la création d'entreprises		
<p><u>Les tendances du marché :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• En 2021 une forte progression des créations d'entreprises en France, soit + 17% par rapport à 2020.• Une hausse marquée dans le secteur des services aux ménages (+ 42%) suivi des transports et entreposage (+ 25%) et les activités spécialisées (+ 17%). <p><u>Les 3 acteurs et leur rôle respectif :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Les incubateurs : proposent un accompagnement des projets de création d'entreprise.• Les pépinières d'entreprise : facilitent la création d'entreprises en apportant un soutien technique, financier, des conseils et des services.• Les hôtels d'entreprise : hébergent les entreprises. <p><u>Les services différenciateurs de nos concurrents :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Promopole est une pépinière d'entreprise qui propose un restaurant d'entreprise et des relations avec les médias locaux et régionaux (presse et TV).• La Ruche est un incubateur qui propose de la formation et un espace événementiel. <p><u>Le profil du créateur d'entreprise :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 65 % sont des hommes.• 25 % ont moins de 30 ans.• 57 % des créateurs ont démarré avec moins de 8 000 €.• Près d'un créateur sur 5 ne dispose d'aucun diplôme. Et moins de 50% sont diplômé de l'enseignement supérieur.• 14% des jeunes se sont lancés dès la sortie de l'école (n'ont pas d'expérience professionnelle).• 47% lancent un nouveau produit ou service.• 25% ont un besoin de formation et d'accompagnement.		

Partie 2 – Proposer une offre commerciale

Compétences et critères d'évaluation	C.3.2 Satisfaire et fidéliser le public				
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins - Finaliser la relation commerciale 				
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée - La relation commerciale est concrétisée 				
	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées	
	Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins Finaliser la relation commerciale				
	Le courriel	Aucune réponse n'est proposée.	La réponse proposée ne correspond pas au besoin exprimé par le client.	La réponse proposée correspond partiellement au besoin exprimé par le client.	La réponse proposée est complète et correspond au besoin exprimé par le client.
	Le devis	Le devis n'est pas renseigné.	Le devis est incomplet et les calculs sont erronés.	Les champs sont partiellement complétés mais le devis est juste.	Le devis est complet et juste.

Annexe 1 : Proposition de devis



Devis n° 53

À Trappes, Le 16 juin ...

Destinataire :

ASB Groupe
19 Rue Martel 75010 Paris

Désignation	Prix Unitaire HT	Quantité	Montant HT	Code de TVA	Montant TVA
Salle de réunion Empereur - site Les Merisiers (15 personnes)	60 €	1	60 €	2	12 €
Salle de réunion Mellicta - site Les Merisiers (30 personnes)	60 €	1	60 €	2	12 €
Formule petit-déjeuner « le classique »	4,99 €	45	224,55 €	1	22,46 €

Code TVA	
1	10%
2	20%

TOTAL H.T.	344,55 €
TOTAL T.V.A.	46,46 €
TOTAL T.T.C.	391,01€

Durée de validité de l'offre : 90 jours.
Veuillez retourner le devis signé, daté avec la mention « Bon pour accord ».

Chysalead – Pépinière et village d'entreprises - 2 rue Eugène Pottier, 78190 Trappes-en-Yvelines.
SAS au capital de 8 000 € - N° de SIRET : 53334718300014
www.chrysaleadtrappes.fr - 01 76 78 36 50

Sur la copie

Courriel avec le devis en pièce jointe :

De	pole-relationclient@chrysalead.fr
A	richard.berton@asbgroupe
Objet	Votre demande de devis
PJ	Devis n° 53

Monsieur Berton,

Nous accusons réception de votre demande de devis concernant le séminaire prévu le 11 juillet prochain de 8 h 30 à 17 h.

Nous vous prions de trouver en pièce jointe notre devis valable 3 mois à compter de ce jour. Pour valider votre réservation, merci de nous le retourner, daté et signé.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien cordialement.

Chargé.e d'accueil
Chrysalead

Accepter toute réponse cohérente

Partie 3 – Satisfaire et fidéliser la clientèle

Compétences et critères d'évaluation	C.3.2 Satisfaire et fidéliser le public			
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction - Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation 			
Critère d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence 			
Analyse et propositions d'amélioration	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation			
	Absence d'analyse et de propositions d'amélioration.	L'analyse est juste et comprend les 3 points forts et les 4 points faibles, mais sans les pourcentages. Moins de 2 propositions correspondant aux points faibles identifiés par le candidat sont présentes.	L'analyse est juste et comprend les 3 points forts et les 4 points faibles, mais sans les pourcentages. 2 propositions d'amélioration minimum sur 4, correspondant aux points faibles identifiés par le candidat sont présentes.	L'analyse est juste et comprend les pourcentages des 3 points forts et des 4 points faibles. 4 propositions d'amélioration correspondant aux points faibles identifiés par le candidat sont présentes.

Sur la copie

Les points forts	Les points faibles
<ul style="list-style-type: none">• L'amplitude horaire de l'accueil téléphonique (53%).• La qualité de l'écoute et de la courtoisie lors de l'accueil physique (84%).• La disponibilité des salles (81%).	<ul style="list-style-type: none">• Délai d'attente au téléphone (72%).• Qualité de la réponse apportée en face à face (63%).• La diversité des offres de formations (68%).• Davantage de services (53%).
Vos propositions d'amélioration	
<ul style="list-style-type: none">• Accueil téléphonique :<ul style="list-style-type: none">○ Proposer la mise en place d'un serveur vocal interactif (SVI) ou un agent conversationnel vocal (Callbot, chatbot).• Accueil physique :<ul style="list-style-type: none">○ Proposer une formation interne aux collaborateurs.○ Proposer de mettre à disposition un dossier avec toutes les informations sur les services proposés.• Offre de services :<ul style="list-style-type: none">○ Proposer des formations qui répondent au profil des adhérents.○ Proposer des services différenciateurs (un restaurant d'entreprise, un espace événementiel, des relations avec les médias locaux et régionaux (presse et TV).	

Partie 4 – Gérer les réclamations

Compétences et critères d'évaluation	C.3.3 Gérer les réclamations			
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les réclamations - Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement 			
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les motifs sont clairement identifiés - Une solution adaptée et clairement expliquée permet d'apporter une solution pertinente 			
	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Recueillir les réclamations			
	Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement			
	Aucune des réclamations n'est traitée.	Une des deux réclamations est traitée. Une partie des idées sont présentes. La solution apportée est juste. OU Les deux réclamations sont traitées, mais des informations sont manquantes ou imprécises. Les solutions apportées sont erronées.	Les deux réclamations sont traitées. Une partie des idées sont présentes. La solution apportée est juste.	Les deux réclamations sont traitées. Les idées essentielles sont présentes et hiérarchisées de façon pertinente. La solution apportée est juste.

Sur la copie

→ Réponse attendue par Microsoft Teams

Madame Polbert,

Nous prenons note de votre réclamation et, au nom de Chrysalead, je vous présente nos excuses pour ce désagrément.

Pour accéder aux informations concernant le montant de la gratification à verser à votre stagiaire sur notre site, il faut :

- Sélectionner l'onglet « Les entreprises », puis choisir « Démarches administratives »
- Ensuite, dans la colonne « Services en ligne », vous trouverez « calculer le montant de la gratification minimale du stagiaire ».

Vous pourrez ainsi faire une simulation.

Nous espérons avoir répondu à votre demande.

Cordialement,
Chargé.e d'accueil

Monsieur Gondor,

Nous prenons note de votre réclamation et, au nom de Chrysalead, je vous présente nos excuses pour ce désagrément.

Nous vous confirmons que la salle Empereur est bien réservée le jeudi 22 juin de 15 h à 17 h pour votre réunion.

À l'avenir, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone lorsque vous rencontrez des difficultés, nous vous apporterons l'assistance nécessaire.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,
Chargé.e d'accueil

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL		Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 10