

DANS CE CADRE

Académie :

Session :

Examen :

Série :

Spécialité/option :

Repère de l'épreuve :

Épreuve/sous épreuve :

NOM :

(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms :

N° du candidat

Né(e) le :

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

## BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERs DE L'ACCUEIL

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

**SESSION 2023**

**Durée : 3 h  
Coefficient : 4**

*L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.*

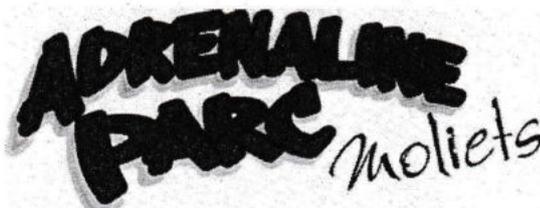
*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

*Il est interdit au candidat de signer sa composition  
ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.*

*Les annexes sont à rendre avec la copie.*

BACCALaurÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERs DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**



727 route des Lacs  
40 660 MOLIETS  
☎ 05 58 48 56 62    
[www.adrenalineparc.fr](http://www.adrenalineparc.fr)  
N° RCS : B 378 469 449 (Dax)

Horaires d'ouverture de l'accueil

9 h 30 – 19 h 30 (juillet – août)  
14 h – 19 h (avril - mai - juin – septembre - octobre)

**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**

**Documents**

- Document 1 : Accrobranche, la nouvelle activité phare des Français
- Document 2 : Extrait du dépliant Adrenaline Parc
- Document 3 : Informations tarifaires des concurrents
- Document 4 : Communication digitale ou communication traditionnelle. Laquelle choisir ?
- Document 5 : Informations complémentaires concernant « La Nocturne »
- Document 6 : Réponses des imprimeurs
- Document 7 : Avis clients du site Internet Tripadvisor
- Document 8 : Procédure interne de traitement des réclamations des visiteurs
- Document 9 : Extrait de la Foire aux questions « Parcours Aventure Accrobranche »

**Annexes à renseigner**

- Annexe 1 : Comparaison des offres des imprimeurs
- Annexe 2 : Dépenses prévisionnelles HT pour l'événement "La Nocturne"
- Annexe 3 : Compte rendu d'incident

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2309-MA 2 3</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 16

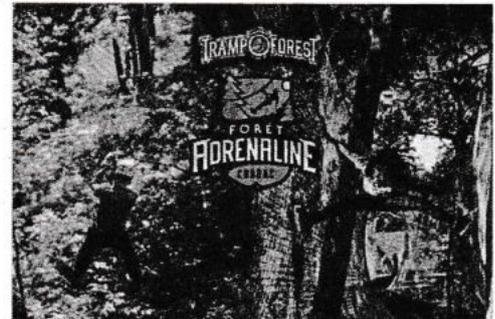
## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Adrenaline Parc est un parc d'accrobranche ouvert depuis 1987. Il est situé à Moliets dans le département des Landes (40), il offre les plus grands parcours aventure du littoral landais.

Implanté sur plus de 5 hectares, Adrenaline Parc s'adresse à une clientèle de particuliers et de professionnels et propose 4 activités principales :

- **Activité 1** : 26 Parcours Aventure avec 250 jeux dont Big Air Bag<sup>1</sup>, Quick jump<sup>2</sup>, espace spéléologie<sup>3</sup>, toboggan...
- **Activité 2** : Quad et mini motos : sport et sensations garantis.
- **Activité 3** : Paintball<sup>4</sup> - 2 aires de jeux, 100 équipements pour petits et grands.
- **Activité 4** : Catapulte<sup>5</sup>, pour les amateurs et amatrices de sensations fortes.



Monsieur Henry Suhubiette, le directeur, encadre une vingtaine de salariés. Vous y êtes nouvellement recruté(e) en qualité de chargé(e) d'accueil, au sein du service de gestion commerciale, sous la responsabilité de Mayalène Debove.

Afin de fidéliser sa clientèle et de conforter sa position dans cette région, Adrenaline Parc souhaite renforcer sa relation commerciale.

Dans cet objectif, Mayalène Debove vous confie quatre missions :

- analyser le marché de l'accrobranche,
- développer la relation commerciale,
- satisfaire et fidéliser le public,
- gérer les réclamations.

<sup>1</sup>Big Air Bag : chute libre dans un matelas gonflable géant (nouveau 2022)

<sup>2</sup>Quick jump : saut vertigineux dans le vide de 12 m de haut

<sup>3</sup>Spéléologie : exploration dans un espace sombre et étroit

<sup>4</sup>Paintball : jeu d'extérieur où des adversaires s'affrontent à l'aide de pistolets projetant des billes de peinture.

<sup>5</sup>Catapulte : propulsion vers le ciel à l'aide d'élastiques et d'un harnais

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Partie 1 – Analyser le marché de l'accrobranche**

En prévision des vacances d'été, le directeur souhaite mettre en place des offres commerciales et une communication adaptée pour faire face à un marché fortement concurrentiel. Il a demandé au service de gestion commerciale de présenter le marché de l'accrobranche lors d'une réunion.

Ce vendredi 16 juin, vous consultez vos notes prises lors du dernier point réalisé avec l'équipe.

*Réunion du 15/06*

*Préparer le diaporama avec les éléments les plus pertinents :*

- 1. Informations sur le public :*
  - *le nombre d'adeptes\**
  - *le profil des pratiquants*
- 2. Présentation et analyse des tarifs :*
  - *nos tarifs*
  - *les tarifs de nos 2 principaux concurrents*
  - *l'analyse comparative*
- 3. Proposition de 6 actions :*
  - *2 offres commerciales*
  - *2 nouveaux moyens de communication traditionnelle*
  - *2 nouveaux moyens de communication digitale*

\* *adepte : personne pratiquant une activité*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 16

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 1 : Accrobranche, la nouvelle activité phare des Français

#### Nombre de pratiquants

Depuis quelques années, l'accrobranche s'est déployée dans notre paysage en devenant l'une des activités favorites des Français. 10 % des Français âgés de 15 à 70 ans déclarent avoir pratiqué au moins une fois l'accrobranche au cours des 12 derniers mois, soit environ 4,7 millions de personnes. Pour autant, bien que particulièrement nombreux à s'être essayé au moins une fois à l'activité, la pratique de l'accrobranche reste principalement ponctuelle.

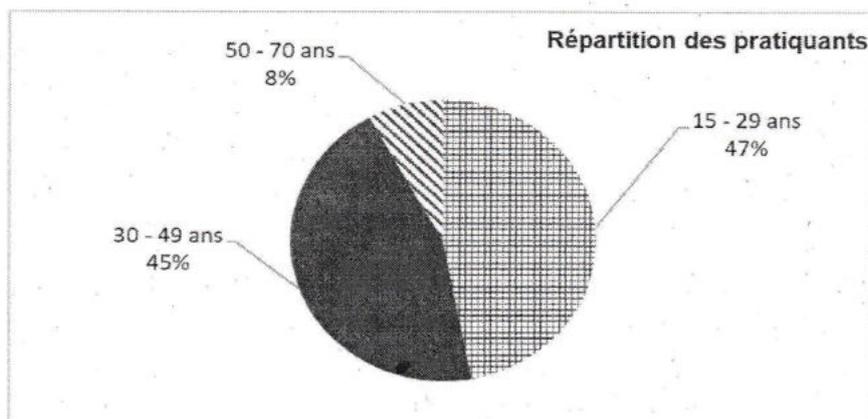
#### Modalités de pratique

*Une initiation en famille* : les pratiquants sont 59 % à avoir débuté l'accrobranche en famille et 45 % à l'avoir découverte avec des amis.

*Une activité pratiquée en groupe* : comme pour beaucoup d'activités liées aux loisirs saisonniers, les sociabilités familiales et amicales sont souvent privilégiées. La pratique solitaire ne concerne que 9 % de cette population de pratiquants.

#### Profil des pratiquants

*Des femmes et des hommes, plutôt jeunes* : l'accrobranche est une activité mixte, 48 % des pratiquants sont des femmes. Elle est également une activité plébiscitée par les jeunes. L'âge médian de début de pratique se situe autour de 19 ans.



Sur une échelle sociale à trois niveaux (catégories populaires, moyennes et supérieures), le pratiquant français est issu à 45 % des catégories populaires et à 34 % des catégories moyennes. En comparaison du reste de la population, il est un peu plus issu des catégories supérieures (21 %).

Les adeptes des activités d'accrobranche sont également investis dans d'autres sports ou loisirs de nature.

Ces pratiquants déclarent pratiquer en moyenne 7,5 autres sports de nature différents par an. Parmi les autres activités les plus citées apparaissent la randonnée pédestre, le vélo sur route et piste cyclable et le ski alpin.

Source : [www.sportsdenature.gouv.fr](http://www.sportsdenature.gouv.fr)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Extrait du dépliant Adrenaline Parc

**ADRENALINE  
PARC**

Tarifs

Accrobranche / Parcours Aventure

⚠ Sans réservation ⚠



Les Parcours	J'ai quel âge ?			
	5-7 ans	7-10 ans	10-14 ans	+ 14 ans
Pitchoun	14€	X	X	X
7 Pistes A à G		14€		
6 Pistes Jaunes	X	X	19€	22€
12 Pistes 1 à 12		X		

Quad & Mini moto

⚠ Sans réservation à partir de 14h ⚠



Les Véhicules	J'ai quel âge ?			
	6-8 ans	8-10 ans	10-14 ans	+ 14 ans
Quad Enfants Ados	10€ 10 minutes	10€ 10 minutes	12€ 10 minutes	X
Mini Moto	X	10€ 10 minutes	12€ 10 minutes	12€ 10 minutes

Tarifs Paintball

⚠ Sur réservation ⚠



Paintball	J'ai quel âge ?	
	à partir de 8 ans	à partir de 14 ans
100 Billes	15€ 1h30	X
200 Billes	X	20€ 2h00   5€ 100 Billes de +

Source : [www.adrenalineparc.fr](http://www.adrenalineparc.fr)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 3 : Informations tarifaires des concurrents







**PARC ROBINSON - Labenne Océan**

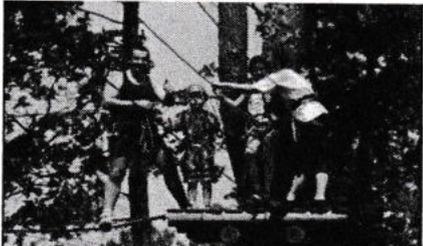

**PARCOURS D'ACCROBRANCHE**



Le Parc est ouvert de Pâques à Toussaint les mercredis, week-ends, jours fériés et vacances scolaires.  
Les horaires varient en fonction des saisons : 9h30 à 20h00 l'été et 13h30 à 19h00 le reste de l'année

### Tarifs individuels

Entrée enfants individuel : 16,00 € (6 à 13 ans)  
 Entrée adultes individuel : 20,00 € (à partir de 14 ans)  
 Carnet de 10 entrées enfants : 140,00 €  
 Carnet de 10 entrées adultes : 170,00 €  
 Mini parcours : - de 6 ans : 14,00 €  
 Visiteur : 2,00 €



### Tarifs groupe (plus de 15 personnes)

Entrée enfants groupe : 14,00 €  
 Entrée adultes groupe : 17,00 €  
 CE nous consulter.

Source : [www.parc-robinson.fr](http://www.parc-robinson.fr)



**LÀ-HAUT AVENTURE PARK**  
 ACCROBRANCHE AU LAC DE LÉON



VOUS RECHERCHER UNE BALADE SPORTIVE EN FAMILLE OU ENTRE AMIS DANS LES LANDES ?

Venez partager des sensations inoubliables dans un écrin de verdure, au bord du lac de Léon :  
 3 parcours dans les arbres,  
 avec plus de 88 ateliers pour tous niveaux (à partir de 3 ans) !

### TARIFS DES 3 PARCOURS DANS LES ARBRES

**KIDS LÀ-HAUT**  
**13€ / personne**

22 ateliers | +/- 45mn

à partir de 3 ans et 1m bras levés.

-10 % pour les groupes de + 10 pers.

**FAMILLE LÀ-HAUT**  
**18€ / personne**

35 ateliers | +/- 1h40

à partir de 7 ans et 1,40cm bras levés.

-10 % pour les groupes de + 10 pers.

**CONFIRMÉ LÀ-HAUT**  
**22€ / personne**

35 ateliers | +/- 2h10

à partir de 10 ans et 1,75cm bras levés.

-10 % pour les groupes de + 10 pers.

**POUR LES GROUPES + 10 PERSONNES**

**-10%**

Scolaires, centres de loisirs et groupes ; réservation obligatoire.  
 Pour votre confort, nous vous conseillons de réserver en haute saison.

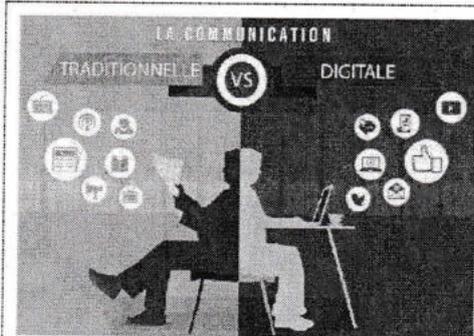


Source : [www.lahaut-aventurepark.com](http://www.lahaut-aventurepark.com)

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2309-MA 2 3</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 16

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 4 : Communication digitale ou communication traditionnelle. Laquelle choisir ?**



### La communication traditionnelle

Elle regroupe tous les médias traditionnels : radio, presse, affichage, télévision, cinéma et également : flyer, carte de visite, brochure...

### La communication digitale

Elle renvoie aux différents supports digitaux pouvant apporter de la visibilité à une entreprise. Cela passe par un site Internet, les réseaux sociaux, les newsletters, mais également le marketing d'influence.

### Comment choisir entre communication digitale et communication traditionnelle ?

Les deux doivent être combinées. Il ne faut pas négliger la communication traditionnelle surtout quand on a une activité locale. Mais la communication digitale est maintenant impérative. Un site est un basique pour rassurer vos prospects (beaucoup de personnes vont vérifier sur Internet si l'entreprise est fiable).

La communication digitale vous permettra également de personnaliser le message pour l'adresser directement à votre prospect. Elle vous permettra également une communication plus instantanée.

Source : [www.comseo.fr/communication-digitale](http://www.comseo.fr/communication-digitale)

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2309-MA 2 3</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Partie 2 – Développer la relation commerciale**

Afin de dynamiser le parc et de fidéliser ses clients, Monsieur Suhubiette souhaite organiser une soirée exceptionnelle intitulée "La Nocturne" le vendredi 7 juillet de 20 h 30 à 23 h 30 permettant la découverte de l'activité accrobranche de nuit.

Mayalène Debove vous a remis une note récapitulant les activités à réaliser pour son organisation.

**NOTE**

De : Mayalène Debove  
À : Chargé(e) d'accueil  
Date : Vendredi 16 juin  
Objet : Préparation de « La Nocturne »

**ADRENALINE  
PARC** mollets

Pour répondre à la demande de Monsieur Suhubiette, nous allons travailler sur la communication de l'événement. Une des clés de sa réussite est de mener une campagne publicitaire au travers de la réalisation d'un dépliant présentant l'événement à nos clients et nos partenaires (office de tourisme, campings, ...).

Après avoir contacté différents imprimeurs, j'ai reçu 3 offres que je vous ai transférées.

À vous de les comparer, puis d'envoyer un courriel à l'imprimeur retenu pour accepter son offre et lui indiquer les informations à faire figurer sur le dépliant.

D'autre part, il faut estimer les dépenses prévisionnelles HT pour l'événement « La Nocturne ».

Pour vous guider, je vous joins quelques informations complémentaires.

Merci de votre investissement.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Document 5 : Informations complémentaires concernant « La Nocturne »**

**Pour la réalisation du dépliant :**

→ Critères exigés lors de la demande aux imprimeurs :

- Format A5
- Dépliant en couleur
- Papier recyclé
- Épaisseur du papier 170 g
- Impression recto uniquement
- Quantité : 250
- Budget maximal de 40 € HT (TVA applicable de 20 %)

→ Concernant l'événement :

- Capacité d'accueil à « La Nocturne » : maximum 200 places (sur réservation et à partir de 10 ans).
- Prix d'entrée : 22 euros / personne.
- Chaque participant sera équipé d'une lampe frontale (achat par Adrenaline Parc de lampes frontales Tikkina au prix unitaire HT de 15 €).
- Les 50 premiers inscrits gagneront un gobelet personnalisé écologique réutilisable (Achat par Adrenaline Parc d'ecocuppers personnalisés au prix unitaire HT de 1 €).

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2309-MA 2 3</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 6 : Réponses des imprimeurs

de : mayalened-adrenalineparc@gmail.com Aujourd'hui 11:07

à : accueil-adrenalineparc@gmail.com ajouter :  
cc cci

objet : Réponses des imprimeurs

 joindre un fichier  mise en forme autres fonctions ▾

Arial ▾ 13pt ▾ **G I S**                          

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe 1 : Comparaison des offres des imprimeurs**

Critères	Imprimerie ALBERT	Imprimerie FIBRE	IMPRIM'GREEN
Tarif HT			
Remise			
Frais de port			
Total HT			
Choix justifié du fournisseur retenu			

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

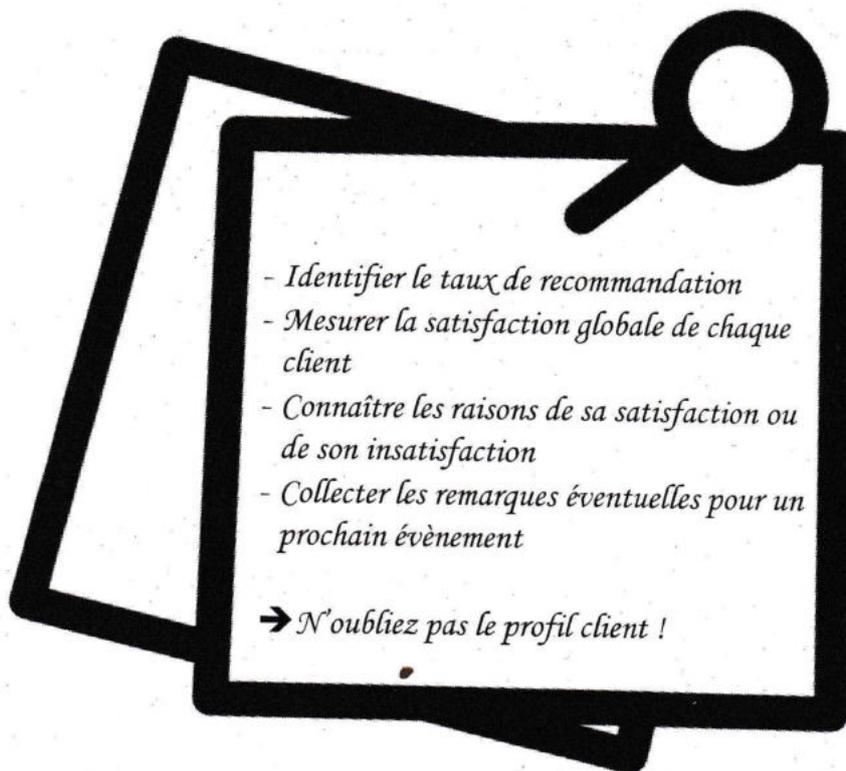
Postes de dépenses	Détail des calculs	Montant total
<b>Total des dépenses HT</b>		

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Partie 3 – Satisfaire et fidéliser le public**

Dans l'objectif de mesurer le degré de satisfaction du public, il a été décidé d'administrer un questionnaire à l'issue de "La Nocturne".

Mayalène Debove vous demande de préparer ce questionnaire et de lui proposer un mode d'administration. Elle vous a laissé ses recommandations sur votre bureau.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 13 sur 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

## Partie 4 – Gérer les réclamations

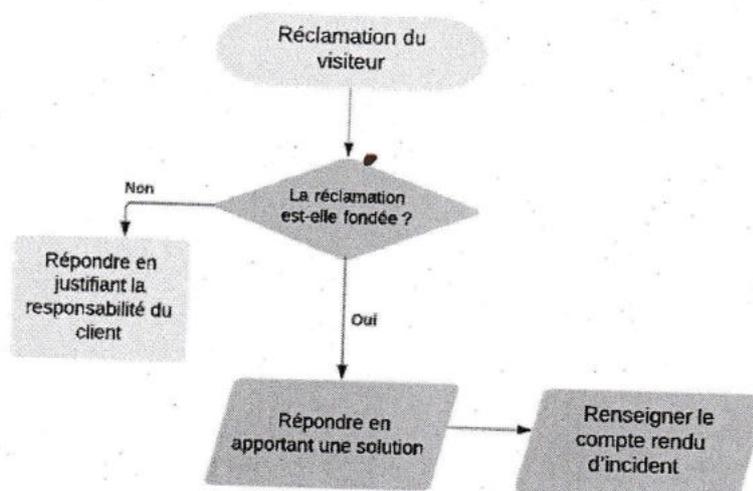
Vous consultez les réclamations déposées hier par certains visiteurs sur le site Internet [www.tripadvisor.fr](http://www.tripadvisor.fr).

Vous préparez les réponses dans le respect de la procédure interne.

### Document 7 : Avis clients du site Internet Tripadvisor

 Leo D. A éviter ! Je suis déçu ! Je suis venu avec des amis et je n'ai pas eu le droit de m'amuser avec eux ! L'animateur m'a refusé (de façon pas sympa) l'accès au parcours car j'étais en short et tongs ! Alors que c'était normal, il faisait super chaud.	 Aurelie D. Bonjour. Nous sommes venus en groupe avec des enfants de 5 à 12 ans pour un parcours aventure. Quelle surprise de devoir payer l'entrée des deux parents accompagnateurs ! Ce n'est pas ce qui est annoncé sur votre site 😞
---	--

### Document 8 : Procédure interne de traitement des réclamations des visiteurs



<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2309-MA 2 3</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14 sur 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Document 9 : Extrait de la Foire aux questions « Parcours Aventure Accrobranche »**

**FAQ Parcours Aventure Accrobranche**

**Pouvons-nous venir en famille faire de l'accrobranche ?**

Oui pour les enfants de 5 à 12 ans, 7 pistes (A-G) sont accessibles. Il est nécessaire qu'un adulte par enfant reste au sol pour les suivre et les surveiller.

À partir de 7 ans les enfants mais aussi les adultes ont accès aux 6 pistes jaunes.

Les enfants de 10 ans (+ 1 m 40) et les adultes ont accès aux 12 pistes numérotées (1 à 12) et qui sont classées par couleur de difficulté (vert, bleu, rouge, noir).

Pour les plus petits, une aire de jeux (l'espace Pitchoun) est accessible sous la surveillance des parents.

**Que comprend le tarif d'entrée au parcours d'aventure ?**

Le tarif indiqué comprend le prix du matériel (baudrier, longes, mousqueton et poulie), un briefing de sécurité et la surveillance tout au long des parcours.

L'entrée enfant donne accès aux 7 pistes enfants et aux 6 pistes jaunes pour les enfants de 7 ans et +.

L'entrée ado/adulte (10 ans et +) donne accès aux 12 pistes adultes ainsi qu'aux 6 pistes jaunes.

Les pratiquants ne sont pas limités dans le temps ni dans la répétition des parcours.

**Quelle tenue faut-il prévoir pour pratiquer l'accrobranche ?**

Il est préférable de venir avec une tenue de sport, prévoyez également des tennis. Les chaussures ouvertes (tongs, espadrilles) sont interdites. Pour les personnes avec les cheveux longs, pensez à les attacher.

**Est-ce que des personnes peuvent nous accompagner sans pratiquer l'accrobranche ?**

Oui c'est possible, seuls les pratiquants devront payer, l'accès est gratuit pour les visiteurs et les accompagnateurs.

Source : [www.adrenalineparc.fr](http://www.adrenalineparc.fr)

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2309-MA 2 3</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 15 sur 16</b>

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe 3 : Compte rendu d'incident**



Compte rendu d'incident

**Émetteur** : .....

**Destinataire** : .....

**Réclamation** :  
.....  
.....

**Solution proposée** :  
.....  
.....

**Mesure corrective envisagée** :  
(afin d'éviter ce motif de réclamation à l'avenir)  
.....  
.....  
.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2309-MA 2 3	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 16 sur 16