

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS

SESSION 2021

**ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées
à l'accueil**

**Durée : 4 h 00
COEFFICIENT : 4**

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

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

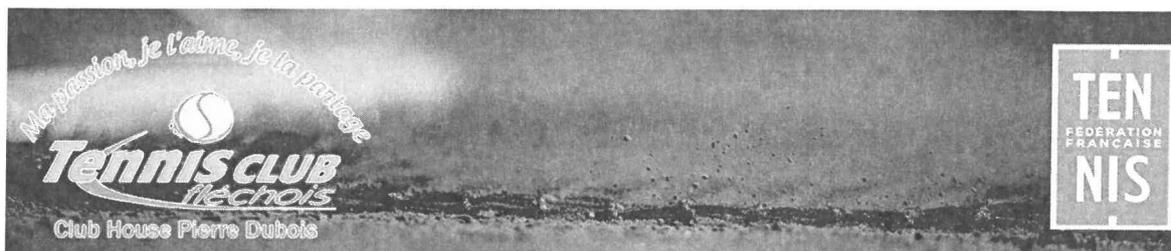
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation Clients et Usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 1 sur 14

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers



- CLUB FFT N°02 72 0363 - TENNIS CLUB FLECHOIS -



Tennis Club Fléchois
449 Boulevard du Québec
72200 LA FLÈCHE
Tél 02.43.94.00.14
Courriel : tc.flechois@wanadoo.fr

CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1 : Fiche signalétique du club
- Document 2 : Extrait de la fiche de poste de l'agent d'accueil
- Document 3 : Le mot du président
- Document 4 : Horaires des cours de la salle Pierre DUBOIS
- Document 5 : Procédure d'inscription
- Document 6 : Tarifs de la saison 2020-2021
- Document 7 : Adhérents des trois dernières saisons

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

- Document 8 : Feuille de route du mercredi 16 juin 2021
- Document 9 : Courriel de demande d'inscription
- Document 10 : Messages reçus sur le smartphone de l'accueil
- Document 11 : Extrait de la réunion du comité de direction
- Document 12 : Notes prises pendant la réunion du comité de direction

MISSION SPÉCIFIQUE

- Document 13 : Message du président pour la préparation du championnat
- Document 14 : Consignes de préparation de la réunion d'équipe
- Document 15 : Informations sur les équipes et leurs équipements
- Document 16 : Classement des joueurs
- Document 17 : Extrait du fichier des joueurs
- Document 18 : Tarifs des 3 fournisseurs

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation Clients et Usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 2 sur 14

Contexte professionnel

Fondé en 1945 et régi par la loi du 1^{er} juillet 2001, le Tennis Club Fléchois (TCF) s'est développé avec succès. Sous l'impulsion d'hommes et de femmes passionnés par ce sport et par leur club, le TCF a mis en place et adopté les structures nécessaires à la formation des jeunes et des adultes.

Le développement du club s'est aussi fait en partenariat avec la municipalité qui a contribué à sa mise en place et a assuré l'entretien des courts de tennis du Parc des Carmes (6 courts extérieurs dont 3 en terre battue) et de la salle Pierre Dubois (3 courts couverts en résine).

Partenaires financiers, bénévoles, enseignants, joueurs, tous ont participé, tout au long de son histoire, à faire du Tennis Club Fléchois ce qu'il est aujourd'hui, une des plus importantes associations sportives de la ville de La Flèche et l'un des plus grands clubs de tennis du département.

Document 1 : Fiche signalétique du club

Nom de l'association : Tennis Club Fléchois
Adresse : 449 boulevard du Québec 72200 La Flèche
Tél : 02.43.94.00.14
Courriel : tc.flechois@wanadoo.fr
Site internet : www.club.fft.fr/tennisclubflechois
Date de création : 1945
Activité principale : Pratique du tennis
Activités complémentaires : Pratique du Beach Tennis d'avril à octobre
Effectif du comité de direction : 10 personnes
Jours et heures de permanence : mercredi de 13 h à 19 h et samedi de 9 h à 13 h.
Président : Michel DA SILVA
Secrétaire générale : Sabine LE GALL
Trésorière : Nathalie RAPILLY
Agents d'accueil : Béatrice EUSTACHE et vous



VOTRE POSTE

Titulaire d'un baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous venez d'être recruté(e) en qualité d'agent d'accueil pour seconder l'agent d'accueil lors des inscriptions de début de saison. Vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Béatrice EUSTACHE.

Vous serez amené(e) à accueillir tout type de visiteurs : adhérents (joueurs licenciés, membres actifs, parents de joueurs, particuliers, représentants, partenaires et autres associations...).

Le mercredi 16 juin 2021, vous prenez en charge la gestion des activités courantes du club ainsi que les missions spécifiques.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 3 sur 14

Document 2 : Extrait de la fiche de poste de l'agent d'accueil

L'agent d'accueil est amené à :

- accueillir le public externe et interne ;
- traiter le courrier ;
- superviser le calendrier des rencontres ;
- apporter une aide logistique pour l'organisation de tâches liées aux activités du club ;
- préparer et mettre à disposition les documents internes ;
- répondre aux courriels et messages laissés sur la page Facebook ou sur smartphone ;
- gérer les inscriptions et mettre à jour les dossiers joueurs ;
- gérer le tableau extérieur d'informations (horaires et constitution des groupes, dates des compétitions et des manifestations) ;
- réaliser toutes les tâches administratives liées à l'accueil : saisie de courrier, note, tableaux planning, etc...

Document 3 : Le mot du président



Le président,
Michel
DA SILVA

Voilà déjà plus de 70 ans que le Tennis Club Fléchois est né. Il a traversé les époques et n'a cessé d'évoluer au fil des années pour la satisfaction de tous, sous l'impulsion de femmes et d'hommes passionnés par notre sport et pour la formation de nos jeunes.

Depuis quelques années, notre club se porte bien mais, force est de constater que, depuis quelques mois, le nombre de licenciés sur le plan national est en chute libre et nous n'y échappons pas. Le défi pour le club est donc de renouer avec la croissance du nombre d'adhérents et la nouvelle équipe constituée du comité de direction travaillera avec force et efficacité pour relever ce challenge.

Les compétitions organisées pour nos jeunes et nos adultes, localement et régionalement, donnent de bons résultats et permettent de véhiculer une bonne image de notre club... Cette année, nous avons donc décidé d'organiser le Championnat Hiver Hommes.

De plus, nos tarifs resteront identiques pour la saison prochaine.

Nous mettons aussi sur les découvertes de nos prestations lors du Forum des Sports qui se déroulera, cette année, le samedi 4 septembre 2021.

Un grand merci à toute l'équipe du comité de direction, aux bénévoles et aux salariés qui s'investissent pour le devenir du club et la pratique de notre sport.

Le club vous est grand ouvert et nous serons ravis de vous accueillir au sein de notre association pour vous faire partager notre passion.

Le Président, Michel DA SILVA

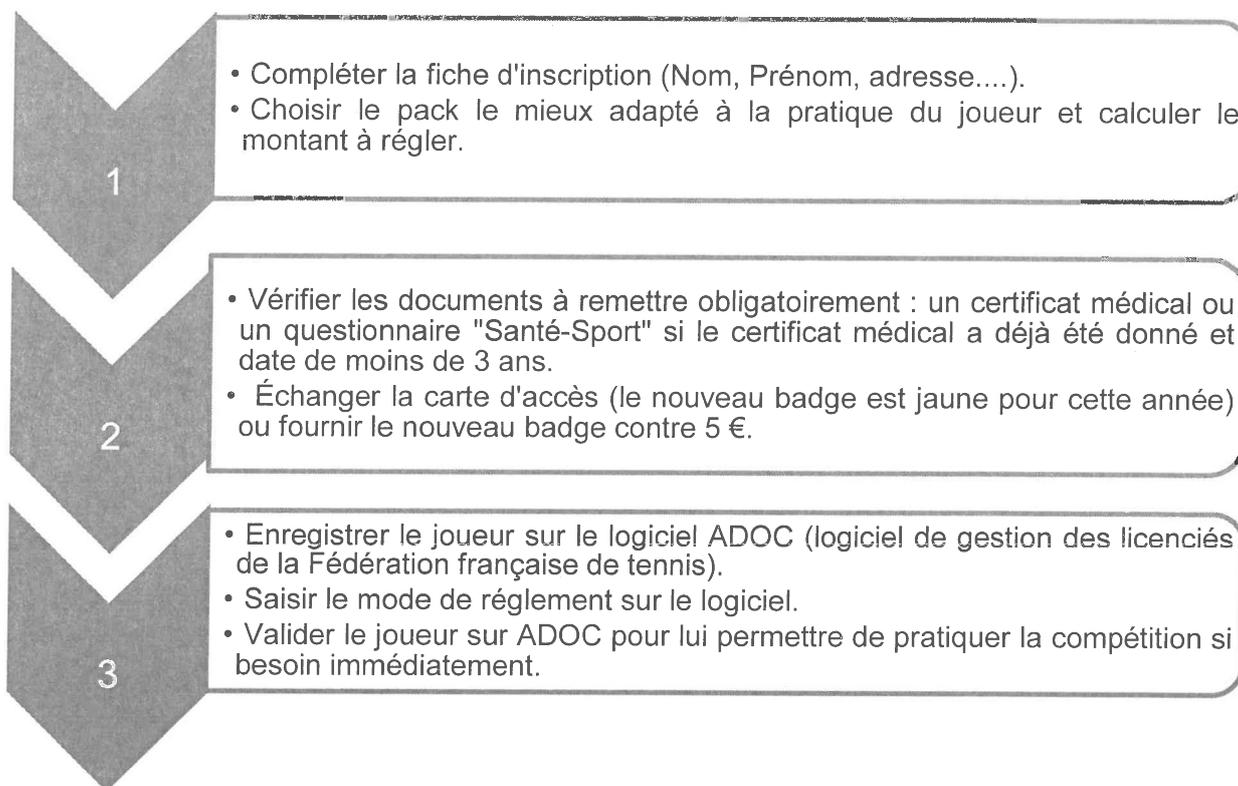
Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 4 sur 14

Document 4 : Horaires des cours de la salle Pierre DUBOIS

Les horaires de l'école de tennis (- 18 ans)				Les horaires des cours adultes			
Créneaux du mercredi :				Le lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi :			
Horaires	Terrain 1	Terrain 2	Terrain 3	Horaires	Terrain 1	Terrain 2	Terrain 3
13 h 15	7 - 8 - 9 ans	7 - 8 - 9 ans	7 - 8 - 9 ans	19 h 15	Joueur débutant	Joueur hors compétition	Équipe compétition
14 h 30	10 - 11 - 12 ans	10 - 11 - 12 ans	7 - 8 - 9 ans	20 h 30			
15 h 45	10 - 11 - 12 ans	10 - 11 - 12 ans	13 - 14 - 15 ans	21 h 45			
17 h 00	13 - 14 - 15 ans	13 - 14 - 15 ans	13 - 14 - 15 ans				
18 h 15	16 - 17 - 18 ans	16 - 17 - 18 ans	16 - 17 - 18 ans				
Créneaux du samedi :							
Horaires	Terrain 1	Terrain 2	Terrain 3				
9 h 00	7 - 8 - 9 ans	7 - 8 - 9 ans	7 - 8 - 9 ans				
10 h 15	10 - 11 - 12 ans	10 - 11 - 12 ans	Mini Tennis				
11 h 30	13 - 14 - 15 ans	13 - 14 - 15 ans	13 - 14 - 15 ans				
12 h 45	16 - 17 - 18 ans	16 - 17 - 18 ans	16 - 17 - 18 ans				

*Si les terrains ne sont pas occupés, ils sont ouverts pour une réservation individuelle libre (à faire sur le site du club).
Le créneau doit apparaître clairement.*

Document 5 : Procédure d'inscription



ATTENTION - Aucune inscription ne sera validée sans la totalité de ces documents.
Pour les nouveaux membres, une caution de 5 € par adhérent sera demandée pour la carte d'accès aux terrains.

La cotisation annuelle et la licence sont valables du 1^{er} septembre 2020 au 31 août 2021.

Remises :

- 5 % pour l'achat de 2 packs ;
- 10 % pour l'achat de 3 packs ;
- 15 % au-delà de 3 packs ;
- 30 % pour les demandeurs d'emploi.

(une seule remise sera appliquée : pas de cumul)

Modalités de paiement :

- par chèque(s) ou en ligne : au comptant ou paiement en 2, 3 ou 4 fois sans frais ;
- par prélèvement mensuel sur 10 mois ;
- en espèces.

➤ Pour l'école de tennis

Pack Mini tennis Pour les 4-6 ans

Pour les tous petits.
Faire ses premiers pas sur le court
de tennis.
Découvrir et aimer le tennis par
des jeux adaptés amusants.

Comprend :

- La licence
- La cotisation
- Accès illimité à tous les courts
- 24 séances d'1H en groupe
- L'accès aux animations
organisées par notre équipe
pédagogique

Prix

12€/mois sur 10 mois
ou **120€**

Pack Formation Pour les 7-18 ans

Apprentissage de de la technique
et des règles du tennis.
2^{ème} année : perfectionnement
des gestes et évolution vers la
compétition.

Comprend :

- La licence
- La cotisation
- Accès illimité à tous les courts
- 24 séances d'1H15 en groupe
- 4 semaines de formation à la
compétition
- 4 semaines de compétition
(Tournoi homologué interne au club)
- L'accès aux animations
organisé par notre équipe
pédagogique

Prix

19€/mois sur 10 mois
ou **190€**

Pack G.A.C. Groupe Avenir Club

Jeunes espoirs du club
Tout jeune jusqu'à 18 ans
ayant déjà pratiqué la
compétition

Comprend :

- La licence
- La cotisation
- Accès illimité à tous les courts
- 24 semaines de cours,
avec 2 séances minimum
d'entraînement par semaine.
- 8 semaines de compétition
- L'accès aux animations
organisé par notre équipe
pédagogique

Prix

32€/mois sur 10 mois
ou **320€**

Document 6 (suite)

➤ Pour les tarifs hors école de tennis

Dans le but de moderniser nos offres et de vous satisfaire toujours plus, nous avons mis en place pour cette année de nouvelles formules d'inscription.

Les tickets « invités » permettent de jouer avec un ami qui n'est pas adhérent du club.

Vous les trouverez ci-dessous sous forme de packs* :

Pack Liberté	Pack Journée	Pack Jeune	Pack Perfectionnement	Pack Compétition	Pack Découverte
<p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La licence. • La cotisation. • 4 tickets invités. • Accès illimité à tous les courts. 	<p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La licence. • La cotisation. • 4 tickets invités. • Accès illimité à tous les courts avant 17h du lundi au vendredi. 	<p>Réservé aux moins de 18 ans</p> <p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La licence. • La cotisation. • 4 tickets invités. • Accès illimité à tous les courts. 	<p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La licence. • La cotisation. • Accès illimité à tous les courts • 4 tickets invités. • 20 Séances d'1h de cours en groupe (max 5 personnes) avec notre professeur diplômé pour vous perfectionner entre joueur du même niveau. 	<p>Réservé aux joueurs et joueuses de championnat par équipe hiver</p> <p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La licence. • La cotisation. • 4 tickets invités. • Accès illimité à tous les courts. • 15 Entraînements par équipes avec notre professeur diplômé. 	<p>Valable 3 mois</p> <p>Réservé aux personnes non licenciées FFT depuis plus de 3 ans</p> <p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La licence découverte. • La cotisation. • 2 Tickets invités. • Accès illimité à tous les courts pendant 3 mois. • 2 Séances d'1h de cours de remise à niveau avec notre professeur diplômé.
<p>Prix 16.4€/mois sur 10 mois ou 164€</p>	<p>Prix 12€/mois sur 10 mois ou 120€</p>	<p>Prix 8€/mois sur 10 mois ou 80€</p>	<p>Prix 30€/mois sur 10 mois ou 300€</p>	<p>Prix 21€/mois sur 10 mois ou 210€</p>	<p>Prix 20€/mois sur 3 mois ou 60€</p>

* Chaque lundi de septembre, un essai gratuit est proposé aux nouveaux adhérents.

Documents 7 : Adhérents des trois dernières saisons

Nombre d'adhérents :

Saison	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Adultes	144	149	141
Jeunes	143	144	121
Total	287	293	262

Répartition :

Saison	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Hommes	210	212	191
Femmes	77	81	71
Total	287	293	262

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 7 sur 14

Document 11 : Extrait de la réunion du comité de direction



Réunion du comité de direction
Compte rendu - Jeudi 27 mai 2021

Présents : Michel, Nathalie, Stéphan, Sabine, Yves, Nicolas, Patrick, Béatrice, Marc
Absent excusé : Fabien

Ordre du jour : préparation de la rentrée 2021

Mise en place de l'opération « lundi tout est permis » et planning des dates d'inscription.

Lundi tout est permis !

Lundi 6, 13, 20, 27 septembre 2021 de 19 h 30 à 21 h, présence de Marc (entraîneur diplômé d'État).
Les personnes qui le souhaitent peuvent s'essayer à la pratique du tennis seul ou avec des amis sans obligation d'engagement.

Permanences :

- 6 septembre : Michel, Charles, Stephan, Nathalie, Nicolas
- 13 Septembre : Michel, Stéphan, Patrick
- 20 septembre : Fred, Charles, Michel
- 27 septembre : Fred, Patrick, Nathalie

Lieu : Salle Pierre DUBOIS

Inscriptions au mois de septembre

les lundis (en même temps que les essais)

les mercredis après-midi de 15 h à 19 h

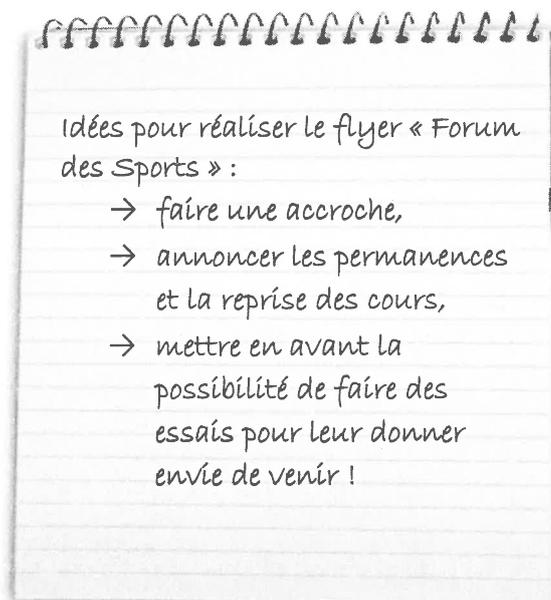
les samedis matin de 9 h à 13 h.

Reprise des cours le mercredi 15 septembre



Penser à préparer le flyer qui sera distribué lors du Forum des Sports le 4 septembre 2021.

Document 12 : Notes prises pendant la réunion du comité de direction

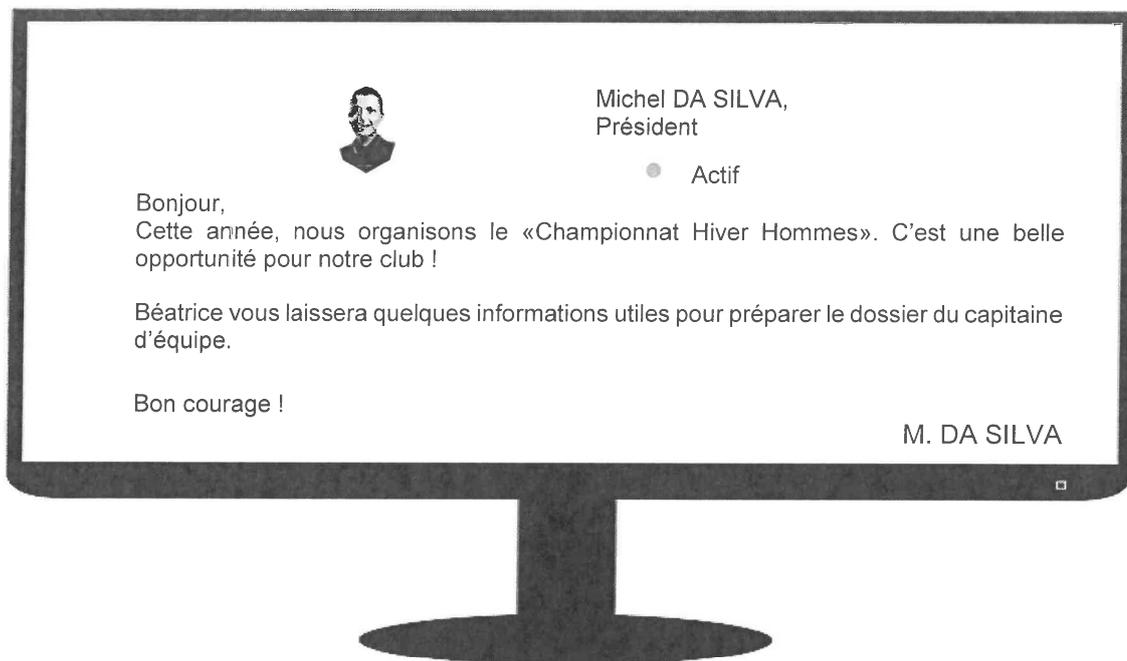


Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 9 sur 14

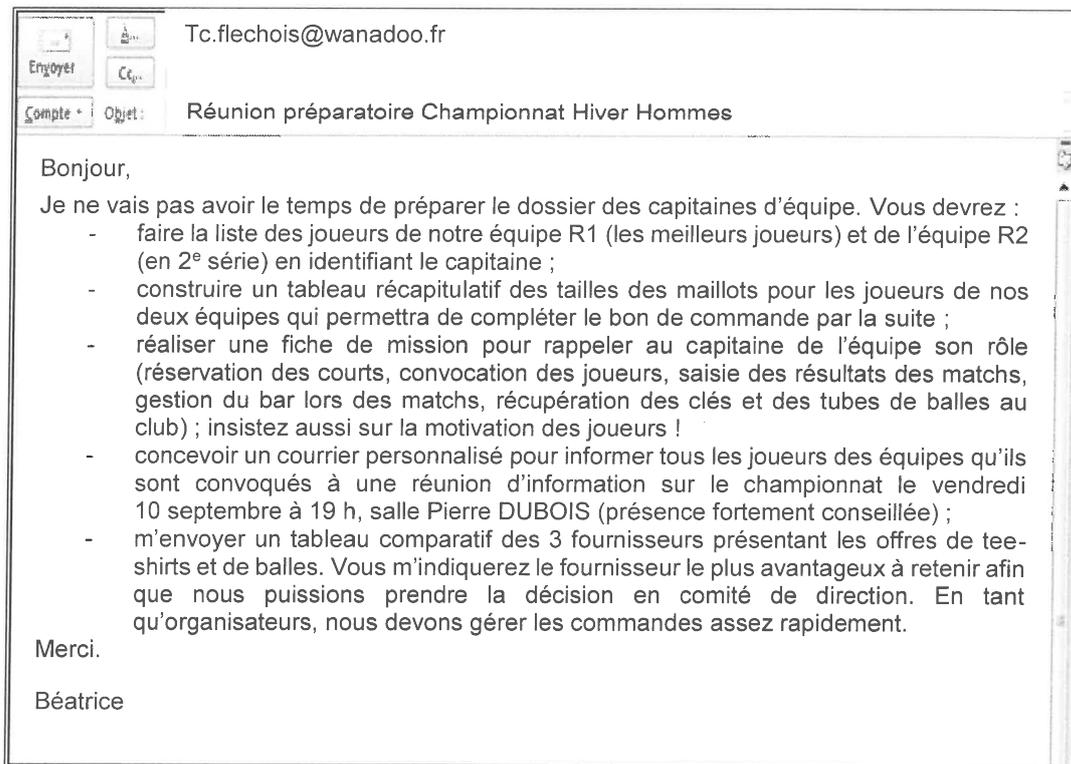
MISSION SPÉCIFIQUE

Cette année, le Tennis Club Fléchois organise un évènement de grande ampleur : un «Championnat Hiver Hommes». Vous devez assister Béatrice dans cette mission.

Document 13 : Message du président pour la préparation du championnat



Document 14 : Consignes de préparation de la réunion d'équipe



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	2106-ARCU 2 1	Session 2021	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 10 sur 14

Document 15 : Informations sur les équipes et leurs équipements

Pour constituer les équipes :

Le club constitue chaque année des équipes de joueurs adultes (+ de 18 ans) pour participer au championnat régional hiver par équipe. L'équipe doit être constituée de 4 joueurs (prévoir un 5^e joueur pour remplacer un autre joueur en cas de blessure ou indisponibilité).

L'entraîneur va effectuer une sélection des meilleurs joueurs volontaires pour faire de la compétition. Les joueurs doivent impérativement être inscrits pour le 1^{er} septembre 2021 et être à jour de leur cotisation et de leur licence.

Pour mémoire, le joueur ayant le meilleur classement est le capitaine mais également le joueur n° 1. Le joueur ayant le moins bon classement est le joueur n° 4.

Pour commander les maillots et les balles :

Nombre total d'équipes hommes inscrites dans le championnat : 5

1 maillot d'équipe personnalisé par joueur. Il faudra faire attention aux tailles lors de la commande.

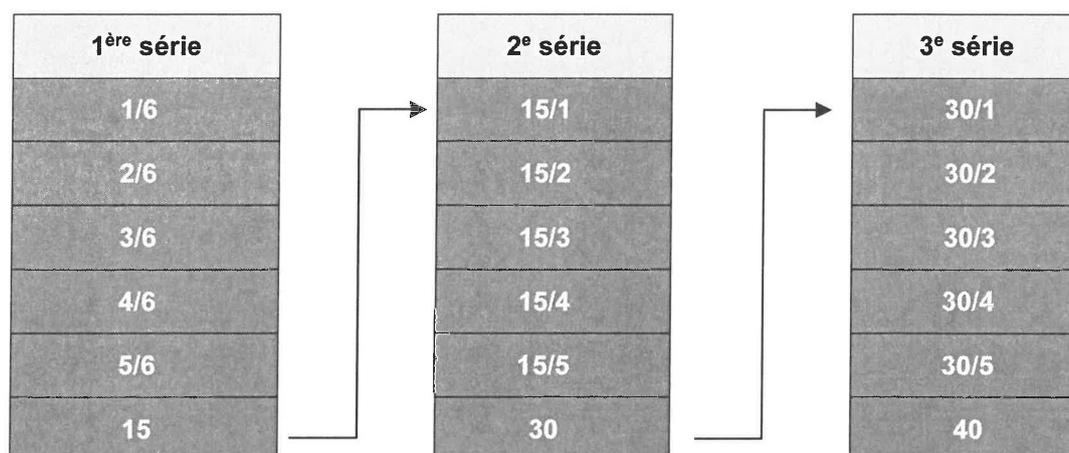
Nombre de rencontres totales pour une équipe : 8

Nombre de tubes de balles à fournir par rencontre : 20

Document 16 : Classement des joueurs

La 1^{ère} série correspond aux joueurs ayant le meilleur classement ; exemple : un joueur classé 1/6 sera mieux classé que le 2/6 qui lui-même sera mieux classé que le 3/6 etc.

Le principe reste le même pour les séries suivantes. Exemple : dans la 2^e série, un joueur classé 15/1 sera le meilleur de sa série, mais moins bon que le joueur classé 15 dans la 1^{ère} série.



Document 17 : Extrait du fichier des joueurs

NOM Prénom	Classement	Âge	Taille	Licence à jour
BENOIT Antoine	15/4	20 ans	M	Oui
BIVAUD Louis	4/6	18 ans	M	Oui
BIVAUD Léo	30/1	14 ans	S	Non
CINTRAS Lucas	15/4	21 ans	M	Oui
CORDIER Stéphane	15/4	27 ans	L	Oui
DEBOUCHER Marc	4/6	31 ans	XL	Oui
DEMBLER Alexandre	5/6	18 ans	L	Oui
DESANNEAU Louka	15	30 ans	M	Oui
DESBOIS Charles	2/6	28 ans	XL	Oui
MOLLIER Fabien	15/3	19 ans	S	Oui
PAUL Arthur	15/5	20 ans	M	Oui
RAIMOND Axel	15/5	22 ans	S	Non

Document 18 : Tarifs des 3 fournisseurs

Fournisseur 1 : Tennis Achat

<h1 style="margin: 0;">TENNIS</h1> <p style="margin: 0; letter-spacing: 0.5em;">A C H A T</p> <p style="margin: 0;">Tennis Achat 12 rue Jean Bart 78960 Voisins-le-Bretonneux 01 34 89 66 51 tennisachat@orange.fr</p> <p style="margin: 0; text-align: right;">TENNIS CLUB FLECHOIX 2 impasse Sainte-Élisabeth 33000 Bordeaux</p> <p style="margin: 0; text-align: center;">Offre de tarifs 08/06/2021</p>	
Désignation	PU TTC
T-shirt Babolat Performance Crew Disponible du S au XL Réf. 3817 Fabrication 100 % française	35,95
Carton de 20 tubes Babolat French Open All Court Réf. 3818 Fabrication 100 % française	107,10
Marquage et personnalisation des T-shirts	1,80
<p>Franco de port Mode de paiement : acompte 30 % à la commande - le solde à la livraison</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Livraison entre 5 et 10 jours Devis valable 6 mois</p>	



T-shirt Babolat Performance Crew - YHVJ259

Marque : Babolat

Technologie 37,5 qui utilise des millions de particules pour évacuer efficacement la transpiration.

Disponible dans différents coloris :

Rouge	Réf. 1264
Jaune	Réf. 1265
Noir	Réf. 1266
Bleu	Réf. 1267
Vert	Réf. 1268

T-shirt disponible du S au XL

Prix : 39,90 € TTC l'unité

Personnalisation

De 0 à 20	2,50 €
De 21 à 40	2,20 €
De 41 à 60	1,80 €
Au-delà	1,20 €



Carton de 10 tubes de 4 balles – YhBJ257

Babolat French Open All Court

57,60 € TTC

Conditions générales

Frais de livraison : 12 €

Franco de port pour toute commande supérieure à 1 000 €

Livraison : sous 15 jours

Remise exceptionnelle de 7 % sur les t-shirts pour les associations.

Mode de paiement :

- à la livraison,
- par carte bancaire, chèque et mandat administratif.



ALL4PLAY

1320 Hamme-Mille, Belgique

Téléphone : +32 (0)475 910 867 – Télécopie : +32(0) 147 538 128 - info@all4play.tennis



T-shirt Babolat Performance Crew **Réf. POUL-CS**

T-shirt et personnalisation
Du S au XL

PRIX DE L'ENSEMBLE : 36 € TTC



Carton de 5 tubes **Réf. POUL-VX**

Babolat French Open All Court

PRIX DE L'ENSEMBLE : 27,45 € TTC

Remises :

- 3 % entre 0 et 1 000 euros de commande
- 5 % entre 1 001 et 2 000 euros de commande
- 10 % pour plus de 2 000 euros de commande

*Frais de livraison inclus**

** Forfait 80 € pour livraison hors Belgique*

Conditions de paiement : acompte de 20 % à la commande, solde fin de mois après livraison.