

AQUA PARK NATURE

10 allée du Parc - 51082 REIMS

☎ : 03 26 45 42 36

🌐 : www.aquaparknature.com

CORRIGÉ

Gestion courante

/45

1. Hiérarchiser le traitement des tâches	/ 2
2. Traiter la réclamation de Mme ROBERT	/ 10
3. Prévenir Jeanne Jacquot (responsable maintenance/entretien) par courriel	/ 5
4. Répondre à la demande de Mme COMPIN (Devis)	/ 20
5. Préparer le message téléphonique (appel téléphonique de Mme Couprimarque)	/ 8

Mission spécifique

/35

1. Calculer le taux d'évolution de l'occupation des chalets des mois d'octobre, novembre et décembre 2015 par rapport aux mêmes mois de l'année 2014 pour les 2 formules	/ 6
2. Présenter une note de synthèse	/ 8
3. Proposer les différents axes de l'action avec la méthode de Quintilien	/ 3
4. Préparer le carton d'invitation proposant l'offre promotionnelle retenue	/ 12
5. Calculer le coût total du publipostage pour 1 600 clients Vérifier le respect du budget	/ 6

1. Hiérarchiser le traitement des tâches**2 points**

1. Traiter la réclamation de Mme ROBERT
2. Prévenir Jeanne Jacquot (responsable maintenance/entretien) par courriel
3. Répondre au message téléphonique de Mme Couprimarque
4. Répondre à la demande de Mme COMPIN (Devis)

**2. Traiter la réclamation de Mme ROBERT
(Procédure à appliquer en externe)****10 points**

AQUA PARK CENTER 10 Allée du Parc 51082 REIMS	} (1 pt)				
		Mme ROBERT 14 rue des Peupliers 21000 DIJON	}		(1 pt)
		Reims, le 16 juin 2016			(1 pt)
Objet : Votre séjour du 10 au 13 juin 2016 (ou votre réclamation du 13 juin 2016) (1 pt)					
Madame Robert, (0,5 pt)					
Nous avons pris connaissance de votre remarque et nous tenons à vous présenter nos excuses pour le désagrément causé par la panne du sauna. (1 pt)					
Nous faisons de la satisfaction de nos clients une priorité. (1 pt) C'est la raison pour laquelle nous vous proposons une réduction de 15 % sur votre prochain séjour. (1 pt)					
Nous espérons vous accueillir prochainement. (0,5 pt) Nous vous prions de recevoir, Madame ROBERT, (0,5 pt) nos salutations distinguées. (0,5 pt)					
Mme BAZIN Responsable de la réception (1 pt)					

**3. Prévenir Jeanne Jacquot (responsable équipe maintenance/entretien) par courriel
(Procédure à appliquer en interne)****5 points**

De	candidat@aquapark.fr
A	jeanne.jacquot@aquapark.fr (0,5 pt)
Objet	Réclamation de Mme Robert (0,5 pt)

Bonjour Jeanne, (ou Jeanne, Mme Jacquot ou Bonjour,) (0,5 pt)

Madame Robert nous a signalé dans l'enquête de satisfaction réalisée lors de son départ le lundi 13 juin 2016 (1 pt) la panne de sauna. (1 pt)

Merci à l'avenir d'être vigilante afin d'améliorer la satisfaction clients. (0,5 pt)

Bien cordialement, (0,5 pt)
 La réception, ou la réceptionniste ou X (0,5 pt)

4. Répondre à la demande de Mme COMPIN (devis)

20 points

De candidat@aquapark.fr
 A beacompin@orange.fr (0,5 pt)
 Objet Proposition de devis (0,5 pt)

Madame Compin, (0,5 pt)

Nous avons bien reçu votre demande de devis (0,5 pt) concernant votre séjour du 14 au 21 août 2016 (0,5 pt) et nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre domaine AQUA PARK NATURE. (0,5 pt)

Veillez trouver ci-joint nos propositions :

	Formule VIP (1 pt)		
	Quantité	Prix unitaire	Montant
2 chalets 4 personnes (2 chambres)	2 (0,5 pt)	1 229,00 (1 pt)	2 458 (0,5 pt)
Réduction de 10 % pour chalets loués			- 245,80 (1,5 pt)
Pension complète adultes	4 (0,5 pt)	349,00 (1 pt)	1 396,00 (0,5 pt)
Pension complète enfants (de 3 à 12 ans)	2 (0,5 pt)	169,00 (1 pt)	338,00 (0,5 pt)
Livraison des repas	2 (1 pt)	49,00 (1 pt)	98,00 (0,5 pt)
TOTAL			4 044,20 (0,5 pt)

La formule VIP correspond à un chalet convivial et authentique, doté d'un salon avec cheminée, d'une cuisine américaine entièrement équipée, d'une salle de bain avec baignoire et sèche cheveux. Il est équipé de deux TV plasma (dont une dans la chambre), d'un lit/parc bébé et chaise haute, d'un jacuzzi et douche de pluie, d'un sauna et d'une terrasse privée avec mobilier de jardin. (1 pt)

Un acompte de 20 % du montant total du séjour (1 pt), soit 808, 84 € (1,5 pt) vous sera demandé lors de votre réservation.

Nous espérons vous accueillir prochainement dans notre domaine. (0,5 pt)
 Cordialement (0,5 pt)

Candidat, (0,5 pt)
 Réceptionniste (0,5 pt)

5. Préparer le message téléphonique de Mme Couprimarque

8 points

Étapes	Contenu - Ce que je fais (verbe d'action)
Contact	Saluer et se présenter : (1 pt) « Bonjour Madame Couprimarque, je suis « candidat » du centre Aqua Park Nature de Reims ».
Raison	Rappeler l'appel au centre de Mme Couprimarque ce matin (1 pt) « Je vous contacte à la suite de votre message reçu ce matin »
Objectif	Répondre aux questions de la cliente (2 pts par réponse soit 4 pts) : 1. Activité à proposer le matin - Uniquement le vélo de 10 h à 11 h 30 (soit de 10 h à 10 h 45, soit de 10 h 45 à 11 h 30). 2 vélos adultes (dont l'un est équipé d'un siège porte-bébé) et 1 vélo enfant pour votre fils de 5 ans. 2. Activité à proposer l'après-midi - Uniquement équitation de 17 h à 18 h. 2 poneys sont disponibles sur cette tranche horaire. Chaque parent accompagnera à la main chacun des enfants.
Conclusion	- Demander si Mme Couprimarque souhaite réserver ces activités. (2 pts) - Prendre congé avec une formule personnalisée « Au revoir Mme Couprimarque, bonne journée et à vendredi ! »

1. Calculer le taux d'évolution de l'occupation des chalets des mois d'octobre, novembre et décembre 2015 par rapport aux mêmes mois de l'année 2014 pour les 2 formules (1 pt par case)
6 points

	Taux d'évolution 2015/2014		
	Octobre	Novembre	Décembre
Formule Confort	+ 7,78 %	- 0,67 %	+ 4,26 %
Formule VIP	+ 1,81 %	- 33,62 %	+ 5,29 %

2. Présenter une note de synthèse

8 points

NOTE DE SYNTHÈSE

Analyse des résultats : L'occupation des chalets (toutes formules confondues) entre le 4^e trimestre des années 2014 et 2015 est relativement stable (1 567 locations en 2014 et 1 586 en 2015). (1 pt)
Toutefois, on observe que le taux d'occupation augmente en 2015 en octobre (de 7,78 % pour la formule Confort et de 1,81 % pour la formule VIP) (1 pt) et en décembre (de 4,26 % pour la formule Confort et de 5,29 % pour la formule VIP). (1 pt)

Par contre, il diminue en novembre 2015 (de 0,67 % pour la formule Confort et de 33,62 % pour la formule VIP). (1 pt)

Le mois de novembre est la période où le taux a diminué (notamment sur la formule VIP qui a fortement chuté : - 33,62 %) (1 pt)

Proposition d'une offre promotionnelle : Le chalet en formule VIP au prix du chalet en formule Confort. (1 pt)

1 pt pour la présentation (Émetteur, destinataire, date, objet, titre, plan)

0,5 pt pour la syntaxe

0,5 pt pour l'orthographe

3. Proposer les différents axes de l'action avec la méthode QQQCP (grille de Quintilien) (0,5 pt / élément)
3 points

Qui ?	Les clients à qui l'on va proposer la formule VIP.
Quoi ?	La formule VIP
Où ?	Aqua Park Reims
Quand ?	La baisse de fréquentation a lieu en novembre 2015.
Comment ?	Proposition de la formule VIP au prix de la formule Confort.
Pourquoi ?	L'objectif recherché est l'augmentation de la fréquentation des chalets VIP en novembre.

4. Préparer le carton d'invitation proposant l'offre promotionnelle retenue **12 points**

Cher(e) client(e), (ou NOM et Prénom du client) **(1 pt)**

Le prix Confort pour la prestation VIP !! (1 pt)

En tant que fidèle client(e) de notre domaine **(0,5 pt)**, nous vous invitons à venir passer un agréable séjour (semaine ou week-end) **(0,5 pt)** en novembre 2016 **(0,5 pt)** en Formule VIP au prix de la Formule Confort. **(0,5 pt)**

Vous bénéficierez d'un hébergement haut de gamme, un jacuzzi, un sauna, une terrasse privée,.... **(1 pt)**

Réservez vite pour profiter de cette offre exceptionnelle **(0,5 pt)**

L'équipe Aqua Park Nature **(0,5 pt)**

1 pt pour le respect des dimensions du carton d'invitation
0,5 pt pour l'orthographe
0,5 pt pour la syntaxe
Accepter une présentation recto verso



AQUA PARK NATURE
(1 pt)

Accepter positionnement
différent dans le document



Civilité NOM Prénom **(1 pt)**

Adresse **(1 pt)**

CP Ville **(1 pt)**

5. Calculer le coût total de ce publipostage pour 1 600 clients domiciliés dans toute la France (poids : 15 g l'unité). Vérifier que le budget ne dépasse pas 1000 €. **6 points**

Coût total TTC du carton d'invitation sans l'affranchissement : $0,29 \text{ €} \times 1\,600 = 464 \text{ €}$ **(1 pt)**

Coût de l'affranchissement :

- Diffusion nationale **(0,5 pt)**
- Seuil 1 **(0,5 pt)**
- 0,40 € l'unité

= $1\,600 \times 0,40 = 640 \text{ €}$ **(1 pt)**

Coût total du publipostage : $464 + 640 = 1\,104 \text{ €}$ **(2 pts)**

Le budget de 1 000 € alloué à Mme Bazin n'est pas respecté car il dépasse de 104 €. **(1 pt)**

Baccalauréat Professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code :	Session 2016	CORRIGÉ
EPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 5 sur 5