

Session 2019

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

CORRIGÉ



Le parc de Vulcania  
Route de Mazayes  
63230 Saint Ours les Roches  
☎ 04 73 19 70 00  
☎ 04 73 19 70 99  
@ [accueil@vulcania.com](mailto:accueil@vulcania.com)  
💻 [www.vulcania.com](http://www.vulcania.com)



<b>Numéro anonymat :</b>
<b>Gestion courante</b>
1. Courriel de réponse à la demande de l'école S. Veil
2. Contrat de réservation
3. Traiter la réclamation
4. Message annonce micro
<b>Mission spécifique</b>
5. Compte-rendu structuré
6. Questionnaire

## GESTION COURANTE

### 1. Courriel de réponse à la demande de l'école S. Veil

#### **3 arguments à mettre en avant parmi la liste suivante (non exhaustive)**

Accepter toutes caractéristiques et/ou avantages cohérents en dehors de ceux-ci

Caractéristiques	Avantages
<b>Contenu créé par des enseignants</b>	Activités pédagogiques, conçues dans le respect des instructions officielles, par des spécialistes de la médiation scientifique et les enseignants mis à disposition par le Rectorat de l'Académie de Clermont-Ferrand.
<b>Préparez votre visite</b>	Les enseignants accompagnateurs ont la possibilité de se rendre au parc en amont de leur visite pour préparer la venue avec les élèves.
<b>Offre clé main</b>	Un tarif réduit pour permettre aux élèves et enseignants de profiter des ateliers pédagogiques et des visites guidées.
<b>Labellisé tourisme et handicap</b>	Le parc est équipé pour permettre aux PMR de faire la visite dans les meilleures conditions. Panneaux en braille ou audio-guide.
<b>Les services à disposition</b>	De nombreux services sont mis à disposition des élèves pour rendre leur visite confortable : boutiques, restauration....
<b>Des gratuités</b>	Une entrée gratuite offerte à chaque élève afin qu'ils puissent revenir profiter du parc ultérieurement. Une entrée accompagnateur offerte par tranche de 10 élèves permet de réduire le coût du voyage. Pour le car : le parking est gratuit et une boisson ainsi qu'une entrée sont offertes au conducteur. Des aires de pique-nique mises à disposition pour déjeuner en groupe dans des conditions optimales.

De	<a href="mailto:accueil@vulcania.com">accueil@vulcania.com</a>
A	<a href="mailto:Eloise.lejeune@gmail.com">Eloise.lejeune@gmail.com</a>
Date	17 juin 2019
objet	Votre demande de réservation
PJ	Tarifs et plaquettes
<p>Mme Lejeune, 0,5</p> <p>Nous vous remercions de votre demande de réservation et serons heureux de vous accueillir le 5 juillet prochain. 0,5</p> <p>Vous trouverez, en pièce-jointe, les tarifs des prestations ainsi qu'une plaquette descriptive des offres et programmes pour les groupes scolaires.</p> <p>Notre parc vous permettra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accès à l'ensemble du parc pour être au plus près des volcans,</li> <li>- la visite guidée «Raconte-moi un volcan» encadrée par un spécialiste du monde des volcans,</li> <li>- l'atelier «un séisme c'est quoi ?», accessible aux plus jeunes avec des illustrations visuelles,</li> <li>- l'accès à l'aire de pique-nique pour l'ensemble du groupe.</li> <li>- le parking gratuit, une boisson et une entrée pour le conducteur</li> <li>- une visite de préparation pour les accompagnateurs</li> <li>- une entrée gratuite à destination des élèves pour une future visite</li> </ul> <p>Soyez assurée, Mme Lejeune, que votre élève, déficient visuel, pourra accéder à toutes les explications par l'intermédiaire de panneaux braille et/ou de l'audioguide.</p> <p>Nous vous demandons de nous répondre par retour de courriel afin de nous informer de votre décision. Puis, nous vous adresserons un contrat avec une tarification détaillée. Une fois ce contrat retourné et un acompte de 30 % versé, votre réservation sera effective.</p> <p>Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.</p> <p>Bonne réception.</p> <p>Bien cordialement.</p> <p>L'accueil du parc Vulcania</p>	

Offre adaptée  
13 arguments au choix  
1,5prise en compte  
de la demande  
spécifisue  
0,5réservation  
0,5

1

<b>Compétences</b>	C412.2 Sélectionner une offre adaptée C411.3 Dégager les avantages du service pour la clientèle C511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée C511.2 Saisir et mettre en page une lettre type		
<b>Critères d'évaluation et de performances</b>	Les points forts et les points faibles du service sont identifiés et utilement exploités. Les services sélectionnés sont adaptés aux attentes de l'interlocuteur La lettre type est rédigée en respectant les normes en vigueur La lettre type est choisie en fonction de la situation		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
<b>C412.2 Sélectionner une offre adaptée</b>			
Les services sélectionnés ne sont pas adaptés aux attentes de l'interlocuteur.  (Le cycle n'est pas identifié, visite et atelier non repéré, pas de réponse aux demandes spécifiques).	Les services sélectionnés sont partiellement adaptés aux attentes de l'interlocuteur  (Le cycle est identifié mais les propositions de visite et d'atelier ne sont pas cohérentes, pas de réponse aux demandes spécifiques).	Les services sélectionnés sont adaptés aux attentes de l'interlocuteur mais il manque au moins un élément.	Les services sélectionnés sont adaptés aux attentes de l'interlocuteur.  (Le cycle est identifié, la visite et l'atelier sont sélectionnés, une réponse aux demandes spécifiques est apportée).  1,5
<b>C411.3 Dégager les avantages du service pour la clientèle</b>			
Hors sujet/non compréhensible	L'offre est repérée, mais les avantages ne sont pas dégagés.	L'offre est repérée, les avantages dégagés mais des éléments manquants sont manquants.	Le message est complet et les points forts du service sont identifiés et utilement exploités.  1,5
<b>C511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée</b>			
Le type de lettre ne correspond pas à la situation.			Le type de lettre correspond à la situation.  1
<b>C511.2 Saisir et mettre en page une lettre type</b>			
La forme du courriel ne respecte pas la norme en vigueur	La forme du courriel respecte partiellement la norme en vigueur. (la forme du courriel est respectée mais l'entête et la signature sont inexistantes).	La forme du courriel respecte la norme en vigueur, mais il manque l'objet.	La forme du courriel respecte la norme en vigueur.  3

## 2. Contrat de réservation

rajouter coordonnées expé 0,25 0,25 0,25  
**CONTRAT DE RÉSERVATION n°C2543**

<b>Code Client : EL1720</b> 0,25	<b>Nom de l'établissement client : École S. Veil</b>
	<b>Contact Client : Mme Lejeune</b>
	<b>Adresse Client : 10 av du pré vert</b>
	<b>CP : 45000 Ville : Orléans</b> 0,25
<b>Tél. client : 0666338850</b>	<b>Courriel : eloise.lejeune@gmail.com</b>

<b>Date de visite : 05/07/19</b> 0,25	<b>Effectif prévu : 32 personnes</b> 0,25
---------------------------------------	---

Prestations réservées	Quantité	P. Unitaire TTC	Montant TTC
<b>Elève Forfait entrée /visite/atelier</b>	27	17,90	483,30
- <b>Atelier «Une séisme c'est quoi ?»</b>			
- <b>Visite guidée «Raconte moi un volcan»</b>			
<b>Adulte – entrée payante</b>	2	21,00	42,00
<b>Adulte – entrée gratuite</b>	2	0,00	0,00
<b>Frais de dossier</b>			15
<b>Total net à payer</b>			<b>540,30</b> 0,5
<b>Acompte versé</b>			<b>162,09</b> 0,5
<b>Solde à régler sur place</b>			<b>378,21</b> 0,5

Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente

Signature du client :  
 (précédée de la mention « lu et approuvé »)

0,5

Compétences	C412.4 Remplir un contrat de vente		
Critères d'évaluation et de performances	Les informations saisies et les propositions faites aux clients sont pertinentes Les conditions de vente sont respectées		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
C412.4 Remplir un contrat de vente			
Le contrat n'est pas réalisé ou il n'est pas renseigné ou la présentation n'est pas adaptée.	Le contrat est partiellement renseigné. Le numéro de contrat, le code client, ou les éléments chiffrés sont partiellement exacts. 1 à 2	Le contrat est renseigné (n° de contrat, code client, éléments chiffrés), les conditions de vente sont respectées, mais les totaux sont erronés. 3 à 4	Le contrat est établi sans erreur. Les informations saisies et les propositions faites aux clients sont exactes. 5 à 6
0			

### 3. Traiter les réclamations

Accepter sa réclamation en faisant preuve d'écoute, de compréhension et d'empathie.

- Évoquer la présence de vent ce jour-là
  - Lui proposer une entrée à tarif réduit lors d'une prochaine visite
  - Lui offrir un cadeau souvenir
- accepter toute proposition cohérente  
Aucune forme n'est exigée

Compétences	C421.3 Prendre en charge la réclamation		
Critères d'évaluation et de performances	La nature de l'insatisfaction est cernée Les informations sont collectées avec pertinence afin de garantir un traitement efficace par le service ou la personne compétente. Les procédures ou consignes de gestion des réclamations sont respectées.		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
C421.3 Prendre en charge la réclamation			
La nature de l'insatisfaction n'est pas cernée. Les éléments de réponse ne sont pas repérés. La réclamation n'est pas traitée.	La nature de l'insatisfaction est cernée. Mais les éléments de réponse ne sont pas adaptés.	La nature de l'insatisfaction est cernée. Les éléments de réponse sont adaptés. Mais il n'y a pas deux propositions de réalisées.	La nature de l'insatisfaction est cernée. <sup>1</sup> La justification est donnée et les deux propositions sont claires. <sup>1</sup>  <sup>1</sup>

### 4. Annonce micro

«À la nuit tombée, venez découvrir les volcans comme vous ne les avez jamais vus, avec des animations pour les plus grands et les tout-petits. Profitez de l'envol des rapaces avant de terminer la soirée avec le spectacle pyrotechnique Dragon Time, à 23 h 30».

l'annonce doit être courte, donner un ou deux exemples d'animation attrayante

2

Compétences	C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers		
Critères d'évaluation et de performances	Les points forts et les points faibles du service ou du produit sont identifiés et utilement exploités		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Concevoir de courts messages écrits et oraux			
Hors sujet. Message trop long ou mal formulé ou pas attractif.  0,5	Le message ne répond que partiellement aux attentes.  1	L'information est fiable, mais certaines informations sont absentes.  1,5	L'information est fiable et <del>complète</del> (animation, rapaces, spectacle pyrotechnique).  Message court, attractif, qui donne envie de venir. <sup>2</sup>

## MISSION SPÉCIFIQUE

### 5. Compte rendu d'analyse de marché

Émetteur : chargé d'accueil

Destinataire : M. Ferry, Directeur service Accueil

Le 19 juin 2019

#### Compte rendu relatif au marché de Vulcania Présentation claire 1

- Analyse des parts de marché

0,5 par calcul de pourcentage soit 1,5

Parcs	Année 2017		Année 2018	
	Nbre	Part de marché en	Nbre	Part de marché en
Vulcania	350 000	41 %	335 000	33 %
Volcan	105 000	12 %	100 000	10 %
Le Pal	400 000	47 %	600 000	57 %
Total	855 000	100 %	1 035 000	100 %

Pour 2017 : On constate que Vulcania (41 %) et le Pal (47 %) détiennent les 2 plus importantes parts de marché, avec quand même un petit avantage pour le Pal. <sup>1</sup>

Pour 2018 : Le Pal a progressé avec +10 % soit 57 % au total et devance très largement Vulcania en baisse soit 33 %. Le Volcan Lemptegy est sensiblement stable avec 10 %.<sup>1</sup>

- Analyse du taux d'évolution de la fréquentation du Parc Vulcania

Périodes	Nbre d'entrées	Taux d'évolution	↗ ou ↘
Mai	14 000		
Juin	30 000	114 %	↗
Juillet	100 000	233 %	↗
Août	160 000	60 %	↘
Septembre	16 000	- 90 %	↘
Total Période de Référence	320 000		

Présentation claire 0,5

0,5 par pourcentage  
2

~~Le mois d'août présente une fréquentation très importante avec + 60 % d'augmentation par rapport à juillet. Seuls les mois de mai et septembre sont en retrait avec - 90 % par rapport à août.~~  
NON EXIGE

#### Les raisons possibles de cette fluctuation de fréquentation

- Le mois de mai correspond au démarrage de la saison et, même s'il y a des ponts, les touristes ne sont pas encore arrivés.
- Pour le mois de septembre, la rentrée scolaire favorise les touristes avec de très jeunes enfants ou sans enfants, par conséquent moins de familles fréquentent ce parc.
- En juillet et août, les nocturnes attirent du monde car les animations prévues sont différentes de celles du jour et c'est aussi une façon de découvrir l'environnement différemment. D'autre part, les touristes ont plus de temps à consacrer à une visite.
- L'accès à ce parc, excentré de l'agglomération principale du Puy-de-Dôme, peut se faire par voiture, camping-car, mais pour des touristes sans véhicule, le fait de réserver une navette au départ de Clermont-Ferrand peut être un frein.

accepter toute proposition cohérente  
exiger 3 réponses

3

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2019	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 /10

Compétences	C322.2 Traiter les résultats C322.4 Interpréter les résultats C322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée		
Critères d'évaluation et de performances	L'élève interprète les résultats de façon pertinente Les informations recueillies et transmises sont fiables La lettre type est rédigée en respectant les normes en vigueur		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
C322.2 Traiter les résultats			
Les parts de marché et les taux d'évolution ne sont pas calculés.	Les calculs des parts de marché et des taux d'évolution sont réalisés, mais faux. La présentation manque de clarté.	Les calculs des parts de marché et des taux d'évolution sont réalisés, mais des éléments manquants ou des erreurs d'arrondis. Présentation claire sous forme de tableau <b>et</b> d'énumération.	Les calculs des parts de marché et des taux d'évolution sont réalisés et justes. Présentation claire sous forme de tableau <b>et</b> d'énumération. $2,5+2,5 = 5$
C322.4 Interpréter les résultats			
Les résultats ne sont pas interprétés.	L'analyse est superficielle voire inexistante.	L'analyse est pertinente mais incomplète.	Analyse pertinente et étayée de chiffres. $2+2=4$
C322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée			
Les informations transmises sont fausses et/ou hors sujet. Forme non appropriée.	De nombreuses incohérences et oublis dans les informations transmises. La note n'est pas conforme aux règles de rédaction.	Les informations transmises sont justes mais quelques oublis. Présentation respectée.	Les informations recueillies et transmises sont fiables. Présentation respectée.  $3$



## 6. Le questionnaire de satisfaction test proposé au public scolaire.

Les consignes : 5 questions maxi, présence de questions alternatives et de questions à choix multiples, présenter sur un écran (format 13x20) [Respect du format / 0,5](#)

Toujours dans un souci de vous satisfaire au mieux, et parce que votre avis compte.

Par avance, merci de répondre à ce questionnaire :

[Intro / 0,5](#)

❶ Quelles sont les 3 animations que vous avez le plus appréciées ? Classez-les par ordre de préférence :

n°1 \_\_\_\_\_

n°2 \_\_\_\_\_

n°3 \_\_\_\_\_

[Exiger au moins 1 fermée, 1 alternative, 1 choix multiple, adaptée aux enfants questions liées à la satisfaction /3](#)

❷ Quels sont les domaines pour lesquels, nous devons apporter des améliorations (classez par ordre).

Accueil  Temps d'attente aux attractions  Sympathie de notre personnel

Autres

❸ Avez-vous eu le temps de profiter pleinement des différentes animations ?

Oui  Non

Si non, car  Manque de temps  Trop de monde  Autre : \_\_\_\_\_

❹ Recommanderiez-vous Vulcania :  Oui  Non

À qui ?  Famille  Amis  Collègues  Autre : \_\_\_\_\_

❺ Votre suggestion : \_\_\_\_\_

Bon retour à vous et à bientôt lors d'une prochaine visite

Compétences	C422.1 Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction		
Critères d'évaluation et de performances	La rédaction d'un questionnaire de satisfaction		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
C422.1 Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction			
Aucune introduction, moins de deux questions.	Introduction et questions inexistantes ou incomplètes (3 questions). Ne respecte pas la consigne une page écran.	Introduction complète, questions pertinentes mais le questionnement n'est pas varié.  Le questionnaire respecte la consigne «une page écran». 3	Questionnaire complet, questionnement varié et introduction complète. Le questionnaire respecte la consigne «une page écran». 4
1	2		

# Épreuve E2 BAC PRO ARCU VULCANIA

Candidat n°

Session 2019

Grille d'évaluation	MI	MF	MS	TBM
<b>Compétences générales</b>				
Qualité de l'argumentation et de la réflexion				
Qualité de l'expression écrite et usage approprié du vocabulaire professionnel				
<b>Note</b>	<del>4</del>			6
Exactitude des compétences et connaissances adaptées au contexte professionnel présenté dans les situations				
C412.2 Sélectionner une offre adaptée				1,5
C411.3 Dégager les avantages du service pour la clientèle				1,5
C511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée				1
C511.2 Saisir et mettre en page une lettre type				3
C412.4 Remplir un contrat de vente				6
C421.3 Prendre en charge la réclamation				3
C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers				2
C322.2 Traiter les résultats				5
C322.4 Interpréter les résultats				4
C322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée				3
C422.1 Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction				4
<b>Note</b>	<del>16</del>			34

<b>Note globale proposée</b>	<del>20</del>	40
<b>Observations</b>		

### Explicitation des niveaux d'acquisition

MI	MF	MS	TBM
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise