

DÉTENTE ET NATURE

CHAUSSÉE BRUNEAUT- 59 570 GUSSIGNIES

☎ 03 53 95 10 85

contact@detentenature.fr

<http://www.detentenature.com>

**Le barème donné ci-après a été défini en commission nationale ;
Il s'impose donc à l'ensemble des centres de correction.**

BARÈME

GESTION COURANTE

40 POINTS

1. COURRIEL À LA BLANCHISSERIE	8 points
2. RÉPONSE À LA DEMANDE DE M.BEAUFORT	15 points
3. CONCEPTION D'UN PLANNING DE RÉSERVATION	10 points
4. RÉDACTION L'AFFICHE	7 points

MISSION SPÉCIFIQUE

40 POINTS

1. RÉDACTION D'UNE NOTE	20 points
2. DIAGNOSTIC	9 points
3. SOLUTIONS	11 points

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 6

1. Courriel à la blanchisserie

8 points

De contact@detentenature.fr
À bdn@gmail.com (0,5 pt)
Objet : livraison et ramassage du linge (1 point)
Madame, Monsieur (0,5 pt)
Nous avons souscrit un contrat de location et entretien de notre linge. Dans ce contrat il est précisé que la livraison et le ramassage du linge se fait tous les mercredis entre 8 h et 10 h. (Rappel du contrat 1 point)
Or à ce jour, jeudi 15 juin 2017, (1 point) vous n'êtes pas venu livrer et ramasser le linge de la semaine. (1 point pour rappel des faits)
Nous vous demandons de faire le nécessaire dans les plus brefs délais (1 point).
Salutations ou Cordialement (0,5 pt)
Le service accueil (0,5 pt)

1 point pour l'orthographe

Note divisée par 2 si autres supports que courriel.

2. Traitement de la demande de M. Beaufort (14 points)

De : contact@detentenature.fr
À : a.beaufort@gmail.com (0,5 pt)
Objet : tarifs location cottage (0,5 pt)

Bonjour monsieur Beaufort, (0,5 pt)
Nous avons bien reçu votre demande de tarif et vous remercions de l'attention que vous portez à notre centre. (1 pt).
Vous trouverez ci-dessous nos tarifs pour la période de réservation souhaitée :

Description	Détail	Montant
1 cottage pour 2 personnes (0,5 pt) du 9 au 16 septembre 2017 (0,5 pt)	199,00 € (0,5 pt)	199,00 € (0,5 pt)
Supplément animal de compagnie 5 €/ jour (0,5 pt)	5 € x 7 j (0,5 pt)	35,00 € (0,5 pt)
Taxe de séjour 0,50 €/jour et par personne (0,5 pt)	0,50 € x 7 j x 2 (0,5 pt)	7,00 € (0,5 pt)
Total		241,00 € (0,5 pt)

La location de nos cottages inclut **l'entrée gratuite et illimitée à la piscine** (0,5 pt) de la station et **20 % de réduction** (0,5 pt) sur l'ensemble de nos activités sportives et culturelles. Nous vous invitons à consulter notre site internet pour découvrir les activités proposées.

Pour profiter un maximum de votre séjour **vous pouvez réserver différents services** comme la location de linge de lit ou de toilette, le ménage en fin de séjour. Ces services vous seront facturés à la fin de votre séjour. (1 pt).

Pour valider la réservation, ce devis devra être retourné par courrier, signé et accompagné d'un acompte de 30 % (1 pt pour les conditions), soit 70,20 €* (1 pt pour le montant).

Nous espérons vous accueillir lors de vos prochaines vacances. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'informations (1 point pour l'une des 2 formulations)

Cordialement (0,5 pt)

Nadine Messenger (0,5 pt)
Responsable service accueil

- Accepter le montant de l'acompte calculé avec le montant de la taxe de séjour

3. Planning de réservation des appareils de cuisson

10 points

PLANNING DE RÉSERVATION APPAREILS DE CUISSON (1point)

SEMAINE..... (1 point)

		Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dimanche	
		Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir	Midi	Soir
Barbecue	N°1														
	N°2														
Plancha	N°1														
	N°2														
Appareil à raclette	N°1														
	N°2														
Crêpière	N°1														
	N°2														

1 point pour les 7 jours de la semaine

2 points pour les items midi et soir

1 point pour les 4 appareils

2 points pour les 2 appareils de chaque type

2 points pour le soin

Pénalité : - 2 points si le candidat n'a pas respecté la consigne « 1 seul planning hebdomadaire pour l'ensemble des appareils »

Accepter toute présentation respectant les contraintes

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 6

NOUVEAU !!

ENVIE DE PARTAGER UN BON MOMENT EN FAMILLE OU ENTRE AMIS ?

NOUS VOUS PROPOSONS

LA LOCATION DE
PLANCHA, CRÊPIÈRE, APPAREIL À RACLETTE OU BARBECUE ÉLECTRIQUE

Rendez-vous à l'accueil pour la réservation !

Tarif : 10 € par appareil et par repas
– Sur réservation –

Appareil à retirer et à ramener à l'accueil directement

Dans la limite des stocks disponibles

1 point pour la syntaxe

1 point pour 1 phrase d'accroche (exemple : envie de partager...)

2 points pour la présentation

1 point pour le rappel des appareils

1 point pour le tarif

2 X 0,5 point pour les conditions (sur réservation, appareil à retirer à l'accueil)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 6

MISSION SPÉCIFIQUE

1. Note

20 pts

De : Service Accueil (0,25 pt)

A : Nadine Messenger (0,25 pt)

Date : « date du jour » (0,25 pt)

Objet : Développement des ventes (0,25 pt)

NOTE

Fréquentation globale

La fréquentation globale de notre station a augmenté de 8,94 % (1 pt) entre 2014 et 2015. Cette hausse peut s'expliquer par la rénovation de l'espace aquatique en 2015 (0,5 pt) et la création de l'espace bien-être. (0,5 pt)

En 2016 on peut cependant constater une baisse de la clientèle de 3,86 % (1 pt). Cette diminution est causée par une moindre fréquentation en basse saison (1 pt) alors que la haute saison reste quasiment constante (1 pt)

Répartition de la clientèle

Notre clientèle est répartie de la manière suivante :

- 72,82 % de clientèle « particuliers », (1 pt)
- 18,00 % de clients « séminaires », (1 pt)
- 9,18 % pour les « groupes scolaires ». (1 pt)

Il conviendrait de mettre en place des actions à destination des deux segments de clientèle qui sont les moins représentés (1 pt) et tout particulièrement la clientèle « groupes scolaires » dont la fréquentation a baissé en 2016 (0,5 pt) et pour laquelle nos infrastructures sont déjà existantes.

Plan d'action

Actions	
Publipostage (envoi de flyers, affiches, dépliants...)	Réduction sur les tarifs
Prospection téléphonique	Jeux concours à destination des écoles
Démarchage auprès des établissements scolaires	Création de nouveaux stages sur des thématiques actuelles (développement durable, biodiversité, cuisine...)
Invitation des enseignants	Mise en place d'un partenariat avec l'éducation nationale
Envoi de vidéos de présentation	
Information sur le site internet	
Encart dans la presse professionnelle	

2 pts par action avec un maximum de 8 pts

Accepter toute proposition cohérente

1,5 pt pour la rédaction (orthographe, soin, syntaxe...)

Chargé d'accueil

2. Diagnostic

9 pts

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 6

Points forts (4 pts)	Points à améliorer (5pts)
<ul style="list-style-type: none"> • Environnement calme, site splendide (0,5 pt) • Activités de plein air variées et encadrées (0,5 pt) • Tarif des activités abordables (0,5 pt) • Bel espace aquatique (0,5 pt) • Espace bien-être (0,5 pt) • Accès gratuit à l'espace aquatique (0,5 pt) • Infrastructures satisfaisantes (boutiques et restaurants) (0,5 pt) • Cottages bien équipés (prestations de grand confort) (0,5 pt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge du client peu chaleureuse (0,5 pt) • Manque de signalétique pour l'accueil (0,5 pt) • Manque de personnel (0,5 pt) • Mauvaise d'organisation à l'accueil (0,5 pt) • Procédure d'accueil manquante en cas d'absence du chargé d'accueil (0,5 pt) • Accès à internet perfectible (0,5 pt) • Entretien des espaces verts (0,5 pt) • Maintenance (éclairage, mobilier extérieur...) (0,5 pt) • Qualité de la literie (0,5 pt) • Services complémentaires payants (drap, serviettes, ménage) (0,5 pt)

Accepter toute présentation cohérente

4. Solutions proposées

11 pts

Critères (2 pts)	Solutions (9 pts)
accueil de la clientèle	Organiser une formation pour les agents d'accueil
	Renforcer l'équipe d'accueil sur les plages de forte affluence (arrivées/départs)
	Mettre en place des procédures écrites pour l'accueil des clients
	Installer de nouveaux panneaux de signalisation pour l'accueil
Équipements « espaces extérieurs »	contrôler régulièrement les équipements et le mobilier par l'agent de maintenance
	Sous-traiter l'entretien des espaces verts
Équipements « espace nuit »	Vérifier l'état de la literie et procéder au renouvellement si nécessaire
Prestations	Faire un état des lieux de la connexion sans fil à internet et prévoir des bornes supplémentaires
	Inclure la prestation « ménage » dans le tarif de la location des cottages afin d'assurer une propreté irréprochable aux cottages

Accepter toute réponse logique