

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DE L'ACCUEIL

SESSION 2022

SUJET D'ENTRAINEMENT N°3

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

Durée : 3h00

COEFFICIENT : 4

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisée

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

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

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'accueil	000-MA-22	Session 2022	SUJET
EPREUVE E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 heures	Coefficient 4	Page 1 sur 13

Baccalauréat Professionnel Métiers de l'accueil

	OFFICE DU TOURISME ARRAS PAYS D'ARTOIS Hôtel de ville Place des Héros 62000 ARRAS ☎ 03.21.51.26.95 https://www.arraspaysdartois.com/ ✉ ot.arras.accueil@gmail.com
---	--

CONTEXTE PROFESSIONNEL

- ◆ Présentation
- ◆ Votre Poste

CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DE LA RELATION COMMERCIALE

Document 1 : Extrait brochure « Visites et découvertes » Groupe

DEVELOPPER LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE

Document 2 : Votre avis nous intéresse

Document 3 : Avis Tripadvisor

FIDELISER LES CLIENTS

Document 4 : La journée découverte

GERER LES RECLAMATIONS

Document 5 : La charte des réclamations

Document 6 : Les clients insatisfaits

LES ANNEXES

Annexe 1	Mail à Mme Fouquet
Annexe 2	Valeur en pourcentage des avis
Annexe 3	Note d'information
Annexe 4	Coupon réponse
Annexe 5	E-mailing
Annexe 6	Le Tchat de l'office du tourisme
Annexe 7	Compte-rendu d'incident

CONTEXTE PROFESSIONNEL



Situé au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville (place des Héros), l'Office de Tourisme propose de nombreuses visites (boves, montée au beffroi, Hôtel de Ville, City Pass...). Il est ouvert tous les jours de l'année, sauf Noël et jour de l'An. D'autres visites sont également organisées pendant l'été : le cœur de ville, visites guidées de la Citadelle...

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi : de 14 h à 18 h

Samedi et dimanche : de 10 h à 12 h et de 14 h à 18 h

Découvrir Arras ...

Idéalement située à 50 minutes de Paris, Arras est la destination privilégiée pour s'évader le temps d'un week-end en amoureux, d'une semaine culturelle, ou de vacances inspirantes en famille. Laissez-vous séduire par son ambiance architecturale unique, ses places et son beffroi. Perdez-vous dans des rues charmeuses, entre shopping et trésors du patrimoine. Attardez-vous en terrasse et savourez la dolce vita dans l'air. À Arras et dans le Pays d'Artois, vous allez prendre le temps de vivre.



Sur le chemin du souvenir ...

La carrière Wellington et la bataille d'Arras ; la bataille de Vimy et son mémorial canadien ; et d'innombrables monuments, nécropoles et cimetières : le Pays d'Artois est un livre ouvert sur une page capitale de l'histoire de France. Cent ans après la Grande Guerre, le monde entier se rassemble ici pour se souvenir. Partez sur les Chemins du Souvenir et découvrez des sites extraordinaires et émouvants. A Arras et en Pays d'Artois, vous remonterez le temps, pour une vision plus claire de l'avenir.

Les grands espaces ...

A seulement 50 minutes de Paris, à mi-chemin entre Lille et la Côte d'Opale, le Pays d'Artois offre une grande bouffée d'air pur au cœur d'une étonnante variété de paysages. Itinéraires de randonnées, parcs de loisirs, lieux de nature préservée au bord de la Scarpe et villages enchanteurs patrimoine© : Ici, la campagne offre un monde de plaisirs et de sorties où l'aventure est toujours au rendez-vous. A Arras et en Pays d'Artois, on respire vraiment.



A la campagne ...

À 50 minutes de Paris, à mi-chemin de Lille et la côte d'Opale, le Pays d'Artois vous réserve une grande bouffée d'oxygène au cœur de paysages d'une variété surprenante ! Des itinéraires de randonnées, des bases de loisirs, des petits coins de nature préservés au bord de la Scarpe et des villages patrimoine© de charme : ici la campagne se savoure en grand et réserve des escapades où l'aventure n'est jamais bien loin. A Arras et dans le Pays d'Artois, vous allez respirer !

Votre Poste

Vous êtes nouvellement employé(e) en tant qu'agent(e) d'accueil à l'office du tourisme d'Arras. Vous avez en charge la gestion de la relation commerciale. Dans ce cadre vous avez 4 missions principales à réaliser :

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Développer la satisfaction de la clientèle
- Fidéliser les clients
- Gérer les réclamations

Nous sommes le lundi 17 juin et votre responsable, Mme Dartois, tient le stand de la ville au salon Tourisma de Lille durant les 2 prochains jours. Elle vous a laissé quelques consignes de travail pour vous aider à mener à bien vos activités...

Liste des tâches :



PARTIE 1 : Contribuer au développement de la relation commerciale

Madame Dartois vous demande d'appréhender l'offre de services de l'office du tourisme d'Arras et de proposer par mail à Mme Fouquet du lycée Savary Ferry les animations qui pourraient convenir. Vous justifierez la personnalisation de votre offre sur votre copie.

Rechercher dans les messages

Sortie scolaire

FOUQUET Karine (fouquet.lsf@gmail.com) 17:07 (il y a 17 minutes)

À moi +

Madame, Monsieur,
Je suis enseignante en CAP Hôtellerie et je souhaiterais organiser une sortie avec ma classe de première le mercredi 29 juin après-midi (14h/17h) pour 12 élèves et 2 accompagnateurs. Je cherche quelque chose en rapport avec la filière et qui pourrait être exploité l'année prochaine en classe. Que pourriez-vous me proposer sachant que l'établissement dispose de mini-bus pour les déplacements ?
Bien cordialement
Mme FOUQUET Karine

Merci pour votre demande. Pour info. Qu'en penses-tu ?

Répondre Transférer

DOCUMENT 1 → Extrait brochure « Visites et découvertes » Groupe

LA FERME AUX CHICONNETTES

Direction Achiet-le-Petit, petite commune du Sud de l'Artois pour rencontrer un couple de passionnés, Véronique et Pascal Duforest. Après une première vie à la tête d'une pâtisserie arrageoise, ils se sont installés dans une ferme où ils vous feront découvrir leurs deux passions : la culture traditionnelle de l'endive et la confiserie. Après vous avoir percé les secrets de la culture de l'endive, goûtez leurs veloutés et confits et laissez-vous tenter par leurs confiseries originales.

CONDITIONS

- ♦ Durée : 1h15
- ♦ Tarif : 4,50 € / pers.
Groupe de 25 personnes maximum



© Charles Delcourt

DOCUMENT 1 suite

À L'ATTAQUE DES FROMAGES DE LA CITADELLE !

La citadelle, inscrite sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO, cache des trésors gourmands. Poussez la porte du hangar à ballon et vous serez conquis par les effluves provenant de nos fromages, patrimoine gastronomique de la région. Affineur à la Citadelle et médaillé d'argent au Concours mondial du meilleur fromager 2019 à Tours, La Finarde vous propose deux formules dégustation pour découvrir dans ses locaux l'art de l'affinage à la française.

» 1^{ÈRE} FORMULE : FROMAGES DES BAS-PAYS

Goûtez trois fromages régionaux sélectionnés et soignés dans les caves de la citadelle. Vous découvrirez l'histoire de ces fromages, les secrets de leur production et de leur affinage avant de les déguster à différents stades d'affinage. Le tout sera accompagné d'un verre de bière* régionale.

CONDITIONS

♦ 15 personnes et plus : 11,50€/pers.



» 2^{NDE} FORMULE : LE PLATEAU DE FROMAGE DE LA CITADELLE

Parmi plus de 150 références permanentes, La Finarde sélectionne pour vous 8 fromages d'exception et trois vins* d'accompagnement ; le choix peut être adapté au groupe, en choisissant un thème, une région, une saison... Votre dégustation est conduite et commentée par le fromager affineur ; il répond à toutes vos questions sur les fromages, leur histoire, les producteurs, l'affinage...

CONDITIONS

♦ 15 personnes et plus : 15€/pers.



© Pascal Brunet

DÉCOUVERTE DU MARCHÉ D'ARRAS

Vivez à l'heure arrageoise en arpentant les allées du marché plus que millénaire. Un guide vous dévoilera l'histoire des places et vous fera découvrir le marché coloré, savoureux et convivial d'Arras. Vous terminerez votre visite en dégustant quelques produits en provenance directe des commerçants du marché. Le cœur d'Arras, le Potjevleesch, la tarte au libouli... vous chatouilleront les papilles.

CONDITIONS

♦ Visite à pied, uniquement le samedi
♦ Tarif : 5,20€/pers. à partir de 16 pers.
+ forfait dégustation : 7,60€/pers.



BRASSERIE SAINT-GERMAIN

Située à quelques kilomètres d'Arras, la Brasserie Page 24 d'Aix-Noulette est régulièrement récompensée au Concours Général Agricole de Paris. Produisant 10 000 hectolitres de bières chaque année, l'entreprise familiale s'est lancée en 2018 un nouveau défi et a fait l'acquisition d'un alambic afin de produire des spiritueux. Le genièvre, l'eau de vie de bière et le gin sont maintenant distillés à Aix-Noulette. La visite guidée de la brasserie vous permet de découvrir les processus de fabrication de la bière et des spiritueux. A l'issue de la visite, deux dégustations* vous seront proposées.

CONDITIONS

♦ Durée : 1h30
♦ Tarif : 6€/pers.
♦ Ouvert du mercredi au vendredi de 14h à 17h et le samedi de 10h à 17h30



* A consommer avec modération, l'abus d'alcool est dangereux pour la santé.

ATELIER BIÉROLOGIE CHEZ MARCEL

Symbole de convivialité par excellence, la bière* a depuis quelques années gagné ses lettres de noblesse, et la biérologie, à l'instar de l'œnologie, est devenue une discipline à part entière. Luka Antonic, passionné de bière, vous accueille "Chez Marcel", dans le bar qu'il a ouvert rue de la Taillerie, en plein cœur de ville.

Le temps d'un atelier d'une heure, initiez-vous à la biérologie et apprenez à déguster la bière, qui offre une incroyable diversité de goûts, d'arômes et de saveurs.

Envie d'en apprendre davantage ? Optez pour un atelier de deux heures ou encore pour un déjeuner initiation biérologie et découvrez en toute convivialité les secrets de la bière autour d'une planche garnie de charcuterie et de fromages, des produits sélectionnés avec le plus grand soin.

CONDITIONS

ATELIER INITIATION BIÉROLOGIE

♦ Durée : 1h ou 2h
♦ Tarifs :
• 1h : 16,50€/pers. à partir de 10 pers.
• 2h : 27,60€/pers. à partir de 10 pers.

DÉJEUNER INITIATION BIÉROLOGIE

♦ Durée : 2h
♦ Tarif :
• 38,50€/pers. à partir de 10 pers.













* A consommer avec modération, l'abus d'alcool est dangereux pour la santé.

Brouillon enregistré — ↗ ✕

Destinataires

Objet

Envoyer ▾          ⋮ 

Partie 2 : Développer la satisfaction de la clientèle

Préparation de ma réunion 🗑️ 📧

Nadine DARTOIS

17:07 (il y a 17 minutes) ☆ ↶ ⋮

À moi ▾

Notre directeur réfléchi à faire évoluer les moyens de collecte des motifs de satisfaction et/ou d'insatisfaction. Le système actuel lui semble assez fastidieux : les enquêtes de satisfaction menées par des stagiaires (quand nous en avons) ou l'examen des avis sur les réseaux et les sites dédiés, bien que fiables, ne permettent pas une réponse immédiate. J'ai trouvé sur le net un article qui me semble intéressant mais je n'aurai pas le temps de l'étudier d'ici vendredi.

- Il faudrait que tu m'établisses une note d'information afin de mettre en avant l'objectif de ces bornes ainsi que les avantages et inconvénients de chaque type de borne évoquées dans l'article.
- Il faudrait également me calculer la valeur en pourcentage des avis attribués sur le site Tripadvisor.

N'hésite pas à m'appeler en cas de soucis.

Bon courage !

Nadine

DOCUMENT 2 → Votre avis nous intéresse

Si la satisfaction client est aujourd'hui un enjeu majeur pour les entreprises, nombreuses sont celles qui ne se concentrent pas sur les bons indicateurs. C'est pourquoi de nombreux outils permettant aux clients de s'exprimer ont vu le jour [...].

Ludiques et attractives, ces bornes posent de nombreuses questions aux consommateurs : ce que vous pensez de l'accueil du magasin, de la disponibilité des vendeurs ou encore de la qualité des conseils ... Les bornes de collecte d'avis client investissent les magasins et autres lieux publics. Leurs objectifs est simple : récolter « à chaud » l'avis de tous les clients !

Ainsi, en complément des enquêtes de satisfaction « classique », les enseignes sondent les clients sur l'expérience qu'ils sont en train de vivre. Une méthode de collecte qui présente de nombreux avantages. Pour commencer, l'installation des bornes est très facile et peu coûteuse pour des résultats immédiats. En effet, elles permettent de suivre constamment des indicateurs de mesure de la satisfaction pour réagir rapidement. De plus, l'approche ludique de ce type de solution assure un nombre important de clics, donc des résultats très vite représentatif [...].

On distingue principalement deux types de bornes,

- Les boîtiers avec 4 boutons smileys associés à une question sur une affichette ou un support spécifique [...]. Autonomes en électricité, elles présentent aussi l'avantage de pouvoir être facilement déplacées. Cependant, ce type de solution présente l'inconvénient majeur de ne pouvoir poser qu'une seule et unique question. Impossible donc d'explorer plusieurs sujets en même temps ou d'en savoir plus sur les causes de l'insatisfaction [...].
- Les tablettes tactiles permettent de proposer une expérience interactive au client. En effet, certaines questions peuvent être conditionnées à d'autres (ou même à des messages ou images). Questions smileys, questions à choix unique, questions ouvertes ... tout est imaginable. Attention, tout de même à ne pas tomber dans les travers d'un questionnaire classique, trop long ou non adapté à un remplissage sur tablette [...]. Les tablettes tactiles ont constamment besoin d'être branchées, ce qui les rend très peu mobiles. Or, pour être performantes, ces bornes doivent se placer dans le flux client [...]. Les branchements électriques font alors souvent défaut.

LSA – 18 avril 2017 – Sébastien Lerouge

DOCUMENT 3 → Avis Tripadvisor

Contrôle des avis ⓘ

4.5 ●●●●○ 83 avis

Excellent ●●●●● 49

Très bon ●●●●○ 31

Moyen ●●●○● 3


Médiocre ○●●●○ 0

Horrible ○●●●○ 0

ANNEXE 2 → VALEUR EN % DES AVIS

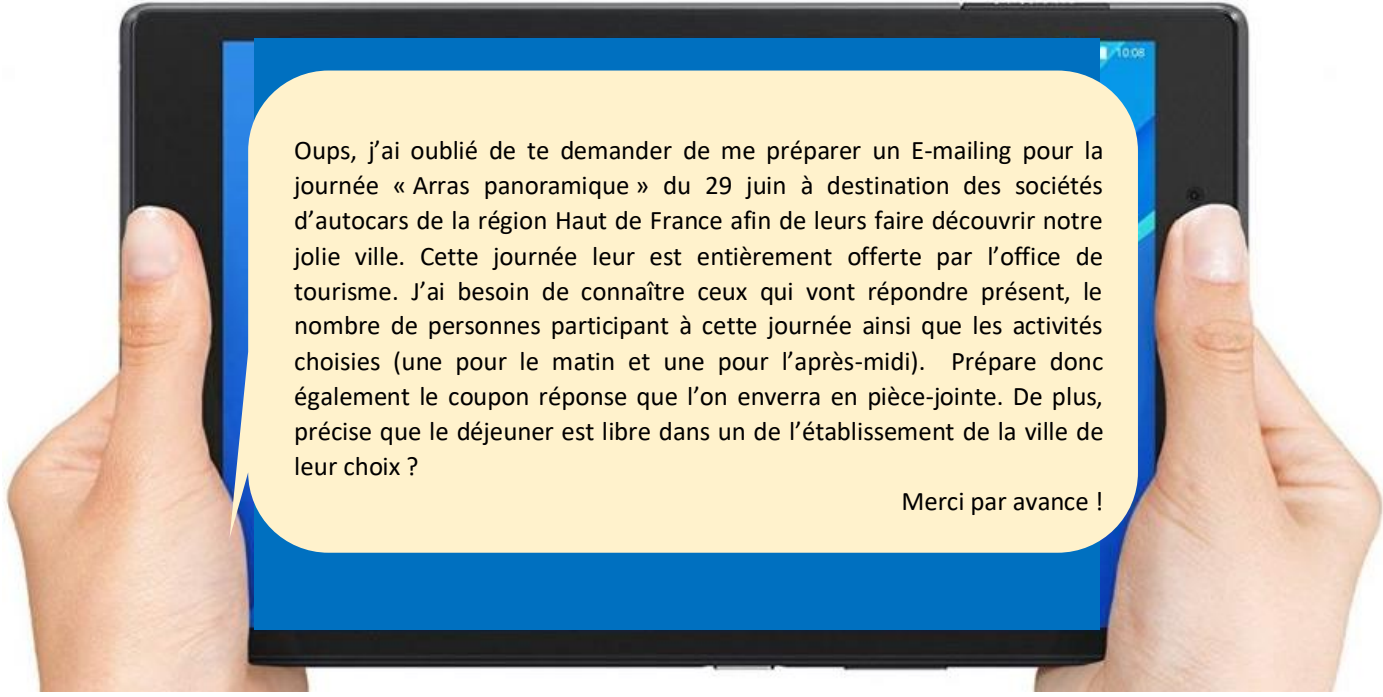
Avis	Nombre de notes attribuées	Valeur en %
Excellent		
Très bon		
Moyen		
Médiocre		
Horrible		
Total		

ANNEXE 3 → NOTE D'INFORMATION

	Note d'information N°18	Date :
De : Le/la chargé/e d'accueil		À :
Objet :		
(...)		

(...)

Partie 3 : Fidéliser les clients

A person's hands are shown holding a tablet. The tablet screen displays a text message in a yellow speech bubble on a blue background. The text of the message is as follows:

Oups, j'ai oublié de te demander de me préparer un E-mailing pour la journée « Arras panoramique » du 29 juin à destination des sociétés d'autocars de la région Haut de France afin de leurs faire découvrir notre jolie ville. Cette journée leur est entièrement offerte par l'office de tourisme. J'ai besoin de connaître ceux qui vont répondre présent, le nombre de personnes participant à cette journée ainsi que les activités choisies (une pour le matin et une pour l'après-midi). Prépare donc également le coupon réponse que l'on enverra en pièce-jointe. De plus, précise que le déjeuner est libre dans un de l'établissement de la ville de leur choix ?

Merci par avance !

JOURNÉE “ARRAS PANORAMIQUE”

VOTRE JOURNÉE

- » **PETIT DÉJEUNER** de bienvenue offert
- » **EN MATINÉE : UNE VISITE DE VOTRE CHOIX**
- » **DÉJEUNER** dans l'un des établissements de la ville (À leur frais)
- » **APRÈS-MIDI : UNE SECONDE VISITE DE VOTRE CHOIX**

Composez votre journée en choisissant deux visites parmi la sélection proposée ci-dessous :

- **LA CARRIÈRE WELLINGTON**, un lieu unique chargé d'histoire et d'émotion (descriptif p3)
- **LES BOVES ET LE BEFFROI**, les incontournables de la ville (descriptif p2)
- **LA VISITE DE LA VILLE**, à pied ~~ou en car~~, en compagnie d'un guide-conférencier (descriptif p4)
- **LA VISITE DE LA CITADELLE**, inscrite sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO (descriptif p6)

ANNEXE 4 → LE COUPON REPONSE



Brouillon enregistré [] [X]

Destinataires

Objet

[Envoyer] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Partie 4 : Gérer les réclamations

En l'absence de Madame Dartois, vous traiterez des demandes via le Tchat. Vous venez à l'instant de recevoir une réclamation de Madame Martin. Répondez-lui puis rendez-compte à Monsieur DARRAS.

DOCUMENT 5 → La charte des réclamations



① Adopter l'attitude adéquate : écouter le client, faire preuve d'empathie, proposer une solution qui lui convient, retrouver sa confiance.

② Vérifier le bien-fondé de la réclamation.

③ Effectuer la réservation si le client n'arrive pas à réserver l'une de nos prestations en ligne.

④ Proposer un remboursement de 10% du montant de la prestation lorsque le mécontentement concerne le personnel ou des problèmes matériels. Celui-ci sera à effectuer au bureau de l'office de tourisme d'Arras.

⑤ Informer le client que le service réservation va le recontacter très rapidement lorsque le mécontentement concerne l'organisation ou l'annulation d'une prestation à sa demande.

⑥ Remonter les réclamations et les suites données au directeur, Monsieur DARRAS.

DOCUMENT 6 → Les clients insatisfaits

Le client qui joue sur l'affectif

Ce sont des clients réguliers qui expriment leur mécontentement sur le mode de l'emportement affectif, parfois pour un préjudice mineur, ils recherchent un geste commercial.

Le client opportuniste

Il n'est pas réellement insatisfait, et le motif de mécontentement peut alors être un simple prétexte. Il recherche généralement un dédommagement financier/


Le client agressif

Il saisit toutes les occasions pour exprimer son mécontentement et n'attend pas de simples excuses. Pour répondre à son tempérament impulsif et éviter que la situation ne dégénère sur les réseaux sociaux ou dans les commentaires, il faut lui prêter une oreille très attentive, et rester courtois.

Le client sincère

Il exprime de manière claire et avec sincérité son mécontentement mais sans en faire trop. Ce type de client est intéressant dans la mesure où il permet d'améliorer considérablement la qualité de vos produits et/ou services.

ANNEXE 6 → Le Tchat de l'office de tourisme

OT d'ARRAS PAYS D'ARTOIS

Bonjour, je suis Mme Martin. Nous venons de visiter la ville qui est très jolie mais dommage que les audio-guides ne fonctionnaient pas !

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

ANNEXE 7 → Compte-rendu d'incident

Emetteur :

Destinataire :



COMPTE-RENDU D'INCIDENT

Cause de la réclamation traitée :

Nature de la réclamation : Matérielle Relationnelle Organisationnelle

Type de client : Affectif Agressif Opportuniste Sincère

Solution proposée :

.....

Mesure corrective envisagée :

.....