

DANS CE CADRE	Académie :	Session :	
	Examen :	Série :	
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :	
	Epreuve/sous épreuve :		
	NOM :		
	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)		
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat	<input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
	Appréciation du correcteur		
<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 50px; margin: 0 auto;"> <p style="margin: 0;">Note :</p> </div>			

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS

DÉTENTE ET NATURE

CHAUSSÉE BRUNEHAUT- 59570 GUSSIGNIES

☎ 03 53 95 10 85

contact@detentenature.fr
http://www.detentenature.com



DOSSIER DOCUMENTAIRE

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1 : Missions du personnel d'accueil
- Document 2 : Extrait de la procédure de gestion des réservations
- Document 3 : Descriptif et tarifs des logements proposés

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

40 points

- Document 4 : Accueil, hébergement et restauration des groupes scolaires
- Document 5 : Messagerie interne
- Document 6 : Extrait du contrat Blanchisserie du Nord
- Document 7 : Demande de réservation de M. Beaufort
- Document 8 : Mémo de Nadine Messenger

MISSION SPÉCIFIQUE

40 points

- Document 9 : Liste de tâches
- Document 10 : Tableau de fréquentation annuelle de la station
- Document 11 : Tableaux de répartition selon le type de clientèle
- Document 12 : Extrait de la grille d'autodiagnostic pour l'adhésion au label Clévacances
- Document 13 : Avis d'internautes collectés sur Internet

*Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée (Circulaire 99-186 du 16.11.99).
Les calculs s'effectueront avec deux décimales.*

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Situé dans le nord de la France, au bord d'un grand lac, le centre touristique « Détente et Nature » est une structure de loisirs qui propose un large choix d'hébergements, de services et d'activités.

Lieu de séjour idéal pour se ressourcer en famille, entre amis ou entre collègues, « Détente et Nature » est ouvert toute l'année et propose de nombreux services :

- hébergements en pleine nature (camping, location de chalets, cottages au bord du lac),
- bar, restaurant, supérette, boutiques ...
- activités de plein air (équitation, voile, VTT, tir à l'arc, minigolf),
- aquarium pédagogique avec plus de 50 espèces de poissons d'eau douce,
- espace aquatique rénové en 2015 (bassin à vagues et toboggans),
- nouvel espace bien-être (sauna, hammam) créé en 2016.

Les infrastructures permettent d'accueillir également une clientèle professionnelle pour laquelle sont organisés des séminaires. Le niveau et la nature des prestations sont adaptés aux attentes des clients :

- location de l'auditorium, de salles équipées et d'un centre de conférences,
- assistance d'un technicien,
- pauses (mise à disposition de viennoiseries, boissons...),
- présence d'hôte.sse.s,
- service de bagagerie et vestiaire,
- navettes de transport au sein de la station.

La station dispose d'un internat pour des séjours de découverte sur le sport et l'environnement destinés aux groupes scolaires et centres de loisirs.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous travaillez comme chargé.e d'accueil du centre « Détente et Nature » sous la responsabilité de Nadine Messenger, responsable du service.

Les postes et les principales missions de chacun des membres du personnel sont répertoriés dans le document ci-dessous :

Document 1 : Missions du personnel d'accueil

FONCTION DU PERSONNEL	MISSIONS
Responsable Accueil Nadine Messenger	<ul style="list-style-type: none">➤ Organisation et planification du travail de l'équipe➤ Supervision de l'activité de l'accueil➤ Accompagnement professionnel des agent.e.s.➤ Prise en charge des accueils difficiles
Accueil Nathalie, Thibault, Julie et vous	<ul style="list-style-type: none">➤ Accueil physique et téléphonique➤ Gestion des réservations➤ Réponses aux demandes d'informations et aux réclamations➤ Gestion des fournitures et des relations fournisseurs (messages signés par le service accueil)
Activités sportives et culturelles Loïc	<ul style="list-style-type: none">➤ Organisation des manifestations culturelles et sportives
Groupes Sandra	<ul style="list-style-type: none">➤ Accompagnement des groupes (scolaires, centres aérés...)
Tourisme d'affaires Yannick	<ul style="list-style-type: none">➤ Gestion des séminaires
Maintenance Jean-Luc	<ul style="list-style-type: none">➤ Maintenance des hébergements et des infrastructures

Document 2 : Extrait de la procédure de gestion des réservations

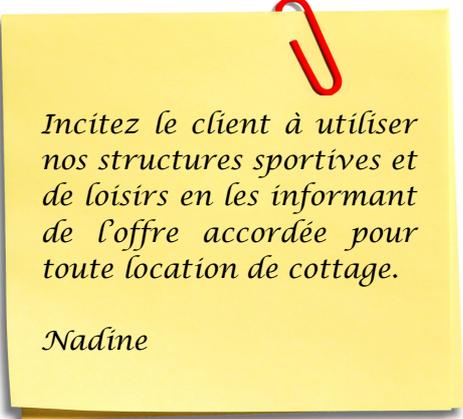
Pour toute demande de tarif sur notre site, rédiger une proposition chiffrée par courriel.

Éléments à faire apparaître sur le devis :

- tarif de la location
- montant de l'acompte de 30 %
- proposition de services complémentaires

Le client signe le devis et le retourne par courrier.

Aucune réservation ne sera validée sans le règlement de l'acompte.
Toute correspondance devra être signée du nom de Nadine Messenger responsable Accueil.



Incitez le client à utiliser nos structures sportives et de loisirs en les informant de l'offre accordée pour toute location de cottage.

Nadine

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Descriptif et tarifs des logements proposés

Pour l'hébergement, la station propose des cottages tout confort ou des emplacements de camping. Les animaux de compagnie sont admis sous la responsabilité de leur propriétaire et moyennant un tarif journalier.



Cottages(1) :

Nos cottages sont situés au cœur de la nature, en lisière de la forêt. De 2 à 8 personnes, avec des prestations de grand confort : télévision, lave-vaisselle, plaques vitrocéramiques, micro-ondes, réfrigérateur, terrasse équipée...

La location des cottages inclut l'entrée gratuite et illimitée à la piscine de la station et 20 % de réduction sur l'ensemble des activités sportives et culturelles.

COTTAGES		1 pièce 2 personnes	2 pièces 4 personnes	3 pièces 6 personnes	3 pièces 7 personnes	4 pièces 8 personnes
Basse saison(2)	Tarif semaine	199 €	299 €	349 €	399 €	449 €
	Tarif nuitée weekend	79 €	99 €	129 €	149 €	179 €
Haute saison(3)	Tarif semaine	779 €	909 €	959 €	1 009 €	1 129 €
	Tarif nuitée weekend	199 €	249 €	289 €	299 €	319 €



Emplacement de camping :

Location d'emplacement de camping - Bloc sanitaire à proximité - Accès gratuit et illimité à la piscine de la station.

Tarif		Par emplacement
Basse saison*	1 jour	7 €
	7 jours	40 €
Haute saison*	1 jour	8 €
	7 jours	50 €

(1) Cottage : petite maison de campagne

(2) Basse saison : du 1 janvier au 2 avril 2017 et du 3 septembre au 31 décembre 2017

(3) Haute saison : du 3 avril au 2 septembre 2017

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Descriptif et tarifs des logements proposés (suite)

Services complémentaires		
Kit draps (uniquement pour les cottages)	4 €	Par lit et par séjour
Serviettes de bain (uniquement pour les cottages)	3 €	Par serviette et par séjour
Appareils de cuisson (plancha, barbecue électrique, appareil à raclette, crêpière)	10 €	Par appareil et par repas
Animal	5 €	Par jour
Ménage fin de séjour (uniquement pour les cottages)	40 €	Par hébergement
WIFI	Gratuit	

Supplément obligatoire :

Quel que soit le type d'hébergement, les occupants doivent s'acquitter d'une taxe de séjour de 0,50 € par jour et par occupant.

Document 4 : Accueil, hébergement et restauration des groupes scolaires

L'accueil a lieu au centre d'hébergement de groupes le lundi à 11 h, et le départ le vendredi suivant à 15 h. Les enfants sont logés en internat qui dispose de 33 chambres de 3 à 4 lits, exposées au sud avec vue sur le lac et équipées d'une salle d'eau avec douche, lavabo et toilettes. Les repas sont pris au restaurant « la Canardière ». Le séjour comprend 4 nuitées, 4 petits-déjeuners, 9 repas et 4 goûters.

En dehors des activités, les élèves sont encadrés par leurs professeurs. Des animateurs BAFA* peuvent être mis à disposition.

Stage VTT



Stage équitation



Stage voile



*BAFA : Brevet d'Aptitudes aux Fonctions d'Animateur

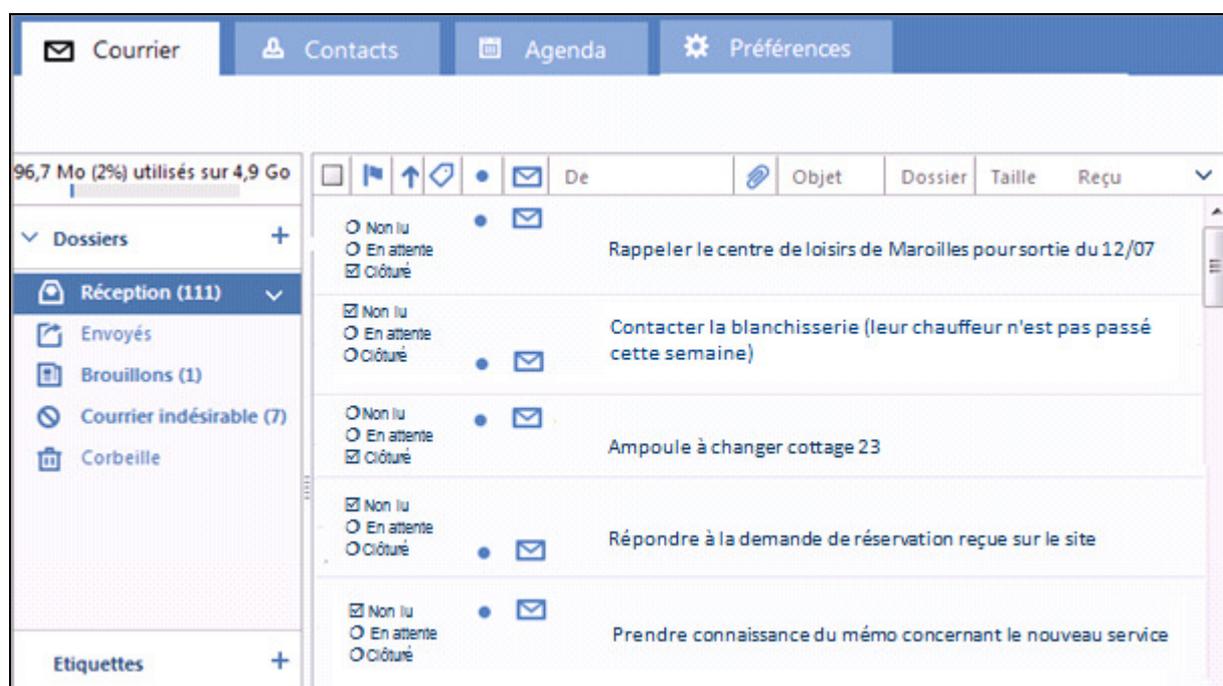
Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Nous sommes le jeudi 15 juin, il est 14 h. Vous consultez la messagerie interne qui sert de liaison entre les équipes.

Document 5 : Messagerie interne



Document 6 : Extrait du contrat Blanchisserie du Nord

Blanchisserie du Nord – 180 boulevard de la liberté – 59600 Maubeuge
Téléphone : 03-27-62-86-43
Télécopie : 03-27-62-86-40
bdn@gmail.com

Conditions générales de location, entretien et prestation de services

Entre la société Blanchisserie du Nord – 180 boulevard de la liberté – 59600 Maubeuge
Et la société Détente et Nature - CHAUSSÉE BRUNEAUT- 59570 GUSSIGNIES

Objet du contrat :

La Blanchisserie du Nord se charge de l'achat, la mise à disposition, la livraison et le ramassage du linge nécessaire au service hôtelier, à savoir les draps, draps housse, taies d'oreiller et serviettes de toilette.

Le linge sale sera déposé dans les sacs prévus à cet effet et fournis par la blanchisserie du Nord.

La livraison et le ramassage du linge aura lieu tous les mercredis entre 8 h et 10 h.
Toute réclamation est à adresser par courriel.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 7 : Demande de réservation de M. Beaufort

Civilité	<input type="checkbox"/> Madame	<input checked="" type="checkbox"/> Monsieur
Nom	Beaufort	
Prénom	Alain	
Adresse	Cp	Ville
15 place Jean Jaurès	62860	Écourt Saint Quentin
Email	a.beaufort@gmail.com	
Téléphone	06-15-28-63-15	
Prestations recherchées		
<input checked="" type="checkbox"/> Hébergement	<input type="checkbox"/> Activités de loisirs	
<input type="checkbox"/> Séminaires d'entreprise	<input type="checkbox"/> Accueil de centre de loisirs	
Description de votre projet (nombre de participants, dates, budget...)		
<p>Je souhaiterais offrir à ma femme pour son anniversaire une semaine de vacances dans votre centre du 9 au 16 septembre 2017. Nous avons l'habitude de faire du camping mais pour une fois je voudrais louer un cottage. J'ai envie qu'elle profite au maximum de son séjour ! Nous viendrons avec notre chien. Merci de m'adresser un devis et de m'informer de vos conditions de réservation.</p>		

Document 8 : Mémo de Nadine Messenger

Cette saison, nous lançons un nouveau service : la location d'appareils de cuisson (plancha, barbecue électrique, crêpière, appareil à raclette). Les clients pourront réserver l'un de ces appareils soit pour le repas de midi ou celui du soir tous les jours et dans la limite des stocks disponibles. La réservation se fera directement à l'accueil ainsi que le retrait et le retour des appareils.

Pour l'instant, nous avons investi dans 2 appareils de chaque type.

Merci de réaliser :

- un planning de réservation hebdomadaire pour l'ensemble des appareils (pour une meilleure visibilité celui-ci tiendra sur une seule page)
- la maquette d'une affiche qui sera installée sur le panneau d'affichage de l'accueil. Claire et attractive, cette affiche a pour but de promouvoir ce nouveau service.

Nadine Messenger

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISSION SPÉCIFIQUE

Dans le cadre de ses missions, Mme Messenger est chargée de la mise en place d'une politique commerciale de développement des ventes et d'amélioration de la qualité des services. Une réunion de direction aura lieu le 22 juin et plusieurs points seront évoqués dont :

- le bilan de la fréquentation de la station,
- l'adhésion au label de tourisme « Clévacances ».

Elle vous demande de l'assister dans la préparation de cette réunion.

Document 9 : Liste de tâches

The screenshot shows a calendar interface with a task titled "Préparation réunion bilan". The task details are as follows:

- Quand:** 22.06.2017
- Début:** 14:00
- Durée:** 2 heures
- Emplacement:** (empty field)
- Calendrier:** Calendrier de Nadine
- Fréquence:** Une fois

The task description is divided into two sections:

1/ Développement des ventes

Rédiger une note présentant :

- les taux d'évolution de la fréquentation globale de la station sur les 3 dernières années avec commentaires,
- une analyse des types de clientèle,
- des actions concrètes pour augmenter la fréquentation de la clientèle « groupes scolaires ».

2/ Amélioration de la qualité

Établir, sous forme de tableau, un diagnostic de nos points forts et points à améliorer. (Voir avis clients sur l'internet et extrait de la grille d'autodiagnostic de Clévacances)

Dresser la liste des solutions à mettre en place pour être en adéquation avec les critères du label.

Document 10 : Tableau de fréquentation annuelle de la station

2014	2015	2016
11 786	12 840	12 345

	2015	2016
Haute saison	8253	8320
Basse saison	4587	4025

Document 11 : Tableaux de répartition selon le type de clientèle

2015	Clients « particulier »	Clients « séminaire »	Groupes scolaires
	8 988	2 311	1 541

2016	Clients « particulier »	Clients « séminaire »	Groupes scolaires
	8 990	2 222	1 133

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 12 : Extrait de la grille d'autodiagnostic pour l'adhésion au label Clévacances

<i>Information et accueil de la clientèle</i>	
<i>Critères</i>	
Information préalable à l'arrivée du client	La personne en contact avec la clientèle est capable de donner (au téléphone, par courriel ou courrier) les informations concernant l'établissement (activités, services, tarifs, fonctionnement, environnement...).
Accueil du client	Le lieu d'accueil du client est facilement repérable. Il est correctement signalé si nécessaire.
	À l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil présente l'établissement, son fonctionnement et les différents services.
	En cas d'absence à l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil prend l'une des dispositions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • en informer le client et lui donner les renseignements utiles (n° de téléphone, heure de retour...), • s'il est impossible de l'informer, afficher ces renseignements dans un endroit visible.
	Les informations sur le fonctionnement de l'établissement (tarifs, horaires, menus, consignes diverses...) sont à la disposition du client (affiche ou livret d'accueil).

<i>Équipements</i>	
Espaces extérieurs	Les parties communes et allées sont éclairées (bâtiment d'accueil principal, bar, lieu de restauration, sanitaires, espace).
	La signalétique est présente, actualisée et apposée de façon visible et compréhensible.
	Les façades sont en bon état et propres. Les abords des bâtiments sont propres et non encombrés.
	Le mobilier d'extérieur est de qualité et en rapport avec la capacité d'accueil.
	Le paysage est fleuri et aménagé pour l'agrément.
	Les places de stationnement sont en nombre suffisant.

<i>Équipements</i>	
Espace nuit	Chaque lit est en bon état et correctement équipé de : <ul style="list-style-type: none"> • sommier et matelas confortables, • protège matelas et drap housse, • oreiller ou traversin avec taie de protection, • couverture ou couette.
	Le mobilier permet de ranger les effets personnels. Il est adapté à la capacité de la chambre.
Espace cuisine	L'établissement dispose d'équipements de confort : celle-ci comprend au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - un espace de rangement (réserve, placards...), - un plan de travail pour la préparation des repas, - un réfrigérateur, - une table de cuisson, - un lave-vaisselle, - l'équipement électroménager de base (cafetière, bouilloire...).
	Le ménage de fin de séjour est compris dans le prix de la location.
Prestations liées à l'équipement	La connexion internet est gratuite, accessible à tous et de bonne qualité.
	La location de linge de lit et de toilette est proposée à la clientèle.

<i>Activités</i>	
Sportives	La piscine est couverte et chauffée.
	La piscine est équipée de bassins ludiques.
	Le sauna ou hammam est en rapport avec la capacité d'accueil.
	L'établissement est situé à proximité d'un étang, d'un plan d'eau ou d'une rivière.
	Des activités de plein air sont proposées et encadrées par un animateur.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 13 : Avis d'internautes collectés sur Internet

7,5 Un séjour détente !

À part l'accueil (enregistrement et remise de clés) un peu désorganisé et long, le séjour fut excellent. Endroit très calme, familial et proposant beaucoup d'activités pour tous les goûts et surtout abordables.

Seul bémol, le prix du ménage du cottage 40 €

6,7 « Le paysage, le calme »

☹ la qualité du canapé lit
l'état du sol dans le cottage

☺ le calme
les activités
les restaurants

"Wifi nul"

☹☹☹☹ Avis

La connexion Wifi n'est pas de bonne qualité et il n'y a pas assez de personnel on est obligé d'attendre.

"Site sympathique"

☺☺☺☺ Avis

J'y suis resté 5 jours et nous avons réellement apprécié. Le site est splendide. Le logement en lui-même est correct malgré le mobilier vieillissant.

Seul point négatif, la végétation. Je m'explique : nous avons constaté que les espaces verts ne semblent pas entretenus.

Bon séjour mais accueil à améliorer

●●●●●

Impossible de trouver l'accueil, très mal indiqué. En plus, les lampadaires extérieurs ne fonctionnaient pas à notre arrivée. Nous pensons qu'il faudrait rajouter des couvertures plus épaisses dans les chambres.

Par contre, top au niveau des activités !

4,2 Un accueil inexistant !

☹ Personne à l'accueil dès dimanche midi, avons été obligés de laisser les clés dans la boîte aux lettres et n'avons pas pu récupérer le chèque de caution. C'est inadmissible pour une structure de cette envergure.

"Belle station, hébergement à revoir"

☹☹☹☹ Avis

☹ L'hébergement est décevant : mauvais accueil, c'est difficile d'avoir un bonjour !

L'hébergement reste cher en sachant qu'il n'y a aucune prestation. Il faut ramener les draps, les serviettes et faire le ménage sinon tout est en supplément !

Pour un week-end ce n'est pas l'idéal !

9,6 « Week-end de Pâques en famille »

☺ Les nombreuses activités variées convenant aussi bien à des adultes qu'à des enfants. Le site calme, verdoyant propice aux balades/ les infrastructures et boutiques.

"Ressourçant"

☺☺☺☺ Avis

Cadre très sympa, idéal en famille. Les prix des activités sont raisonnables. L'espace aquatique est top : toboggan, piscine à vagues. Les enfants ont adoré. Ma femme a apprécié l'espace bien-être. Nous reviendrons.

7,9

☹ Meubles extérieurs très sales, abîmés. Dommage on aurait pu encore profiter du repas dehors.

☺ Accès au centre aquatique inclus. Beaucoup d'activités à faire au sein du site. Plusieurs restaurants sur place.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1706-ARCU 2	Session 2017	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 10