

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

Compétence	Tâche	Attendu/forme	Sujet
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser les avis client	Tableau de classement à créer	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 <u>annexe</u>	Sujet
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché	Note de synthèse/interne en <u>annexe</u>	Sujet 0
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un corpus documentaire	QQOQCP sous forme de note <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE ART D'Oise
Contribuer au développement de la relation commerciale	Répondre à des questions sur l'offre pour un compte-rendu oral	Réponse libre <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE Eveil des Sens
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet GEP 1 MY BRICO
Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier et gérer les commandes	Courriel interne Planning à créer	Sujet GEP 1 MY BRICO
Contribuer au développement de la relation commerciale	Réaliser des calculs commerciaux (CA et panier moyen)	Réponse libre	Sujet GEP 1 MY BRICO
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser la stratégie de communication sur Facebook	Réponse <u>en annexe</u>	Sujet GEP 2 KAZ A NOUS
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser l'attrait de l'île	Fiche synthétique <u>en annexe</u>	Sujet GEP 3 Ile de la réunion Tourisme
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet GEP 4 Hôte DEZIL
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Contribuer au développement de la relation commerciale	Procéder à sa e-formation	Réponse libre Fiche de synthèse	Sujet GEP 6 Mondial RELAY
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Réponses à compléter en annexe	Sujet Hachette 2 Alpes
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser les évolutions d'un marché	Tableaux d'étude documentaires <u>en annexe</u> Courriel <u>en annexe</u>	Sujet Hachette 2 Alpes
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet Hachette Basic Fit

Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser l'offre	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet Hachette Basic Fit
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet La Poste Foucher
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	Sujet Métropole 2022 HOMEBOX
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyse de marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet Nathan 02
Contribuer au développement de la relation commerciale	Réaliser un profil type client et comparer au national	Tableaux de comparaison <u>en annexe</u>	Sujet Nathan 02
Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier des clients et réaliser une simulation	Tableaux <u>en annexe</u>	Sujet Nathan 02
Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier les canaux de communication adaptés	Tableau <u>en annexe</u>	Sujet Nathan 02
Contribuer au développement de la relation commerciale	Rédiger un support de communication	Flyer à créer	Sujet Nathan 02
Contribuer au développement de la relation commerciale	Analyser un marché (préparation réunion commerciale)	Note de synthèse/interne <u>en annexe</u>	Sujet Nathan Autoloc
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	Sujet Polynésie 2022 Piscine des Métairies
Gérer les réclamations	Gérer une annulation avec arrhes	Courriel <u>en annexe</u>	Sujet
Gérer les réclamations	Répondre à une réclamation (suppression des données demandées)	Courriel	Sujet 0
Gérer les réclamations	Traiter les réclamations	Réponse sur réseau social <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE ART D'Oïse
Gérer les réclamations	Traiter des réclamations	Mail <u>en annexe</u> Espace client <u>en annexe</u> Téléphone <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE Eveil des Sens
Gérer les réclamations	Traiter une réclamation	Réponse libre	Sujet GEP 1 MY BRICO
Gérer les réclamations	Répondre au message	Réponse libre par courriel	Sujet GEP 2 KAZ A NOUS

Gérer les réclamations	Contribuer à un tableau de bord SONCAS/objections	Réponse libre par tableau	Sujet GEP 6 Mondial RELAY
Gérer les réclamations	Répondre à une réclamation	Réponse libre par courriel	Sujet GEP 6 Mondial RELAY
Gérer les réclamations	Gérer une réclamation	Courriel <u>en annexe</u>	Sujet Hachette Basic Fit
Gérer les réclamations	Gérer une réclamation	CERC à compléter <u>en annexe</u>	Sujet Hachette Basic Fit
Gérer les réclamations	Gérer une réclamation	Courriel <u>en annexe</u>	Sujet La Poste Foucher
Gérer les réclamations	Traiter des réclamations	Réponses libres (site internet et réseau social)	Sujet Métropole 2022 HOMEBOX
Gérer les réclamations	Gérer une réclamation par courriel	Courriel de réponse <u>en annexe</u>	Sujet Nathan Autoloc
Gérer les réclamations	Traiter des réclamations	Courriel à créer	Sujet Polynésie 2022 Piscine des Métairies
Satisfaire et fidéliser	Relancer les clients	Lettre type avec coupon	HOTEL SPA NOVOTEL – LE TOUQUET (ac Lille)
Satisfaire et fidéliser	Calculer les coûts d’opération commerciale (relance)	Tableau de comparaison en annexe	Sujet
Satisfaire et fidéliser	Analyser 4 outils d’administration d’enquête	Tableau de comparaison	Sujet 0
Satisfaire et fidéliser	Analyser les résultats d’enquête	Courriel	Sujet 0
Satisfaire et fidéliser	Analyser les retombées d’une carte de fidélité et proposer un autre outil de fidélisation	Calculs de rentabilité dans tableau <u>annexe</u>	Sujet 0
Satisfaire et fidéliser	Rédiger une lettre de confirmation	Réponse libre	Sujet BERTRAND LACOSTE ART D’Oise
Satisfaire et fidéliser	Calculer le coût d’un diner	Tableau <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE ART D’Oise
Satisfaire et fidéliser	Identifier le profil type et préparer un argumentaire	SONCASE et argumentaire <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE Eveil des Sens
Satisfaire et fidéliser	Analyser une BDD et travailler la segmentation	Segmentation <u>en annexe</u>	Sujet BERTRAND LACOSTE Eveil des Sens
Satisfaire et fidéliser	Préparer une enquête	Réponse libre	Sujet GEP 1 MY BRICO
Satisfaire et fidéliser	Préparer des réponses enregistrées sur Facebook	Réponse <u>en annexe</u>	Sujet GEP 2 KAZ A NOUS
Satisfaire et fidéliser	Prioriser les tâches et identifier les réponses adaptées	Réponse <u>en annexe</u>	Sujet GEP 2 KAZ A NOUS
Satisfaire et fidéliser	Calculer des coûts	Réponse libre	Sujet GEP 2 KAZ A NOUS
Satisfaire et fidéliser	Répondre aux contact	CROC <u>en annexe</u> CERC <u>en annexe</u> Courriel <u>en annexe</u> Devis à créer	Sujet GEP 3 Ile de la réunion Tourisme

		Planning à créer	
Satisfaire et fidéliser	Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation	3 diapositives de présentation à créer	Sujet GEP 3 Ile de la réunion Tourisme
Satisfaire et fidéliser	Réaliser une annonce Facebook	Réponse libre	Sujet GEP 4 Hôte DEZIL
Satisfaire et fidéliser	Répondre à des demandes de devis	Réponses libres par courriel Devis à créer	Sujet GEP 4 Hôte DEZIL
Satisfaire et fidéliser	Créer des questionnaires de satisfaction	Réponse libre	Sujet GEP 4 Hôte DEZIL
Satisfaire et fidéliser	Réaliser des plannings	Plannings en annexe	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Satisfaire et fidéliser	Ordonnancer des tâches	Réponse libre	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Satisfaire et fidéliser	Préparer un appel téléphonique sortant	Réponse libre CROC	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Satisfaire et fidéliser	Analyser une enquête	Note à réaliser	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Satisfaire et fidéliser	Calculer la rentabilité	Réponse libre	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Satisfaire et fidéliser	Valoriser l'offre	Réponse libre par courriel Courriel type d'accompagnement du courriel	Sujet GEP 5 CROSSFIT
Satisfaire et fidéliser	Réaliser fiches produit et l'associer à client type	Réponse libre	Sujet GEP 6 Mondial RELAY
Satisfaire et fidéliser	Réaliser un script d'appel sortant	Réponse libre	Sujet GEP 6 Mondial RELAY
Satisfaire et fidéliser	Mesurer l'efficacité d'une opération de fidélisation	Réponse libre avec graphique à produire	Sujet GEP 6 Mondial RELAY
Satisfaire et fidéliser	Analyser une étude de satisfaction	Note de synthèse/interne <i>en annexe</i>	Sujet Hachette 2 Alpes
Satisfaire et fidéliser	Répondre à une demande de réservation	Plan de découverte à réaliser Réponses à préparer sur papier libre	Sujet Hachette 2 Alpes
Satisfaire et fidéliser	Valoriser la carte de fidélité	Publication Facebook	Sujet Hachette 2 Alpes
Satisfaire et fidéliser	Analyser une documentation	Tableau <i>en annexe</i>	Sujet Hachette 2 Alpes
Satisfaire et fidéliser	Préparer les arguments	Tableau <i>en annexe</i>	Sujet Hachette Basic Fit
Satisfaire et fidéliser	Etudier un document sur les courriels attractifs	Réponse libre	Sujet Hachette Basic Fit
Satisfaire et fidéliser	Valoriser l'offre auprès des adhérents	Courriel <i>en annexe</i>	Sujet Hachette Basic Fit
Satisfaire et fidéliser	Analyser une action de fidélisation	Tableaux <i>en annexe</i>	Sujet Hachette Basic Fit
Satisfaire et fidéliser	Analyser une enquête de satisfaction	Tableau <i>en annexe</i>	Sujet La Poste Foucher
Satisfaire et fidéliser	Préparer un argumentaire de vente	Tableau <i>en annexe</i>	Sujet La Poste Foucher
Satisfaire et fidéliser	Analyser la contribution d'un client en CA	Tableau <i>en annexe</i>	Sujet La Poste Foucher
Satisfaire et fidéliser	Répondre à une demande de devis et relancer	Courriel à créer Devis à compléter en annexe Planning à compléter en annexe	Sujet Métropole 2022 HOMEBOX

		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	Sujet Métropole 2022 HOMEBOX
Satisfaire et fidéliser	Proposition une offre par téléphone	Script d'appel à compléter <i>en annexe</i>	Sujet Nathan Autoloc
Satisfaire et fidéliser	Réaliser une offre commerciale (devis)	Formulaire à compléter <i>en annexe</i>	Sujet Nathan Autoloc
Satisfaire et fidéliser	Evaluer efficacité action fidélisation	Analyse à compléter <i>en annexe</i>	Sujet Nathan Autoloc
Satisfaire et fidéliser	Préparer lettre type d'invitation avec coupon réponse Créer un questionnaire de satisfaction	Réponse libre	Sujet Polynésie 2022 Piscine des Métairies
Satisfaire et fidéliser	Créer une affiche Préparer des arguments (CAP)	Affiche à créer CAP à créer	Sujet Polynésie 2022 Piscine des Métairies
Satisfaire et fidéliser	Répondre à une demande de devis	Courriel à créer Devis à compléter	Sujet Polynésie 2022 Piscine des Métairies