

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL  
METIERS DE L'ACCUEIL  
SESSION 2022**

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

**Corrigé**

	<p>Piscine des Métairies Le clos des Métairies Rue de la piscine 56130 Nivillac</p> <p>Tél. : 02 99 90 60 39 <b>Site Internet :</b> <a href="https://www.arc-sud-bretagne.fr">https://www.arc-sud-bretagne.fr</a> <b>Courriel :</b> <a href="mailto:piscine@arcsudbretagne.fr">piscine@arcsudbretagne.fr</a></p>
--	--

Partie 1 - Le positionnement de l'offre de la piscine des Métairies
Partie 2 - La contribution au développement de la relation commerciale
Partie 3 - La satisfaction et la fidélisation du public
Partie 4 - La traitement de la demande du public et la gestion des réclamations

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 10

## Partie 1 - Le positionnement de l'offre de la piscine

<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender l'offre de l'organisation</li> <li>▪ Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public</li> </ul>		
Critères d'évaluation	Les caractéristiques des produits et des services sont connues. Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié.		
<b>Compétences non maîtrisées</b>	<b>Compétences insuffisamment maîtrisées</b>	<b>Compétences maîtrisées</b>	<b>Compétences bien maîtrisées</b>
<b>Appréhender l'offre de l'organisation</b>			
Aucun taux n'est calculé correctement. L'analyse est très inexistante.	Un seul taux est exact. L'analyse des résultats est superficielle.	La majorité des calculs est juste. L'analyse des résultats est globalement exacte.	Tous les calculs sont justes. L'analyse des résultats est conduite avec aisance.
<b>Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public</b>			
Aucune proposition de communication n'est proposée.	Seule, une proposition d'amélioration est proposée.	Au moins deux propositions d'amélioration sont proposées.	Les propositions d'amélioration sont pertinentes et justifiées.

Détail du premier calcul :  $((180 - 200)/200) \times 100$

### Calcul des taux d'évolution

- Habitants de la communauté de communes

Aquagym, aqua parcours, aquatonic	- 10 %
Aquajump, aquabike	- 48 %
<b>Total des ventes</b>	<b>- 31 %</b>

- Habitants hors communauté de communes

Aquagym, aquaparcours, aquatonic	- 40 %
Aquajump, aquabike	- 42 %
<b>Total des ventes</b>	<b>- 41 %</b>

Conclusion : Les ventes des abonnements annuels ont fortement baissé en 2021, conséquence du COVID et de la désaffection des lieux.

Concernant les ventes d'abonnements pour les **habitants de la communauté de communes**, la plus forte baisse est celle enregistrée pour les abonnements annuels des activités Aquajump et aquabike (- 48 %) et la moins importante est celle des activités Aquagym, aquaparcours et aquatonic (- 10 %). De manière générale, les ventes ont baissé de 31 %.

Concernant les ventes d'abonnements pour **les habitants hors communauté de communes**, la plus forte baisse est celle enregistrée pour les abonnements annuels des activités Aquajump et aquabike (- 42 %) et la moins importante est celle des activités Aquagym, aquaparcours et aquatonic (- 40 %). De manière générale, les ventes ont baissé de 40 %.

### Pistes d'amélioration :

- Développer la communication sur les activités proposées.
- Administrer une enquête de satisfaction aux adhérents.
- Adapter les tarifs.
- Proposer une ou des nouvelles activités afin de booster les ventes avec une communication adaptée.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 10

## Partie 2 – La contribution au développement de la relation commerciale

### Lettre type d'invitation pour la soirée festive

<b>Compétence (s)</b>	<b>Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation</b>		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	La relation commerciale est concrétisée.		
<b>Compétences non maîtrisées</b>	<b>Compétences insuffisamment maîtrisées</b>	<b>Compétences maîtrisées</b>	<b>Compétences bien maîtrisées</b>
Les informations principales sont absentes : dates, argument, coupon.	Les informations sont partielles : il manque les dates ou l'argument ou le coupon réponse	Les informations essentielles permettent de finaliser la relation commerciale.	Les informations sont complètes et ma communication est pertinente

#### **Piscine LES MÉTAIRIES**

**Le clos des Métaïries**

**Rue de la piscine**

**56130 NIVILLAC**

**Tél : 02.99.90.60.39**

**Courriel : piscine@arcsudbretagne.fr**

**Site : www.nivillac.fr**

« Titre » « **NOM** » « Prénom »  
« Adresse »  
« CP » « **VILLE** »

**Nivillac,**  
le « date du jour »

**Objet : INVITATION SOIRÉE FESTIVE** (ou toute autre réponse cohérente)

« Titre » « Nom »,

L'équipe de la piscine des Métaïries de Nivillac est heureuse de vous inviter à la grande **soirée festive dans l'enceinte de la piscine.**

Nous vous attendons le **vendredi 2 septembre à partir de 19 heures autour d'un buffet d'înatoire.**

Lors de cette soirée exceptionnelle, vous aurez l'opportunité :

- de gagner de nombreux lots (**peignoirs, abonnements gratuits, ballons gonflables, draps de bain, pass de 10 séances pour une activité**) ;
- de bénéficier d'**une remise de 5 % pour tout abonnement souscrit.**

Nous comptons sur vous !

Afin d'organiser cette soirée, nous vous invitons à renseigner et à nous retourner le coupon réponse ci-dessous **au plus tard le 30 juillet.**

Nous espérons vous voir lors de notre soirée et nous vous prions d'agréer, « Titre » « Nom », nos salutations dévouées.

Le chef des bassins  
Éli DURAND

### COUPON RÉPONSE

**À compléter et à envoyer avant le 30/07/2022 à :**

"Piscine des Métaïries - Le clos des Métaïries - 56130 NIVILLAC"

« Titre » « **NOM** » « Prénom »

« Adresse » « CP » « **VILLE** »

Tél : .....

Courriel : .....

Je participerai à la soirée FESTIVE

Je ne participerai pas à la soirée FESTIVE

Je viendrai seul(e)

Je serai accompagné(e) de  1 ou  2 personnes.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 10

## Le questionnaire

Compétence(s)	Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction		
Critères d'évaluation	Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence		
Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
Le questionnaire n'est pas structuré. Les rubriques ne permettent une exploitation professionnelle du document.	Le questionnaire n'est pas suffisamment structuré. Les rubriques permettent une exploitation partielle.	Le questionnaire est structuré. Les rubriques sont distinctes. L'exploitation du questionnaire est satisfaisante. Les types de questions	Le questionnaire est parfaitement réalisé et répond à l'objectif fixé.

### Questionnaire de satisfaction

**Phrase d'introduction : Dans un souci d'amélioration continue de nos services, nous souhaitons recueillir votre avis sur différents thèmes.**

#### La qualité de l'accueil

- Jugez-vous la qualité de l'accueil de qualité ? OUI NON
- Si non, quelles améliorations pourraient être proposées ?..... ?

#### La qualité des services proposés

- Parmi les services proposés, lequel appréciez-vous le mieux ?
  - Les activités
  - L'espace détente
  - La surveillance de la baignade
- **Que proposez-vous pour l'amélioration de ces services ?.....**

#### La propreté du site

- Sur une échelle de 5, comment appréciez-vous la propreté du site ? 1 2 3 4 5
- Quels sont les points que vous aimeriez voir améliorer ?.....

#### Identification

Vous êtes :  Une femme  Un homme

Votre âge : ----- Votre profession : .....

Votre commune de résidence (département) :  
-----

**Phrase de conclusion : Nous vous remercions d'avoir pris du temps pour répondre à ce questionnaire et nous vous souhaitons une excellente soirée.**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 10

## Partie 3 – La satisfaction et la fidélisation du public

### Maquette de l’affiche

Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identifier les supports utiles à la relation commerciale</b></li> <li>- <b>Contribuer à l’amélioration de la connaissance du public</b></li> </ul>		
Critères d’évaluation et de performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les supports adéquats sont repérés.</li> <li>- Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptées.</li> </ul>		
<b>Compétences non maîtrisées</b>	<b>Compétences insuffisamment maîtrisées</b>	<b>Compétences maîtrisées</b>	<b>Compétences bien maîtrisées</b>
<b>Identifier les supports utiles à la relation commerciale</b>			
Les informations essentielles du support sont absentes (pas d’accroche et pas de promotion, logo, activité).	Le support adéquat est repéré mais les informations sont partiellement présentes (logo, activité...).	Le support est adéquat et les informations présentées sont complètes (accroche, activité, logo, horaires).	L’ensemble de la présentation correspond aux attentes professionnelles (contenu et forme).
<b>Contribuer à l’amélioration de la connaissance du public</b>			
Aucun argument n’est proposé.	Un argument développé est proposé.	Deux arguments sont avancés et sont pertinents.	Trois arguments sont proposés avec pertinence.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 10



Nouveauté Saison 2022  
1<sup>ère</sup> séance : le 15 septembre 2022

L'Aquapilates une **activité aquatique** qui allie **plaisir** et **fitness** pour un mieux vivre au quotidien grâce à un **renfort musculaire**.

Grâce à l'aquapilates **vous améliorez votre souplesse et la coordination de vos muscles !**

Se pratique en  
groupe de 6 à  
8 personnes

Aucune  
contre-  
indication à la  
pratique de  
l'aquapilates

Séance  
d'une heure  
maximum

Première séance le 13 septembre 2022  
Inscrivez-vous vite, les places sont limitées !

Séance d'essai  
gratuite si  
inscription le  
2.09.22

5 % de remise  
si inscription  
le 2.09.22

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 10

▪ **Trois arguments pour promouvoir l'aquapilates**

<b>Caractéristiques</b>	<b>Avantages</b>	<b>Preuves</b>
1er argument Notre site aquatique s'enrichit d'une nouvelle activité : l'aquapilates.	Cette nouvelle activité s'adresse à tous.	Cette activité peut se pratiquer même si l'on ne sait pas nager.
2° argument Cette activité se pratique en groupe de 6 à 8 personnes.	Cette nouvelle activité ne se pratique pas seul !	Cette activité se pratique en groupe de 6 à 8 personnes.
3° argument L'aquapilates est une activité facile à pratiquer	Cette activité ne requiert pas un matériel spécifique.	Il n'y a pas de contre-indication à cette activité.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 10

## Partie 4 - La traitement de la demande du public et la gestion des réclamations

<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins</li> <li>- Finaliser la relation commerciale</li> </ul>			
<b>Critères d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée.</li> <li>- La relation commerciale est concrétisée.</li> </ul>			
	<b>Compétences non maîtrisées</b>	<b>Compétences insuffisamment maîtrisées</b>	<b>Compétences maîtrisées</b>	<b>Compétences bien maîtrisées</b>
	<b>Finaliser la relation commerciale</b>			
	Le courriel d'accompagnement du devis est inexistant.	Le traitement de la demande de devis manque de précisions ou elle est incomplète.	Le traitement de la demande est correct. L'offre est développée. La procédure de traitement des devis est respectée. Le rendez-vous est proposé.	Le traitement de la demande fait preuve d'une précision détaillée, l'offre est argumentée.
	<b>Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins</b>			
	Le devis n'est pas renseigné.	Le devis est renseigné mais les informations sont en partie erronées.	Le devis est correctement complété et contient les informations quantitatives attendues	

### Courriel et le devis pour Madame FACHON

de : piscine@arcsudbretagne.fr
à : mireille.fachon@yahoo.fr
objet : votre demande de devis
<p>Bonjour Madame FACHON,</p> <p>Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à la piscine des Métairies et nous serons heureux de vous accueillir prochainement au sein de notre établissement.</p> <p>Vous trouverez en pièce jointe notre devis concernant les prestations demandées.</p> <p>Nous sommes heureux de vous annoncer que nous vous accordons une remise de 10%, soit une économie de 1 009,72 €.</p> <p>Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>Cordialement</p> <p>Chargé d'accueil Piscine Des Métairies</p>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 10



## Pièce jointe

**PISCINE LES MÉTAIRIES**

**Le clos des Métairies**

**Rue de la piscine**

**56130 NIVILLAC**

**Tél : 02.99.90.60.39**

Courriel : [piscine@arcsudbretagne.fr](mailto:piscine@arcsudbretagne.fr)

Site : [www.nivillac.fr](http://www.nivillac.fr)

Nivillac,  
le 15 juin 2022

Madame Mireille Fachon  
12 rue de la République  
56000 LORIENT

### DEVIS n° 126

Désignation	Quantité	Prix unitaire HT	Total en €
Abonnements annuels pour la piscine	30	268,10	8 043,00
Carte d'abonnement au premier achat	30	1,50	45,00
Séances d'aqua-bike	150	11,15	1 672,50
Entrées pour le hammam 1 gratuite à partir de 10	55 50 dont 5 gratuites	67,5/10 Soit 67,35 x 5 =	336,75
Sous-total			10 097,25
Remise (10 %)			1 009 ,72
<b>Total TTC en €</b>			<b>9 087, 53</b>

Observations :

**Durée de validité de 3 mois**

Le chef des bassins  
Éli DURAND

Signature du client  
Précédée de la mention  
« Lu et approuvé, bon pour accord »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 10

## Réponse à la réclamation

Compétence(s)	Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement		
Critères d'évaluation	Les motifs de réclamation sont clairement identifiés Une solution adaptée clairement expliquée permet d'apporter une réponse pertinente		
Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
Le motif de réclamation n'est pas identifié. La solution ne permet pas d'apporter de réponse pertinente	Le motif de réclamation est identifié mais la solution ne permet pas d'apporter de réponse claire.	La réclamation est identifiée. Les horaires sont rappelés et explicités. La solution permet d'apporter une réponse adaptée.	La réclamation est identifiée La solution est adaptée et permet d'apporter une réponse pertinente et qui fait preuve d'empathie.

<p>De : piscine@arsudbretagne.fr  A : amandinerobert@gmail.com  Cc :  Objet : votre Réclamation</p>
<p>Madame Robert,  Nous comprenons <u>vosre déception</u>, cependant nous attirons votre attention sur le fait que les horaires d'ouverture de la piscine sont affichés sur la <u>porte d'entrée et à l'accueil</u>. Ils sont également <u>disponibles sur notre site</u>. En effet, le jeudi, en période scolaire, la piscine ferme ses portes à 13 h 45 pour accueillir les scolaires.  À titre <u>exceptionnel et compte tenu des circonstances</u>, la direction a pris la décision de vous offrir <u>2 entrées gratuites au jour et à l'heure de votre choix</u>.  Nous vous invitons à venir <u>les retirer à l'accueil</u>, au plus tard <u>sous quinzaine</u> et à vous munir <u>d'un justificatif d'identité</u>.  <u>L'équipe souhaite vous revoir dans nos bassins au plus vite</u>.  Cordialement  Chargé(e) d'Accueil</p>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	Corrigé
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 10