

## ANALYSE DES SUJETS ETUDE DE CAS BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DE L'ACCUEIL

Sujet	Compétence	Tâche	Attendu/forme
Sujet 0	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché	Note de synthèse/interne en <b><u>annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Analyser 4 outils d'administration d'enquête	Tableau de comparaison
		Analyser les résultats d'enquête	Courriel
	Satisfaire et fidéliser	Analyser les retombées d'une carte de fidélité et proposer un autre outil de fidélisation	Calculs de rentabilité dans tableau <b><u>annexe</u></b>
Gérer les réclamations	Répondre à une réclamation ( suppression des données demandées)	Courriel	
Sujet HOTEL SPA NOVOTEL – LE TOUQUET ( ac Lille)	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne en <b><u>annexe</u></b>
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser les avis client	Tableau de classement à créer
	Satisfaire et fidéliser	Calculer les coûts d'opération commerciale (relance)	Tableau de comparaison en annexe
	Satisfaire et fidéliser	Relancer les clients	Lettre type avec coupon
	Gérer les réclamations	Gérer une annulation avec arrhes	Courriel <b><u>en annexe</u></b>
Sujet Nathan Autoloc	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Proposition une offre par téléphone	Script d'appel à compléter <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Réaliser une offre commerciale (devis)	Formulaire à compléter <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Evaluer efficacité action fidélisation	Analyse à compléter <b><u>en annexe</u></b>
	Gérer les réclamations	Gérer une réclamation par courriel	Courriel de réponse <b><u>en annexe</u></b>
Sujet Nathan 02	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyse de marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>

	Contribuer au développement de la relation commerciale	Réaliser un profil type client et comparer au national	Tableaux de comparaison <b><u>en annexe</u></b>
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier des clients et réaliser une simulation	Tableaux <b><u>en annexe</u></b>
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier les canaux de communication adaptés	Tableau <b><u>en annexe</u></b>
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Rédiger un support de communication	Flyer à créer
<b>Sujet La Poste Foucher</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Analyser une enquête de satisfaction	Tableau <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Préparer un argumentaire de vente	Tableau <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Analyser la contribution d'un client en CA	Tableau <b><u>en annexe</u></b>
	Gérer les réclamations	Gérer une réclamation	Courriel <b><u>en annexe</u></b>
<b>Sujet Hachette Basic Fit</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser l'offre	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Préparer les arguments	Tableau <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Etudier un document sur les courriels attractifs	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Valoriser l'offre auprès des adhérents	Courriel <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Analyser une action de fidélisation	Tableaux <b><u>en annexe</u></b>
	Gérer les réclamations	Gérer une réclamation	Courriel <b><u>en annexe</u></b>
	Gérer les réclamations	Gérer une réclamation	CERC à compléter <b><u>en annexe</u></b>
<b>Sujet Hachette 2 Alpes</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Réponses à compléter en annexe
	Satisfaire et fidéliser	Analyser une étude de satisfaction	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>

	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser les évolutions d'un marché	Tableaux d'étude documentaires <b><i>en annexe</i></b> Courriel <b><i>en annexe</i></b>
	Satisfaire et fidéliser	Répondre à une demande de réservation	Plan de découverte à réaliser Réponses à préparer sur papier libre
	Satisfaire et fidéliser	Valoriser la carte de fidélité	Publication Facebook
	Satisfaire et fidéliser	Analyser une documentation	Tableau <b><i>en annexe</i></b>
<b>Sujet GEP 1 MY BRICO</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><i>en annexe</i></b>
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier et gérer les commandes	Courriel interne Planning à créer
	Contribuer au développement de la relation commerciale	Réaliser des calculs commerciaux ( CA et panier moyen)	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Préparer une enquête	Réponse libre
	Gérer les réclamations	Traiter une réclamation	Réponse libre
<b>Sujet GEP 2 KAZ A NOUS</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser la stratégie de communication sur Facebook	Réponse <b><i>en annexe</i></b>
	Satisfaire et fidéliser	Préparer des réponses enregistrées sur Facebook	Réponse <b><i>en annexe</i></b>
	Satisfaire et fidéliser	Prioriser les tâches et identifier les réponses adaptées	Réponse <b><i>en annexe</i></b>
	Gérer les réclamations	Répondre au message	Réponse libre par courriel
	Satisfaire et fidéliser	Calculer des coûts	Réponse libre
<b>Sujet GEP 3 Ile de la réunion Tourisme</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser l'attrait de l'île	Fiche synthétique <b><i>en annexe</i></b>
	Satisfaire et fidéliser	Répondre aux contact	CROC <b><i>en annexe</i></b> CERC <b><i>en annexe</i></b> Courriel <b><i>en annexe</i></b> Devis à créer Planning à créer
	Satisfaire et fidéliser	Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation	3 diapositives de présentation à créer

<b>Sujet GEP 4 Hôte DEZIL</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Réaliser une annonce Facebook	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Répondre à des demandes de devis	Réponses libres par courriel Devis à créer
	Satisfaire et fidéliser	Créer des questionnaires de satisfaction	Réponse libre
<b>Sujet GEP 5 CROSSFIT</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Réaliser des plannings	Plannings en annexe
	Satisfaire et fidéliser	Ordonnancer des tâches	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Préparer un appel téléphonique sortant	Réponse libre CROC
	Satisfaire et fidéliser	Analyser une enquête	Note à réaliser
	Satisfaire et fidéliser	Calculer la rentabilité	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Valoriser l'offre	Réponse libre par courriel Courrier type d'accompagnement du courriel
<b>Sujet GEP 6 Mondial RELAY</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Procéder à sa e-formation	Réponse libre Fiche de synthèse
	Satisfaire et fidéliser	Réaliser fiches produit et l'associer à client type	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Réaliser un script d'appel sortant	Réponse libre
	Gérer les réclamations	Contribuer à un tableau de bord SONCAS/objections	Réponse libre par tableau
	Gérer les réclamations	Répondre à une réclamation	Réponse libre par courriel
	Satisfaire et fidéliser	Mesurer l'efficacité d'une opération de fidélisation	Réponse libre avec graphique à produire
<b>Sujet BERTRAND LACOSTE ART D'Oise</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un corpus documentaire	QQOQCP sous forme de note <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Rédiger une lettre de confirmation	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Calculer le coût d'un diner	Tableau <b><u>en annexe</u></b>
	Gérer les réclamations	Traiter les réclamations	Réponse sur réseau social <b><u>en annexe</u></b>

<b>Sujet BERTRAND LACOSTE Eveil des Sens</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Répondre à des questions sur l'offre pour un compte-rendu oral	Réponse libre <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Identifier le profil type et préparer un argumentaire	SONCASE et argumentaire <b><u>en annexe</u></b>
	Satisfaire et fidéliser	Analyser une BDD et travailler la segmentation	Segmentation <b><u>en annexe</u></b>
	Gérer les réclamations	Traiter des réclamations	Mail <b><u>en annexe</u></b> Espace client <b><u>en annexe</u></b> Téléphone <b><u>en annexe</u></b>
<b>Sujet Métropole 2022 HOMEBOX</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Réaliser une note sur le secteur du self-stockage en France et son évolution, - le positionnement de Homebox sur le marché du self-stockage, - la conquête de nouveaux clients : les professionnels et les particuliers, notamment les étudiants, - les avantages du self-stockage.	Note à créer
	Satisfaire et fidéliser	Répondre à une demande de devis et relancer	Courriel à créer Devis à compléter en annexe Planning à compléter en annexe Message de relance à créer (plan d'appel ou whataspp)
	Satisfaire et fidéliser	Analyser l'offre de fidélité	Tableau de calculs et d'analyse à compléter en annexe
	Gérer les réclamations	Traiter des réclamations	Réponses libres ( site internet et réseau social)
<b>Sujet Polynésie 2022 Piscine des Métairies</b>	Contribuer au développement de la relation commerciale	Préparer les éléments quantitatifs et qualitatifs en vue de la présentation du bilan annuel des activités aqua-adultes	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Préparer lettre type d'invitation avec coupon réponse Créer un questionnaire de satisfaction	Réponse libre
	Satisfaire et fidéliser	Créer une affiche Préparer des arguments (CAP	Affiche à créer CAP à créer
	Satisfaire et fidéliser	Répondre à une demande de devis	Courriel à créer Devis à compléter
	Gérer les réclamations	Traiter des réclamations	Courriel à créer