

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers



43, allée Alphonse Karr
51000 CHALONS-EN-CHAMPAGNE
☎ 03 26 64 68 78
Site internet : www.partage-travail-51.com
Courriel : accueil@partage-travail-51.com

CORRIGÉ

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

/ 30 points

1. Réponses aux clients dans la FAQ	5 points
2. Devis	8 points
3. Coût du cocktail	12 points
4. Argumentaire	5 points

MISSION SPÉCIFIQUE : Organiser la participation à un salon

/ 50 points

1. Liste de contrôle	12 points
2. Préparation de la commande de stylos	7 points
3. Gestion du retard de livraison	12 points
4. Réalisation d'un Flyer	10 points
5. Questionnaire satisfaction	4 points
6. Propositions d'amélioration	4 points

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL / 30

1) Foire aux questions (5 points)

- Dois-je faire un contrat à chaque fois que je fais appel à vos services ? (1 point)

Non, avant la première prestation nous établissons un contrat de mise à disposition qui sera valable 1 an. Ensuite, à chaque demande de prestation, nous établirons un ordre de mission qui sera inséré dans le contrat.

- Je suis un entrepreneur. Dois-je effectuer une déclaration d'embauche et toutes les formalités administratives ? (1 point)

Non, vous n'avez aucune formalité administrative à effectuer. Nous nous occupons de tout puisque nous sommes l'employeur.

- Comment puis-je être sûr de la qualité de la prestation fournie ? (1 point)

L'association s'est engagée dans une démarche volontaire de certification qualité. La certification est un gage de qualité, de fiabilité et de sérieux. Elle apporte une garantie sur la qualité de la prestation.

- Si un salarié se blesse lors de son travail à mon domicile, dois-je lui payer des indemnités ? (1 point)

Non, nous sommes l'employeur. Vous êtes l'utilisateur. C'est notre association qui assure le salarié contre les accidents survenus à votre domicile ou lors du trajet pour s'y rendre.

- Comment dois-je faire pour mes impôts ? (1 point)

Tous les ans une attestation fiscale est envoyée par Partage Travail qui est agréé par l'État. À ce titre, les travaux de ménage, de jardinage, la garde d'enfants et le petit bricolage sont déductibles des impôts à hauteur de 50 %.

2) Les devis (8 points)

- Devis n° 1 : il s'agit d'une demande d'un particulier.

$18,20 \times 7 = 127,40 \text{ € HT}$ (0,5 point)

10 km aller-retour : $10 \text{ km} \times 0,47 \text{ €} = 4,70 \text{ €}$ (0,5 point)

Soit $127,40 \text{ €} + 4,70 \text{ €} = 132,10 \text{ € HT}$ (1 point)

L'élève doit s'assurer de la disponibilité de M. Gaillet : déjà occupé le mardi 26 juin 2018.

(1 point)

L'élève doit proposer une autre date au client : mercredi 27/06/18, le vendredi 29/06/18 ou le samedi 30/06/18 ou un autre intervenant (1 point)

- Devis n° 2 : Cette prestation ne peut pas être réalisée. La garde ne peut s'effectuer que si l'enfant a plus de 3 ans. (1 pt)

- Devis n° 3 : il s'agit d'un traiteur, donc une entreprise.

Il faut 4 personnes durant 4 heures.

Soit $(4 \text{ heures} \times 19,20 \text{ €}) \times 4 \text{ personnes} = 307,20 \text{ €}$ (1 pt)

Cotisation annuelle = 7,50 € (l'entreprise n'a pas travaillé avec l'association depuis plus de 1 an) (0,5 point)

Déplacement : $(4 \text{ km aller-retour} \times 0,47 \text{ €}) \times 4 \text{ personnes} = 7,52 \text{ €}$ (0,5 point)

Soit au total = $307,20 \text{ €} + 7,50 \text{ €} + 7,52 \text{ €} = 322,22 \text{ € HT}$ (1 point)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code :	SESSION 2018	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2/7

3) Calcul du coût du cocktail (12 points)

Nombre de personnes attendues : 60 clients + 8 salariés = 68 personnes (0,5 pt)

2 coupes consommées par personnes : 68 personnes x 2 = 136 coupes.

1 bouteille contient 8 coupes : 136/8 = 17 bouteilles.

Le conditionnement se fait par cartons de 6 bouteilles.

Il faut donc commander 18 bouteilles soit 3 cartons de 6 bouteilles. (1 pt)

Fournisseur de champagne	Montant TTC	Montant HT	
Champagne Moët & Chandon	35,50 € x 18 = 639,00 €	639,00 € / 1,20 = 532,50 €	(0,5 pt)
Champagne Lecomte	14,80 € x 18 = 266,40 €	266,40 € / 1,20 = 222,00 €	(0,5 pt)
Champagne Nicolas Feuillate	28,00 € x 18 = 504,00 €	504,00 € / 1,20 = 420,00 €	(0,5 pt)

J'ai sélectionné le champagne Lecomte à 14,80 € (0,25 pt)

Les 2 autres ont des tarifs trop élevés par rapport au budget. (0,25 pt)

Traiteurs	Calcul	Montant HT	Montant TTC	
J.P Debart	17,90 € x 68	1 217,20 €	1 338,92 €	(0,5 pt)
Seiler Traiteur	13,00 € x 68	884,00 €	972,40 €	(0,5 pt)
Philippot Traiteur	(12,75 € x 68) = (58 km x 2 x 0,85)	867,00 € 98,60 €	953,70 € 118,32 € } 1 072,02 €	(0,5 pt)
BV Traiteur	34,50 € x 68	2 346,00 €	2 580,60 €	(0,5 pt)

Pour le traiteur, j'ai choisi Seiler Traiteur. (0,5 pt)

Philippot traiteur est un peu moins cher en prestation, mais comme il y a des frais de livraison, le budget est plus élevé. (0,5 pt)

JB Debart est plus cher. Et enfin BV Traiteur propose un menu et non un cocktail. (0,5 pt)

Budget total : 266,40 € + 972,40 € = **1 238,80 € TTC** (0,5 pt)

De : accueil@partage-travail-51.com (0,25 pt)

A : contact@partage-travail-51.com (0,25 pt)

Objet : Budget cocktail (0,5 pt)

1 pièce jointe : Tableaux comparatifs (0,5 pt)

Monsieur Dupont, (0,5 pt)

Comme convenu, veuillez trouver le budget pour le cocktail ainsi que les éléments justifiant le choix du traiteur et du fournisseur de champagne. (1 pt)

Le montant s'élève à 1 238,80 € TTC et correspond au budget maximum de 1 300 € TTC. (0,5 pt)

Cordialement. (0,5 pt)

Agent(e) d'accueil (0,5 pt)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code :	SESSION 2018	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3/7

4) Argumentaire conciergerie / 5 points

(1 point par argument, avec 4 arguments minimum, 1 point pour la structure des arguments)

Caractéristiques	Avantages
Repassage du linge	Gain de temps, plus de temps disponible pour la vie de famille et les loisirs. Permet un équilibre vie professionnelle/vie privée.
Livraison de colis, nettoyage de véhicules, coiffure, soins esthétiques	Pas nécessaire de se déplacer, service réalisé sur le lieu de travail.
Livraison de paniers de fruits et légumes	Livraison au bureau pour éviter la corvée des courses.
Bien-être des salariés	Les salariés sont plus sereins et vous les fidélisez. Permet d'améliorer la productivité et le degré de motivation des salariés.
Personne à l'écoute	Une personne à l'écoute des besoins et serviable, une véritable relation de confiance.

(Accepter toute réponse cohérente)

MISSION SPÉCIFIQUE / 50 (on ne pénalise pas l'ordre de réalisation des activités)

1) Liste de contrôle des tâches / 12 points
1 pt par ligne exacte et complète

FORUM DES ASSOCIATIONS, 23 septembre 2018

N° d'ordre	Tâches à réaliser	Date limite de réalisation	Date réelle de réalisation	Contrôle
1	Relancer la livraison PANO BOUTIQUE		18/06	
2	Réaliser un flyer spécifique pour le service de conciergerie	19 juin	18/06	<input type="checkbox"/>
3	Commander les cadeaux publicitaires	Avant le 22 juin	18/06	<input type="checkbox"/>
4	Compléter le questionnaire	30 juin	18/06	<input type="checkbox"/>
5	Améliorer l'accueil	30 juin	18/06	<input type="checkbox"/>
6	Mettre sous pli le publipostage + envoi	23/08		<input type="checkbox"/>
7	Informé par courriel nos partenaires	31 août		<input type="checkbox"/>
8	Préparer la page Web	Début septembre		<input type="checkbox"/>
9	Vérifier accès internet et électricité auprès de la mairie	15 septembre		<input type="checkbox"/>
10	Acheter les plantes	16/09		<input type="checkbox"/>
11	Aménager le stand	22/09		<input type="checkbox"/>
12	Événement		23/09	<input type="checkbox"/>

Non-respect de la consigne (pas de tableau) barème divisé par 2

2. Préparation de la commande de stylos Universal Pen /7 points

200 visiteurs + 10 % = 200 x 1,2 = 220 personnes attendues (1 pt)

Il reste 100 porte-clés, donc il faut commander 120 stylos (220 - 100) (1,5 pt)

Offre 100 + 20 gratuits (1 pt)

Référence	Quantité	PU	Montant HT
Stylos Personnalisés Serpent (0,5 pt)	100	1,05 €	105,00 €
		TOTAL HT	105,00 € (1 pt)

TVA 20 % 21,00 € (1 pt)

TTC 126,00 € (1 pt)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code :	SESSION 2018	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5/7

3. Courrier retard livraison /12 points


PARTAGE TRAVAIL 51
43 allée Alphonse Karr
51000 Châlons-en-Champagne

PANO BOUTIQUE (0,5 pt)
À l'attention de M. Girad (0,5 pt)
124 av du Général de Gaulle
51000 Châlons-en-Champagne

Châlons-en Champagne
le 18 juin 2018 (0,5 pt)

Objet : Mise en demeure (0,5 pt)
Lettre Recommandée avec AR (1 pt)

Monsieur Girad, (0,5 pt)

Le 7 mai 2018, nous avons passé la commande n° 1502 de drapeaux auprès de votre boutique. (1 pt)

La date de livraison prévue était le 17 mai. (1 pt)

Le 21 mai nous vous avons contacté par téléphone pour être livrés au plus tard le 31 mai. (1 pt)

Or, à ce jour nous n'avons toujours pas reçu cette commande. (0,5 pt)

Nous vous demandons de procéder à l'envoi des drapeaux pour le 30 juin 2018 au plus tard. (1 pt) Passé ce délai nous vous informons que nous sommes en droit de refuser la marchandise. (1 pt)

Veuillez agréer, Monsieur Girad, nos salutations distinguées. (1 pt)

P. Dupont (0,5 pt)
Directeur de Partage Travail (0,5 pt)

Forme 1 pt, orthographe 1 pt *Toute date logique de livraison peut être acceptée

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code :	SESSION 2018	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6/7

4. Réalisation d'un flyer /10 points

partage
TRAVAIL (1 pt)

La 9^{ème} édition de la journée des Associations se prépare...
(1 pt)

le 23 septembre 2018 (1 pt)

De 9h à 19h (1 pt)

Venez découvrir notre stand Au Capitole en Champagne (0,5 pt), allée 4 emplacement 12 (0,5 pt)

Cette année encore, Partage Travail prévoit d'enrichir l'évènement : présentation de nos services sur un panneau numérique géant, sans oublier le traditionnel tirage au sort proposé par la Mairie (vols en montgolfière, vols à destination de Porto et d'autres lots à gagner !) et bien d'autres rendez-vous sur place, animés par les associations exposantes. (2 pts)

VENEZ NOMBREUX ! (1 pt)



Forme (2 pts)

5. Questionnaire de satisfaction / 4 points

Question supplémentaire à réaliser

Comment avez-vous eu connaissance de notre présence sur le forum ? (1,5 pt)

- en lisant la presse (0,5 pt)
- par le bouche à oreille (0,5 pt)
- par flyer (0,5 pt)
- sur notre site Web (0,5 pt)
- autre (0,5 pt)

À préciser

6. Propositions d'améliorations 4 pts (1 pt par proposition)

- Prévoir plus de conseillers sur le stand
- Former l'ensemble du personnel présent sur le stand aux services proposés par l'association
- Prévoir suffisamment de plaquettes
- Aménager un espace d'attente avec plus de chaises

(Accepter toute réponse cohérente)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	Code :	SESSION 2018	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7/7