

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL



SESSION 2023

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

CORRIGÉ

Partie 1 - Analyser le marché de l'accrobranche
Partie 2 - Développer la relation commerciale
Partie 3 - Satisfaire et fidéliser le public
Partie 4 - Gérer les réclamations

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 11

Partie 1 - Analyser le marché de l'accrobranche

Compétences et critères d'évaluation	C.3.1 - Contribuer au développement de la relation commerciale			
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les caractéristiques du public - Situer l'offre de l'organisation sur son marché - Identifier les supports utiles à la relation commerciale 			
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié. - Les caractéristiques des produits et services sont connues. 			
Informations sur le public	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Repérer les caractéristiques du public			
	La typologie des clients n'est pas identifiée	Entre 1 et 2 éléments sont repérés avec les données chiffrées OU 3 ou 4 éléments attendus sont repérés sans données chiffrées.	Entre 3 et 4 éléments attendus sont repérés avec les données chiffrées. OU Tous les éléments attendus sont énoncés mais sans aucune donnée chiffrée.	La typologie des clients est repérée et juste : elle permet d'identifier le nombre d'adeptes, leur profil (données chiffrées).
Présentations des tarifs	Situer l'offre de l'organisation sur son marché			
	Les tarifs ne sont pas identifiés.	Les tarifs des concurrents et d'Adrénaline Parc sont incomplets ou erronés. L'analyse ne comporte qu'1 élément sur 3.	Les tarifs des concurrents et d'Adrénaline Parc sont identifiés, complets et justes. L'analyse ne comporte que 2 éléments sur 3.	Les tarifs des concurrents et d'Adrénaline Parc sont identifiés, complets et justes. Les tarifs sont comparés et analysés.
Propositions d'actions	Identifier les supports utiles à la relation commerciale			
	Aucune proposition formulée OU La ou les propositions sont erronées ou non pertinentes.	1 ou 2 actions pertinentes sont données.	3 ou 4 actions pertinentes sont données.	5 ou 6 actions pertinentes sont données

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 11

Sur copie : Préparation du diaporama

INFORMATIONS SUR LE PUBLIC

Nombre d'adeptes

- 4, 7 millions d'adeptes en France

Profil des pratiquants

- Sexe : 52 % d'hommes (par déduction de 48% de femme)
- Age : 47% ont entre 15 et 29 ans – Age médian : 19 ans
- CSP : public des catégories populaires (45 %)
- Public sportif qui pratique également le vélo, la randonnée, le ski...

PRÉSENTATION DES TARIFS

Adrénaline Parc nos tarifs :

Individuels

- 5 à 10 ans : 14 € - *taille inférieure à 1,40 m*
- 10 à 14 ans : 18 € - *taille supérieure à 1,40 m*
- + 14 ans : 22 €

Tarifs des concurrents

- **Parc Robinson :**

Tarifs individuels

3 à 5 ans : 14 €
6 à 13 ans : 16 €
A partir de 14 ans : 20 €

Tarifs groupes (minimum 15 personnes)

Enfant : 14 €
Adultes : 17 €

Carte 10 entrées : enfants 140 € - adulte 170 €

- **Aventure Park :**

Tarifs individuels

3 à 6 ans (taille minimum 1m bras levés) : 13 €
7 à 9 ans (taille minimum 1,40 m bras levés) : 18 €
À partir de 10 ans (taille minimum 1,75 m) : 22 €

Tarifs groupes (minimum 10 personnes) 10% de réduction

Analyse

- Tarifs individuels globalement alignés
- Pas de carte de 10 entrées enfants et adultes pour Adrénaline Parc
- Pas de tarif de groupe pour Adrénaline Parc

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 11

PROPOSITIONS D' ACTIONS

Accepter toute réponse pertinente

Offres commerciales

- tarif de groupe
- carte de 10 entrées

Communication traditionnelle

- publicité dans la presse locale et régionale, TV locale, cinéma
- annonce publicitaire dans une radio locale
- panneaux d'affichage urbain

Communication digitale

- collaboration avec un influenceur (star locale)
- newsletter

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 11

Partie 2 - Développer la relation commerciale

Compétences et critères d'évaluation	C3.2 – Satisfaire et fidéliser le public			
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation - Finaliser la relation commerciale 			
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation 			
Comparaison des imprimeurs	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation			
	Le tableau n'est pas renseigné.	Le tableau est complété partiellement et on dénombre plus de cinq erreurs.	Le tableau est complété, soit dans son intégralité, soit il comporte entre trois et quatre erreurs.	Le tableau est complété dans son intégralité mais il peut comporter deux erreurs.
Choix du fournisseur	Aucun choix n'est proposé.	Le choix du fournisseur est incorrect.	Le choix du fournisseur est exact mais non justifié.	Le choix du fournisseur est exact et justifié.
Courriel à l'imprimeur retenu	Finaliser la relation commerciale			
	Aucun courriel ou trop incomplet (moins de 2 éléments et pas de formulation d'acceptation du devis).	Absence de formulation de l'acceptation du devis Entre 3 et 5 éléments à faire figurer dans le dépliant.	Formulation de l'acceptation du devis Entre 6 et 9 éléments à faire figurer dans le dépliant	Formulation de l'acceptation du devis Entre 10 et 12 éléments à faire figurer dans le dépliant
Dépenses prévisionnelles HT	Aucune ligne de dépenses n'est juste ou le tableau n'est pas renseigné.	1 ligne de dépenses sur 3 est juste.	2 lignes de dépenses sur 3 sont justes.	Le tableau est correctement renseigné.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 11

Annexe 1 : Comparaison des fournisseurs

Fournisseurs Eléments	Imprimerie ALBERT	Imprimerie FIBRE	IMPRIM'GREEN
Tarif HT	250 pièces à 31,49 €	51 /1,2 = 42,50 € HT	25 pièces à 3,79 € 3,79x10 = 37,90 €
Remise	/	5% 42,50x0,05 = 2,13 €	/
Frais de port	5,50 €	Franco de port	Franco de port
Total HT	34,49 + 5,50 = 36,99 €	42,50 – 2,13 = 40,37 €	37,90 €
Choix justifié du fournisseur	Mon choix se porte sur l'imprimeur IMPRIM'GREEN qui correspond à notre budget et propose bien un dépliant en papier recyclé.		

Attention l'imprimerie ALBERT ne propose pas de dépliant en papier recyclé donc le calcul n'est pas obligatoire – ne pas pénaliser si la première colonne n'est pas renseignée.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 11

Sur copie : Courriel

de : 16/06/ ... 15:54

à :  ajouter :
cc cci

objet :

 joindre un fichier  mise en forme  autres fonctions ▼

Arial 13pt **G I S**                        

Annexe 2 : Dépenses prévisionnelles HT pour l'événement « La Nocturne »

Postes de dépenses	Détails des calculs	Montant Total
Conception et impression des dépliant	3,79 x 10	37,90 € HT
Achat de 200 lampes frontales Tikkina	15,00 x 200	3 000 € HT
Achat d'ecocups personnalisés	1 x 50	50 € HT
Total des dépenses HT		3 087.90 € HT

Partie 3 : Satisfaire et fidéliser le public

Compétences et critères d'évaluation	C.3.2 Satisfaire et fidéliser le public			
Compétences	- Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction			
Critères d'évaluation	- Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée - Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence			
Questionnaire de satisfaction	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction			
	Le questionnaire ne répond pas aux attendus énoncés. Ou Le questionnaire n'est pas réalisé.	Le questionnaire ne comprend pas l'introduction, ni le profil client et 2 à 3 objectifs sont traités. Absence de diversité des questions.	Le questionnaire comprend l'introduction, le sexe, l'âge et les 4 objectifs sont traités. Au moins deux types de questions sont proposés.	Le questionnaire comprend tous les attendus. Une diversité de types de questions est proposée.
Mode d'administration	Pas de mode administration .	Mode d'administration non pertinent.	Le mode d'administration est pertinent.	

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 11

Sur copie :

Questionnaire de satisfaction :

Accepter toute proposition cohérente – la forme n'est pas évaluée
Valoriser la diversité des types de questions.

Introduction : Merci d'avoir participé à notre première Nocturne Accrobranche. Afin de mieux vous satisfaire et de prendre en compte vos remarques et vos suggestions d'amélioration, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à 5 questions rapides.

Profil client : Sexe - Tranche d'âge – CPS

1. Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité de recommander cette activité à un(e) ami(e) ou à votre famille ?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Êtes-vous satisfait de votre expérience Nocturne Accrobranche ?

Oui Non

3. Pourquoi ?

4. Faites une suggestion afin d'améliorer la prochaine nocturne.

Mode d'administration du questionnaire : (accepter toute réponse cohérente)

- Sur tablette par un animateur
- Sur une borne tactile en autonomie
- Sur les comptes Facebook ou Instagram en autonomie
- Sur smartphone par connexion avec un QRCode

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 11

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 - Rendre compte des situations rencontrées 			
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. 			
Réponses aux avis Tripadvisor	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Apporter une réponse à la réclamation et / ou au mécontentement			
	Les deux réponses aux avis Tripadvisor sont erronées ou absentes.	Les deux réponses aux avis Tripadvisor sont partiellement bien traitées. OU Une réponse aux avis Tripadvisor est correctement traitée et rédigée. La deuxième réponse aux avis Tripadvisor est erronée ou absente.	Une réponse aux avis Tripadvisor est correctement traitée et rédigée. La deuxième réponse aux avis Tripadvisor est partiellement bien traitée.	Les deux réponses aux avis Tripadvisor sont correctement traitées et rédigées.
Compte-rendu d'incident	Rendre compte des situations rencontrées			
	Les informations transmises sont toutes erronées OU Rien n'est renseigné	Emetteur et destinataire sont corrects. La réclamation est bien identifiée. Absence de solution adaptée et de mesure corrective pertinente.	Emetteur et destinataire sont corrects. La réclamation est bien identifiée. Une solution adaptée ou une mesure corrective pertinente est proposée.	Le compte rendu est totalement complété et de façon juste.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 11

Sur copie :

Ne pas évaluer la forme – accepter toute proposition cohérente

Réponses apportées par Adrenaline Parc

Réponse à la contribution de Léo D.

- Personnaliser la prise de contact (ex : Cher Léo)
- Prendre en compte le message posté
- Répondre aux faits évoqués : - « accès refusé à cause du port de tongs » :
- Justifier la responsabilité du client : expliquer que c'est une règle de sécurité annoncée sur le site internet.
- Prendre congé : salutations personnalisées.

Réponse à la contribution de Aurélie D.

- Personnaliser la prise de contact (ex : Chère Aurélie)
- Prendre en compte le message posté
- Répondre à la demande évoquée : - « payer l'entrée des deux parents accompagnateurs »
- Apporter une solution
- Salutations personnalisées.

Annexe 3 : Compte rendu d'incident

Compte rendu d'incident

Émetteur

Chargé(e) d'accueil

Destinataire

Mayalène DEBOVE

Réclamation

Paiement de deux entrées alors que ces personnes étaient accompagnateurs

Solution proposée :

Offrir à chacun 2 entrées adultes pour l'accrobranche. (Prise en charge par Adrenaline Parc)

Mesure corrective envisagée

[Pour éviter ce motif de réclamation à l'avenir]

- Améliorer l'information concernant la gratuité pour les accompagnateurs auprès des personnels en caisse

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C2309-MA 2 3	Session 2023	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 11