

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de
Épreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

--

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL

### Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

**SESSION 2023**

**Durée : 3 h**  
**Coefficient : 4**

*L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.*

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

*Il est interdit au candidat de signer sa composition  
ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.*

*L'annexe est à rendre avec la copie.*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1/16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**



**PARC ZOOLOGIQUE D'AMNÉVILLE**  
1 rue du Tigre 57360 Amnéville  
03 87 70 25 60  
Billetterie : [billetterie.zoo-amneville.com](http://billetterie.zoo-amneville.com)  
Tél. : 03 87 70 89 28

**Partie 1 – Analyser l’offre des parcs de loisirs**

**Partie 2 – Proposer une offre commerciale**

**Partie 3 – Satisfaire et fidéliser le public**

**Partie 4 – Gérer les réclamations**

### **Documents**

- Document 1 : Parcs de loisirs : une destination familiale par excellence
- Document 2 : Investir ou mourir, les zoos dans une course effrénée à l’innovation
- Document 3 : Le secteur des parcs animaliers se digitalise
- Document 4 : Les nouvelles tendances des parcs de loisirs
- Document 5 : Les dispositifs tactiles pour compléter la visite au zoo et parcs animaliers
- Document 6 : Les conditions tarifaires du parc zoologique d’Amnéville
- Document 7 : Les résultats de l’enquête de satisfaction sur le segment des adolescents
- Document 8 : L’usage des réseaux sociaux par la génération Z en 2022
- Document 9 : Procédure de traitement des avis clients
- Document 10 : Avis clients du site « Tripadvisor »
- Document 11 : Extrait de la « Foire aux questions » du Zoo d’Amnéville

### **Annexe à renseigner**

Annexe 1 : Devis à l’attention de l’Association Handisport Metz

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL</b>	<b>2306- MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Ouvert depuis 36 ans, le Parc Zoologique d'Amnéville (département de la Moselle en région Grand-Est) s'étend aujourd'hui sur 18 hectares.

Le zoo compte 2 000 animaux originaires des cinq continents représentant une des plus grandes biodiversités de France. De plus, il propose de nombreuses animations, des spectacles, des nourrissages commentés et des activités pédagogiques (découverte des coulisses du zoo, du métier de soigneur...).

Le zoo accueille chaque année environ 250 000 visiteurs, et s'adresse aux enfants, aux adolescents, aux adultes, aux particuliers et aux groupes. Pour prendre soin de ses animaux et satisfaire pleinement son public, le parc animalier emploie de 100 à 160 salariés suivant la saison.

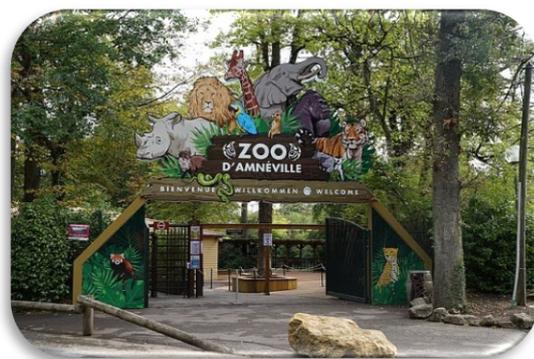
Le zoo d'Amnéville veut renforcer sa mission pédagogique, en impliquant davantage le public du parc animalier dans des activités d'éveil autour de la protection des espèces animales.



Nouvellement recruté(e) en qualité de chargé(e) d'accueil au sein du service relation client du Zoo d'Amnéville, vous assistez Madame Audrey Henri, votre responsable dans la gestion de la relation commerciale.

Nous sommes le 16 juin, elle vous confie différentes missions :

- analyser l'offre des parcs de loisirs,
- proposer une offre commerciale,
- contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du public,
- traiter les réclamations.



<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 1 - Analyser l'offre des parcs de loisirs

Afin de faire face à la concurrence, la direction souhaite développer l'attractivité du parc zoologique. Audrey Henri vous sollicite afin d'analyser le marché des parcs de loisirs et de proposer des actions pour répondre à la demande de la direction.

De :	audrey.henri@zoo-amneville.com	Reçu : 9:15
A :	agent.accueil@zoo-amneville.com	
Objet :	Note de synthèse sur le marché des parcs de loisirs	

Paragraphe | Largeur variable

Bonjour,

Vous trouverez en pièce jointe, la documentation à étudier dans le cadre de notre réflexion sur les actions à mettre en place pour faire face à la concurrence et accroître la fréquentation de notre zoo.

Rédigez une note de synthèse qui portera sur les points suivants :

- l'offre du marché des parcs de loisirs,
- l'offre du marché des zoos,
- la clientèle et ses mobiles d'achat,
- les propositions d'actions réalisables à court terme, et à moindre coût.

Un grand merci pour votre travail.

Cordialement,

Audrey  
Responsable service commercial.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 1 : Parcs de loisirs : une destination familiale par excellence

Les parcs de loisirs et d'attractions sont parmi les destinations préférées des familles et le choix en France est considérable, on ne comptabilise pas moins de 600 sites sur le territoire. L'offre est ainsi fortement diversifiée et répond à tous les besoins et attentes émanant de la clientèle famille qui fait partie des cibles les plus exigeantes. En effet, pour attirer cette clientèle, il faut proposer un ensemble d'activités convenant à tous les membres de la famille, enfants comme parents, tout en garantissant leur sécurité et en ne négligeant pas le volet économique car le coût du séjour fait partie du top 3 des facteurs déterminants dans le choix d'une destination.



La France est actuellement la première destination européenne en matière de parcs de loisirs. L'hexagone occupe cette première place grâce à plus de 600 sites de loisirs qui accueillent chaque année 70 millions de visiteurs, nationaux comme internationaux.

La principale dépense des visiteurs est le billet d'entrée (57%) suivi de la restauration (21%) et enfin des boutiques souvenirs (9%). Le poids économique de l'hébergement dans les dépenses journalières des visiteurs de parcs est encore relativement faible mais il tend à augmenter.

Le marché des parcs de loisirs est vaste et très diversifié, allant des simples parcs d'attractions en passant par les parcs développés autour de thèmes précis afin de contenter toutes les typologies de visiteurs. La catégorie parcs de loisirs regroupe également les parcs animaliers et les parcs aquatiques.

L'offre de parcs de loisirs et d'attractions est actuellement très développée en France, ce qui induit un marché extrêmement concurrentiel. Ainsi on assiste à une surenchère constante de constructions de nouvelles attractions et d'agrandissements de parcs. Les objectifs sont multiples : se démarquer de ses concurrents, augmenter sa fréquentation, fidéliser sa clientèle, allonger la durée des séjours et décupler les dépenses des visiteurs dans l'enceinte du parc.

Source : [www.hospitality-on.com](http://www.hospitality-on.com)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2306-MA 2 1	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 2 : Investir ou mourir, les zoos dans une course effrénée<sup>1</sup> à l'innovation

Rénovations à grands frais, expériences immersives et hébergements insolites : les zoos ne cessent d'innover pour conquérir et fidéliser de nouveaux visiteurs. Face à l'évolution des mentalités, les zoos ont fait peau neuve. Fini les cages à l'ancienne : fauves, girafes et autres primates vivent désormais dans des enclos plus vastes, plus végétalisés, et le béton se fait plus discret.

Avec 20 millions de visiteurs par an en France, 280 millions en Europe et 800 millions dans le monde, l'intérêt pour les zoos reste intact. "Les parcs animaliers n'ont jamais été autant visités en France", souligne Rodolphe Delord, directeur du zoo de Beauval (Loir-et-Cher) ; champion de France en termes de fréquentation. Soumis à la "pression du public qui veut de la nouveauté", les parcs se sont lancés depuis les années 1980 "dans une course à l'investissement car ils savent très bien que c'est leur survie qui est en jeu", souligne-t-il.

Objectif : "répondre à un besoin de reconnexion à la nature" et "susciter la revisite en fidélisant au moins 70%" de la clientèle, essentiellement régionale.

La tendance est aussi à la "scénarisation" et aux "sensations fortes", soigneurs d'un jour, festival de musique, semi-marathon, tyrolienne au-dessus des lions : autant d'activités, parfois "immersives", qui allongent la durée de la visite et favorisent le développement d'hôtels et d'hébergements insolites au cœur même des parcs.

Source : [www.la-croix.com](http://www.la-croix.com)

## Document 3 : Le secteur des parcs animaliers se digitalise

Pour continuer à attirer des visiteurs, nombreux sont ceux qui misent sur la digitalisation de leur offre et veillent à améliorer l'expérience client, en modernisant notamment leurs outils de commercialisation : e-billets, réservations en ligne, paiement dématérialisé... autant d'incontournables du parcours d'achat actuel.

Pour maintenir le lien avec leurs publics, les parcs animaliers ont largement investi les réseaux sociaux et proposé de nouveaux contenus : vidéos avec des portraits de soigneurs, coulisses des naissances « en immersion » dans les enclos, *lives* Facebook avec nourrissages en direct et contenus pédagogiques sur le mode de vie des animaux... Le personnel des parcs et leurs pensionnaires se sont reconvertis en influenceurs !

Source : [www.blog.timeonegroup.com](http://www.blog.timeonegroup.com)

<sup>1</sup> Qui est sans retenue, sans mesure

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2306-MA 2 1	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 4 : Les nouvelles tendances des parcs de loisirs



**Zoo Parc de Beauval (41)**

Les visiteurs peuvent emprunter un téléphérique comme au ski, mais à fond en verre.



**Zoo Safari de Thoiry (78)**

Depuis 2017, les visiteurs peuvent s'élancer sur une tyrolienne juste au-dessus de l'enclos aux lions.



**Parc animalier de Sainte-Croix (57)**

Les visiteurs peuvent désormais dormir dans les zoos en tête à tête avec les animaux.

Source : document d'auteurs

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7/16

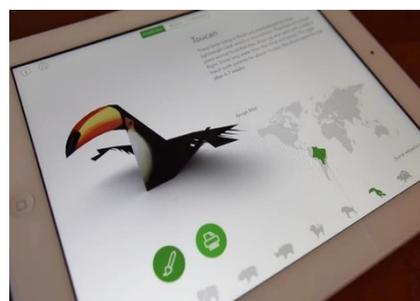
## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 5 : Les dispositifs tactiles pour compléter la visite au zoo et parcs animaliers

Marcher pieds-nus sur des sols identiques à ceux qui tapissent les enclos des animaux, chausser des lunettes pour voir comme un carnivore, écrans tactiles pour naviguer dans le zoo et en savoir plus pour organiser sa visite...

Les zoos et les parcs animaliers se munissent eux aussi des nouvelles technologies pour offrir un nouvel horizon à cette activité. Quoi de mieux que de faire croire aux visiteurs que la visite se transforme en un safari ?

Ces nouveaux dispositifs permettent de plonger les visiteurs dans une atmosphère réelle et naturelle.



C'est le cas du zoo de Mulhouse qui propose une immersion dans une vidéo de 360° de la forêt amazonienne en mettant à disposition des casques de réalité virtuelle. Ces expériences insolites se retrouvent dans de nombreux autres zoos, comme celui de Paris qui propose un parcours pied-nus dans la grande Clairière, des petites mises en scènes animées permettant de toucher, d'observer au plus près des détails de l'anatomie des animaux, ainsi que des tables tactiles permettant aux visiteurs de connaître plus en profondeur l'écosystème<sup>2</sup> propre à chaque animal du Parc Zoologique.

L'aquarium tropical du Palais de la Porte dorée met à disposition des bornes interactives proposant à l'utilisateur de découvrir des fiches sur les espèces présentes dans l'aquarium.

Les parcs zoologiques vont encore plus loin en créant des applications mobiles. Chaque enclos possède une balise, dès que l'on approche de cette balise, le visiteur reçoit un signal lui permettant d'avoir toutes les informations sur l'espèce.

Source : [www.digilor.fr](http://www.digilor.fr)

<sup>2</sup> Système formé par un environnement et par l'ensemble des espèces qui y vivent, s'y nourrissent et s'y reproduisent

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2306-MA 2 1	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 2 - Proposer une offre commerciale

Vous avez reçu plusieurs demandes de devis en ligne. Vous gérez en priorité la demande de l'Association Handisport Metz compte tenu de la date de l'organisation de leur sortie.

Votre nom

Philippe DUVERNE

Nom de votre établissement

Association HANDISPORT METZ

Votre email

philippeduverne.handisportmetz@orange.fr

Objet

Demande de devis

Votre message

Bonjour,

Nous souhaitons organiser une sortie d'une journée, le 1<sup>er</sup> juillet, pour nos adhérents afin de fêter la fin de la saison sportive.

21 personnes participeraient à cette sortie :

- 15 enfants âgés de 5 à 11 ans, dont 6 en situation de handicap,
- 6 accompagnateurs adultes.

Nous avons choisi en option la visite expérience : « Rencontre avec les grands singes ».

Concernant le repas du midi, nous avons sélectionné « le panier des baroudeurs ».

Merci de m'envoyer votre devis et de me préciser dans votre courriel les conditions de réservation.

Bien cordialement,  
Philippe DUVERNE  
Président de l'association

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 6 : Les conditions tarifaires du parc zoologique d'Amnéville

**LES TARIFS**

Entrée du zoo	Tarif TTC Prix public	Tarif TTC Billet daté	Mes options de visite	Tarif TTC par personne
Adulte (+ 12 ans)	33 Euros	27,50 Euros	Visite expériences (30 minutes)	200 Euros / 20 personnes 10 Euros / personne sup.
Enfant (3 à 11 ans)	28 Euros	22,50 Euros	Visite guidée (1 h 30)	250 Euros / 20 personnes 12,50 / personne sup.
PSH Adulte (+ 12 ans)	26 Euros	24,50 Euros	Visite Zoo gourmande (parcours guidé avec dégustation)	55 Euros
PSH Enfant (3 à 11 ans)	20 Euros	19,50 Euros		

Conditions de réservation :

- Ces tarifs sont applicables à partir d'une réservation de 20 personnes.
- Obligation de réserver auprès du service groupe et de verser un acompte de 40 % au moment de la réservation.

Restauration	Tarif TTC Adulte	Tarif TTC Enfant
Ticket repas valable dans tous les points de vente	9 Euros	4,50 Euros
Accueil café	5,50 Euros	5,50 Euros
Panier des baroudeurs 1 sandwich, chips, boisson et dessert	8 Euros	5 Euros
Formule Massai Plat, dessert, boisson en buffet	14 Euros	11 Euros
Formule BBQ Buffet avec assortiments viandes, fromage, dessert	24 Euros	16 Euros

<sup>1</sup> Billet qui mentionne la date de la visite  
<sup>2</sup> PSH : Personne en Situation de Handicap

Source : conditions tarifaires 2022/2023 issues du site Internet

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10/16



# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 3 – Satisfaire et fidéliser le public

Vous prenez connaissance des résultats de l'enquête de satisfaction administrée auprès des adolescents durant les dernières vacances de Printemps.

Afin de préparer la prochaine réunion de direction, Audrey Henri vous a laissé le message ci-dessous.



De : Audrey Henri [Détails](#)

Reçu le 16/06/... 14:00

J'ai programmé une réunion le lundi 19 juin afin de présenter à la direction des actions concrètes sur le segment des adolescents.

- analysez les résultats de l'enquête,
- proposez des axes d'amélioration pour les questions 2, 3 et 4,
- indiquez 3 raisons d'utiliser les réseaux sociaux pour atteindre nos objectifs,
- recensez 3 outils de fidélisation pertinents.

Merci pour votre implication.

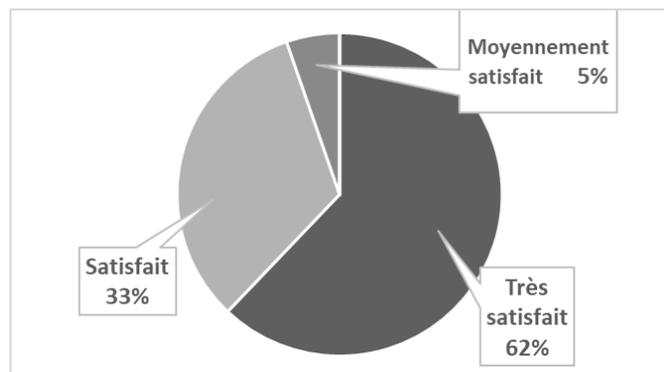
Message

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12/16

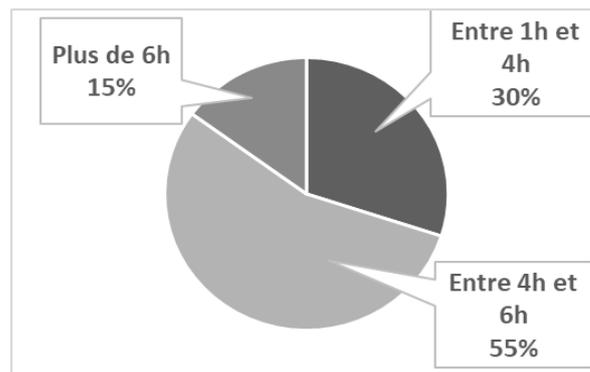
# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 7 : Les résultats de l'enquête de satisfaction sur le segment des adolescents (1/2)

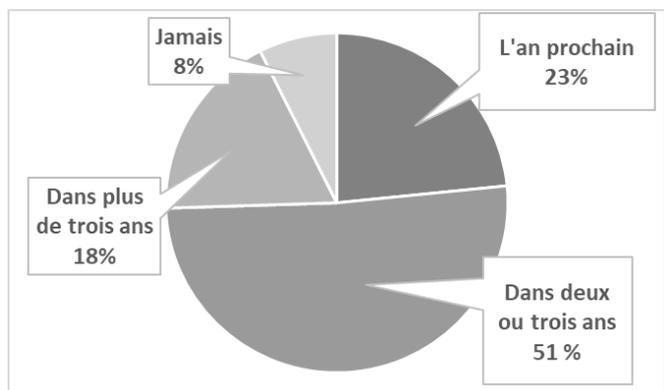
**Question n°1 : Votre expérience au sein du parc a-t-elle répondu à vos attentes ?**



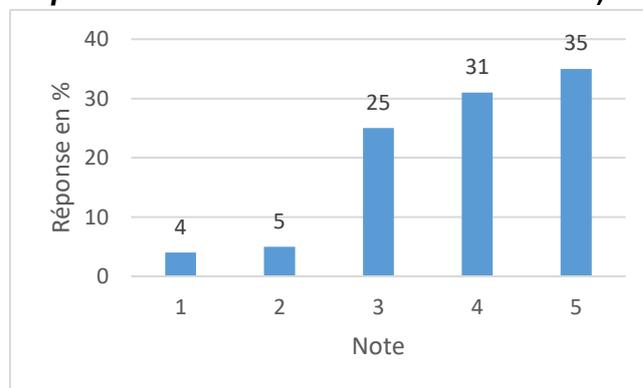
**Question n°2 : Combien de temps êtes-vous resté dans le parc ?**



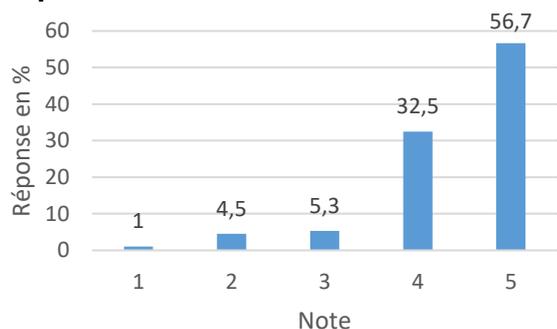
**Question n°3 : Comptez-vous revenir ?**



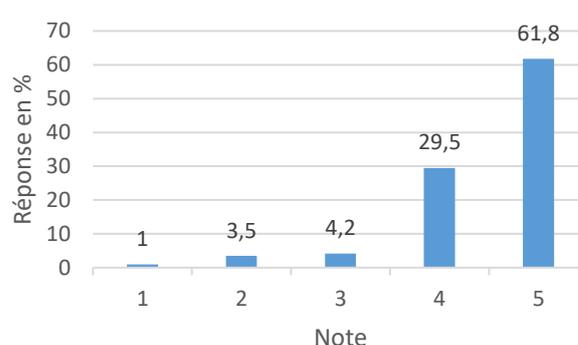
**Question n°4 : Quel est votre degré de satisfaction concernant l'accueil du personnel ? (1 = pas du tout satisfait et 5 = très satisfait)**



**Question n°5 : Quel est votre degré de satisfaction concernant les panneaux de description des espèces animales ? (1 = pas du tout satisfait et 5 = très satisfait)**



**Question n°6 : Quel est votre degré de satisfaction concernant la diversité des animaux ? (1 = pas du tout satisfait et 5 = très satisfait)**



# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 8 : L'usage des réseaux sociaux par la génération Z<sup>3</sup> en 2022

Diplomeo<sup>4</sup>, en partenariat avec BDM<sup>5</sup>, dévoile, pour la cinquième année consécutive, son enquête sur l'usage des réseaux sociaux par la génération Z. Pour cette édition 2022, l'étude a été menée auprès de 3 838 jeunes âgés de 16 à 25 ans.



Source : [www.blogdumoderateur.com](http://www.blogdumoderateur.com)

<sup>3</sup> La génération Z : génération des personnes nées entre 1997 et 2010.

<sup>4</sup> Diplomeo : premier Moteur de recherche et Comparateur de formations des études supérieures en France.

<sup>5</sup> BDM (ou Blog du modérateur) : site destiné aux professionnels du digital.

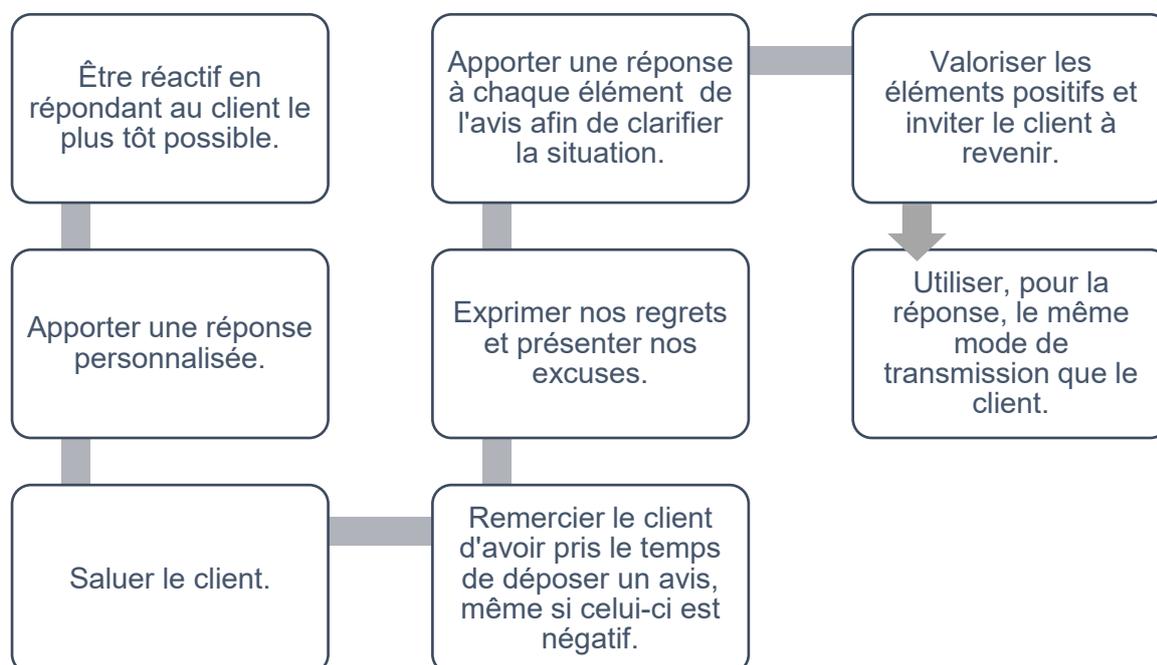
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2306-MA 2 1	Session 2023	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 4 - Gérer les réclamations

Vous traitez les réclamations, et prenez connaissance des dernières contributions déposées par les visiteurs sur le site « Tripadvisor ».

### Document 9 : Procédure de traitement des avis clients



### Document 10 : Avis clients du site « Tripadvisor »

  <b>KIKO2014</b> Colmar, France • 55 contributions 	  <b>bardo45</b> 3 contributions 
<p>Sortie en famille – 03 juin. Écrit le 04 juin.</p> <p>Une valeur sûre 😊 Plein de jolis spectacles tout au long de la journée. Un max d'explications sur les espèces adaptées aux enfants, même petits :). Le seul petit bémol est que notre chien n'a pu nous accompagner !!! On a dû le laisser dans la voiture !!! Pas sympa !!!</p>	<p>Sortie en famille – 11 juin. Écrit le 12 juin.</p> <p>J'ai acheté 3 billets au magasin Cora situé à Mondelange. Je n'ai pas fait attention, on m'a vendu 3 billets adultes, alors que nous étions deux adultes et un enfant !!! J'ai demandé un remboursement à l'accueil du zoo, et celui-ci a été refusé ! Inadmissible !!!</p>

Source : www.tripadvisor.fr

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 15/16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 11 : Extrait de la « Foire aux questions » du Zoo d'Amnéville



## Vos Questions → Nos Réponses

### Pour préparer votre visite au parc :

✔ Où doit-on stationner ?	Des parkings gratuits pour voitures et cars se trouvent à proximité de l'entrée du parc. Ils sont indiqués dès votre arrivée sur le site.
✔ Peut-on entrer et sortir du parc à tout moment ?	Non, toute sortie est définitive. Vous pouvez cependant, si besoin, demander à quitter temporairement le parc pour par exemple, vous rendre à votre véhicule. Vous devez demander « un bon de sortie » au personnel de la boutique située à la sortie de notre parc.
✔ Pouvons-nous visiter le parc avec notre chien ?	Non, pour des questions d'hygiène et de sécurité envers nos animaux et les visiteurs, tout animal étranger au parc est interdit. Nous n'avons pas de service de garde.
✔ Peut-on se restaurer sur place ?	Nous avons dix structures de restauration réparties dans notre parc : Restauration rapide ou self-service, sandwiches ou plats chauds. Pour tous les goûts et tous les budgets dans des espaces et des décors époustouffants !
✔ Peut-on apporter notre repas ?	Oui, des aires de pique-nique sont disponibles dans différents endroits du parc.
✔ J'ai acheté un billet enfant au lieu d'un billet adulte. Puis-je l'échanger ?	Seulement si le billet a été acheté sur notre site Internet. Si le billet a été acheté via un organisme extérieur, l'échange n'est pas possible. Le jour de votre venue, présentez-vous au guichet d'entrée n°1. Vous réglerez la différence de tarif et pourrez bénéficier d'une entrée adulte. Il n'est par contre pas possible de vous faire rembourser si vous avez acheté un billet adulte au lieu d'un billet enfant.
✔ J'ai acheté un billet d'entrée sur votre site Internet mais je me suis trompé de date. Puis-je la modifier ?	Les conditions générales de vente indiquent bien que les billets ne sont ni échangeables ni remboursables. Toutefois, si la date de visite souhaitée est antérieure à la date réservée, l'accès au parc sera accepté. Dans le cas contraire, sur présentation d'un justificatif d'empêchement exceptionnel, une commission statuera sur la suite à donner au dossier.

Source : [www.zoo-amneville.com](http://www.zoo-amneville.com)

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2306-MA 2 1</b>	<b>Session 2023</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 16/16