

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

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

**SESSION 2024**

**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.*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 17



*Association des commerçants*

<b>Partie 1</b> – Analyser le marché des chèques cadeaux
<b>Partie 2</b> – Développer la relation commerciale
<b>Partie 3</b> – Finaliser la relation commerciale
<b>Partie 4</b> – Satisfaire et fidéliser les clients

## **Documents**

- Document 1 : Les caractéristiques du chèque cadeau
- Document 2 : Les chèques cadeaux pour les entreprises : un avantage fiscal
- Document 3 : Le chèque cadeau en quelques chiffres
- Document 4 : Les principaux acteurs du marché
- Document 5 : L'évolution du nombre d'entreprises à Reims
- Document 6 : L'extrait de la plaquette des Vitrines de Reims
- Document 7 : Les Vitrines de Reims, des chiffres qui parlent
- Document 8 : Les avantages du chèque cadeau des Vitrines de Reims
- Document 9 : Pourquoi offrir des chèques cadeaux ?
- Document 10 : La procédure de traitement des commandes des chèques cadeaux
- Document 11 : Les codes des événements pour la facturation
- Document 12 : Pourquoi les applications mobiles sont-elles un moteur de la fidélisation clients ?
- Document 13 : Fidéliser grâce à votre application mobile

## **Annexe à renseigner et à rendre avec la copie**

Annexe 1 : Facture du Comité Social et Économique d'Engie – Page 17 sur 17

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 2 sur 17

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'association des commerçants, Les vitrines de Reims, créée en 1995, est une association loi 1901 sans but lucratif. Elle compte plus de 350 adhérents en 2023.

L'adhésion aux vitrines de Reims implique une participation financière des commerçants, avec un règlement mensuel ou annuel. Cette cotisation est variable pour chaque commerçant car elle est déterminée en fonction de l'effectif.

Sa vocation est de fédérer les commerçants du centre-ville. Elle organise et favorise des événements culturels, artistiques et festifs tout au long de l'année. Ceci afin de promouvoir et augmenter le dynamisme et l'attractivité de la ville de Reims : marché de Noël, braderie de printemps, braderie d'automne, nuit de la mode, Bulles et terroirs et Reims pétanque.



Chaque adhésion permet de financer les animations et le développement du chèque cadeau des Vitrines de Reims, valable dans plus de 260 enseignes à Reims et sa périphérie.



Vous êtes employé en qualité de chargé d'accueil auprès des Vitrines de Reims. Vous assistez Vincent Mansencal, le président de l'association et Loubna Eddahb, la commerciale, salariée de l'association, dans la gestion de la relation commerciale.


Dans ce cadre, vous assurez les quatre missions suivantes :


- analyser le marché des chèques cadeaux,
- développer la relation commerciale,
- finaliser la relation commerciale,
- contribuer à la satisfaction et à la fidélisation.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 3 sur 17


## Partie 1 – Analyser le marché des chèques cadeaux

Vous consultez le courriel envoyé par Loubna Eddahb.

A:  

Cc:  

Objet: Réunion de direction du 10/06/24 - Étude de marché des chèques cadeaux



Bonjour,

Faisant suite à notre réunion de direction du lundi 10 juin 2024, je vous adresse un résumé des points abordés concernant l'étude de marché des chèques cadeaux.

**Objectif :** positionner les Vitrines de Reims

**Points à traiter :**

1. les caractéristiques du chèque cadeau,
2. le poids du marché,
3. les acteurs du marché,
4. la présentation de l'offre de services des Vitrines de Reims.

**Suite à donner :** rédiger une note de synthèse sur le marché des chèques cadeaux abordant ces 4 points.

Cette démarche nous permettra de mieux cerner les opportunités et de renforcer notre position sur le marché des chèques cadeaux.

Merci de votre collaboration.

Cordialement,

Loubna Eddahb

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 4 sur 17

## Document 1 : Les caractéristiques du chèque cadeau

Le chèque cadeau constitue un avantage pouvant être offert par les entreprises à leurs collaborateurs. Ces avantages peuvent également être utilisés envers des personnes extérieures à l'entreprise.

Les entreprises peuvent décider d'offrir ces chèques cadeaux à des partenaires commerciaux tels que des fournisseurs ou sous-traitants par exemple.

Les associations des commerçants peuvent proposer aux habitants de leur commune d'offrir des chèques cadeaux utilisables dans les magasins de la ville.



### QUE DOIT MENTIONNER LE CHÈQUE CADEAU ?

Il doit mentionner :

- la valeur du bien qu'il permet d'acquérir,
- un ou plusieurs rayons de grand magasin,
- ou encore le nom d'un ou plusieurs magasins où il peut être dépensé.



### QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS CONCERNÉS ?

Un chèque cadeau doit être en lien avec l'un des événements suivants naissance/adoption, mariage/pacs, fête des mères/fête des pères, Sainte-Catherine, Saint-Nicolas, Noël, rentrée scolaire.

### QUELS SONT LES DIFFÉRENTS MONTANTS DÉPENSÉS ?

La valeur faciale est la valeur monétaire attribuée au chèque cadeau.

Les montants dépendent de la société émettrice : 5€, 10€ ou 15€...

Source : [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 17

## Document 2 : Les chèques cadeaux pour les entreprises : un avantage fiscal

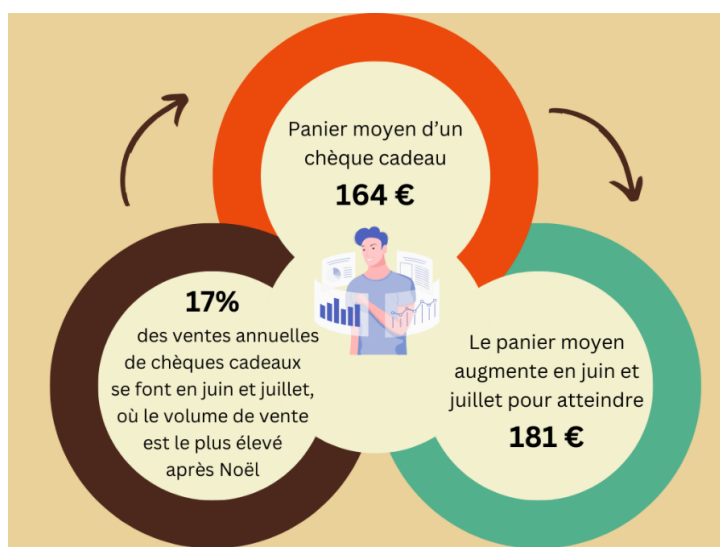
Comme en 2020, le gouvernement se saisit de ce levier pour tenter de soutenir le pouvoir d'achat des Français à l'approche des fêtes de fin d'année. Près de 8 millions de salariés sont concernés. La mesure, qui sera ponctuelle, devrait aussi permettre de soutenir l'activité des commerces. Le plafond de défiscalisation<sup>1</sup> des chèques cadeaux distribués à Noël par certaines entreprises à leurs salariés va augmenter, annonce Bercy. Il passera de 171,40 € à 250 €. Au total, 7,7 millions de salariés sont concernés, « D'après les émetteurs de chèques cadeaux, cette mesure, prise début décembre 2020, avait conduit à la distribution de 150 millions d'euros de chèques cadeaux supplémentaires qui sont venus s'ajouter au 1,2 milliard d'euros de chèques cadeaux distribués chaque année », explique Bercy dans un communiqué.

Source : <https://lesechos.fr>

## Document 3 : Le chèque cadeau en quelques chiffres

Le succès des chèques cadeaux peut être résumé par une seule raison chiffrée : les entreprises qui utilisent des récompenses non financières constatent une augmentation de leur **chiffre d'affaires annuel allant de 3 % à 9,6 %**, selon le rapport de l'institut Arberdeen Group.

Le succès des chèques cadeaux a entraîné une **multiplication des émetteurs** de chèques cadeaux qui définissent l'ensemble des offres disponibles et des commerces où ces chèques seront utilisables.



Source : 2023, [www.companeo.com](http://www.companeo.com)

<sup>1</sup> Défiscalisation : La défiscalisation consiste pour les entreprises à recevoir une réduction d'impôts du gouvernement

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 6 sur 17

## Document 4 : Les principaux acteurs du marché



### Les acteurs historiques

- **Edenred** : qui édite le chèque cadeau Kadéos est aujourd'hui leader du marché. La gamme Kadéos se décline en plusieurs produits.
- **Le groupe UP/chèques** : édite différents chèques cadeaux destinés aux CSE : UpCadhoc, UpChèque Culture, UpChèque Lire, et UpC'kdo.
- **Sodexo** : les chèques cadeaux "TirGroupé" sont valables dans plus de 900 enseignes et sites e-commerce, 65 000 points de vente, 7800 commerces et 27 clubs de football.



### L'acteur incontournable

- **Helfrich** : société alsacienne qui propose les chèques cadeaux multi-enseignes Shopping Pass. Créée en 1987, la société Helfrich est un acteur incontournable des solutions cadeaux pour les comités sociaux et économiques et leurs bénéficiaires. Les chèques cadeaux Shopping Pass sont valables dans plus de 350 enseignes et plus de 30 000 points de vente.



### Le nouvel acteur

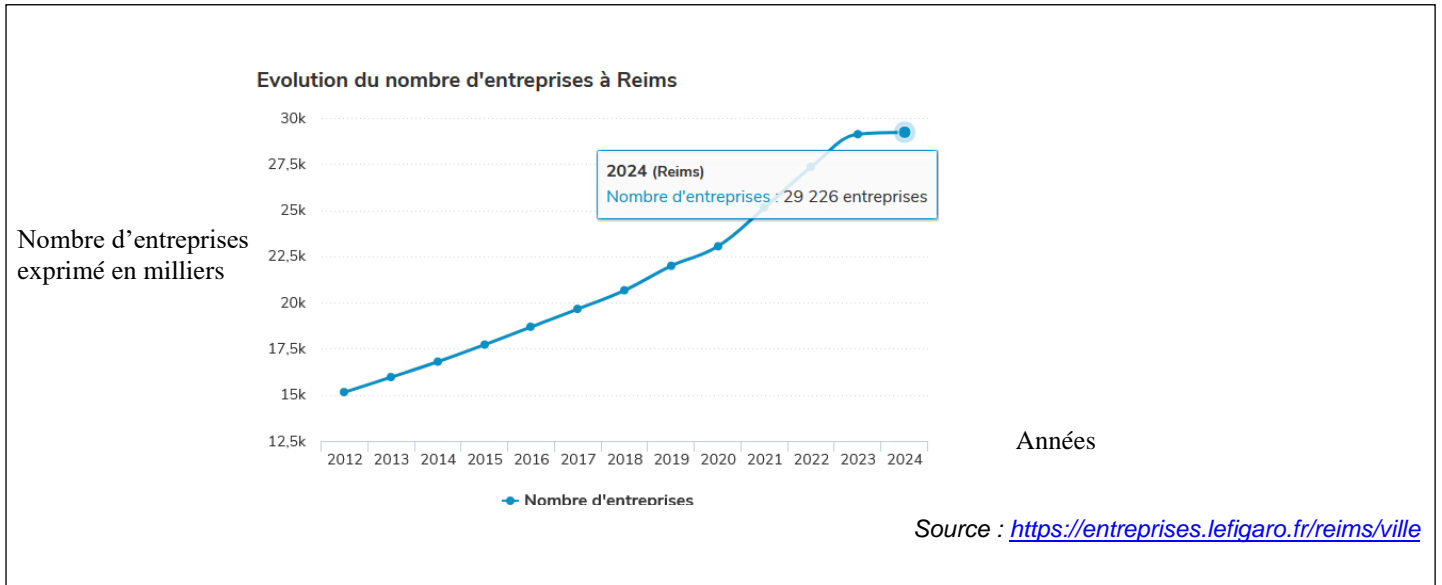
- **Swile** : la start-up devenue l'icône française, commercialise un chèque cadeau dématérialisée, multi-enseignes et avec un espace CSE personnalisé : La Swile Card. Cette dernière est utilisable pratiquement partout car elle utilise le réseau Mastercard. Swile s'appuie également sur une application.

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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 17



## Document 5 : L'évolution du nombre d'entreprises à Reims



## Document 6 : L'extrait de la plaquette des Vitrites de Reims

### Nos valeurs

Soyez au cœur de notre communauté !

Partagez des moments conviviaux avec nous lors de nos animations, assemblées générales, soirées à thème, petits déjeuners... réservés aux adhérents et partenaires. Ces événements favorisent les échanges sur nos activités, préoccupations, et projets.

Proximité totale !

Nous sommes à votre contact quotidien, facilitant même votre accès au centre-ville. Profitez de la 1<sup>ère</sup> heure gratuite dans nos 6 parkings Champagne Parc Auto, et recevez des tickets d'1 heure de stationnement offerts par nos commerçants partenaires.

Ensemble, façonnons notre centre-ville commerçant.



ASSOCIATION LOI 1901

1 C rue Henri Jadart 51 100 Reims

03 26 47 88 50



LA BRADERIE DE VOS COMMERCANTS

**Retrouvez-vous sur :**

Les Vitrites de Reims, adhérentes des Vitrites de France, s'engagent dans la digitalisation de la ville avec l'application Boutic.

Profitez d'une mine d'informations géolocalisées sur les commerces, bons plans, actualités de la ville, et moyens de déplacement et stationnement en temps réel.

Rejoignez-nous pour être au cœur de l'action !



[www.vitrinesdereims.fr](http://www.vitrinesdereims.fr)



Source : D'après la documentation de l'association « Les vitrines de Reims »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 17



## Document 7 : Les Vitrines de Reims, des chiffres qui parlent



- 750 000 € de chiffre d'affaires chèques cadeaux par an (montant de 4,10,12,13,15 et 20 €).
- 8 points de vente chèques cadeaux ou sur le site Internet des Vitrines de Reims.
- 20 000 heures de stationnement offertes par les commerçants à leurs clients.
- 350 adhérents aux vitrines de Reims.

Source : D'après la documentation de l'association « Les vitrines de Reims »

## Document 8 : Les avantages du chèque cadeau des Vitrines de Reims

Quel que soit l'événement : Fêtes de fin d'année, Anniversaire, Mariage, Fête des Mères, Fête des Pères, ... le chèque cadeau des Vitrines de Reims est un moyen original pour faire plaisir sans risquer de se tromper. Avec ces chèques cadeaux, faites-vous plaisir **dans plus de 260 commerces** ! Mode, beauté, loisirs, équipement de la maison, décoration, services, restaurants, livres, bijouterie, électroménager, sports, HI-FI, vidéo, musique, presse ... on peut tout s'offrir avec les chèques cadeaux « Vitrines de Reims ».



Les canaux de distribution :

- site Internet,
- boutique de l'association,
- points de vente des partenaires commerçants.

Source : D'après la documentation de l'association « Les vitrines de Reims »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 17

## Partie 2 – Développer la relation commerciale

Vous consultez le compte-rendu de réunion à laquelle vous avez participé dans le but de développer les ventes de chèques cadeaux auprès des professionnels.



### Compte-rendu de réunion

#### DATE

13/06/2024

#### HEURE

09:30

#### LIEU

Siège de l'association

#### PARTICIPANTS

- Vincent Mansencal, le Président
- Chargée d'accueil
- La secrétaire
- Les commerciaux

#### ORDRE DU JOUR

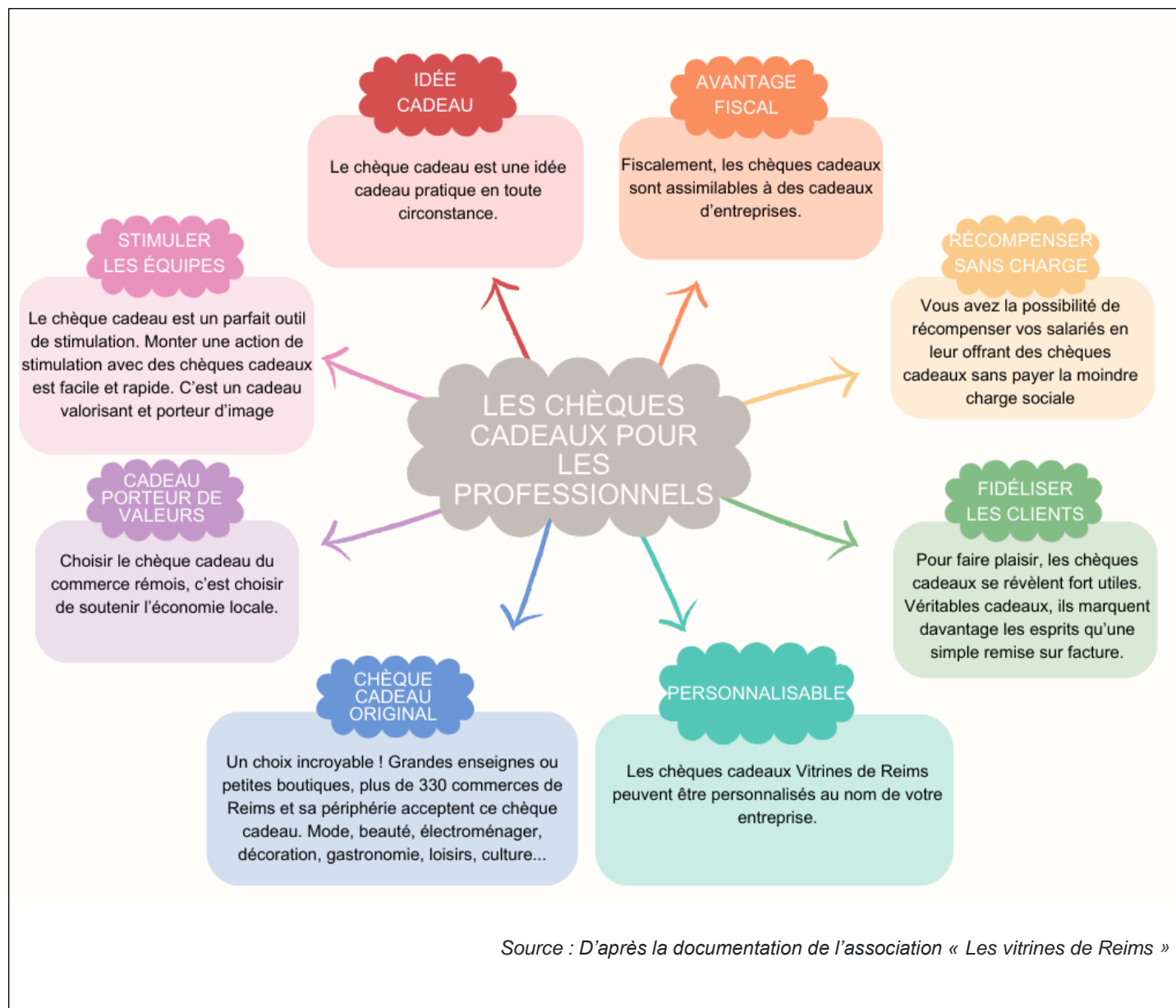
- Développer la vente des chèques cadeaux à destination des entreprises.
- Mieux appréhender et renforcer la visibilité de ce service sur les réseaux sociaux (Instagram)

#### TÂCHES À EFFECTUER

- Préparer un argumentaire de vente
- Proposer un post Instagram pour améliorer la visibilité auprès du grand public

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 17

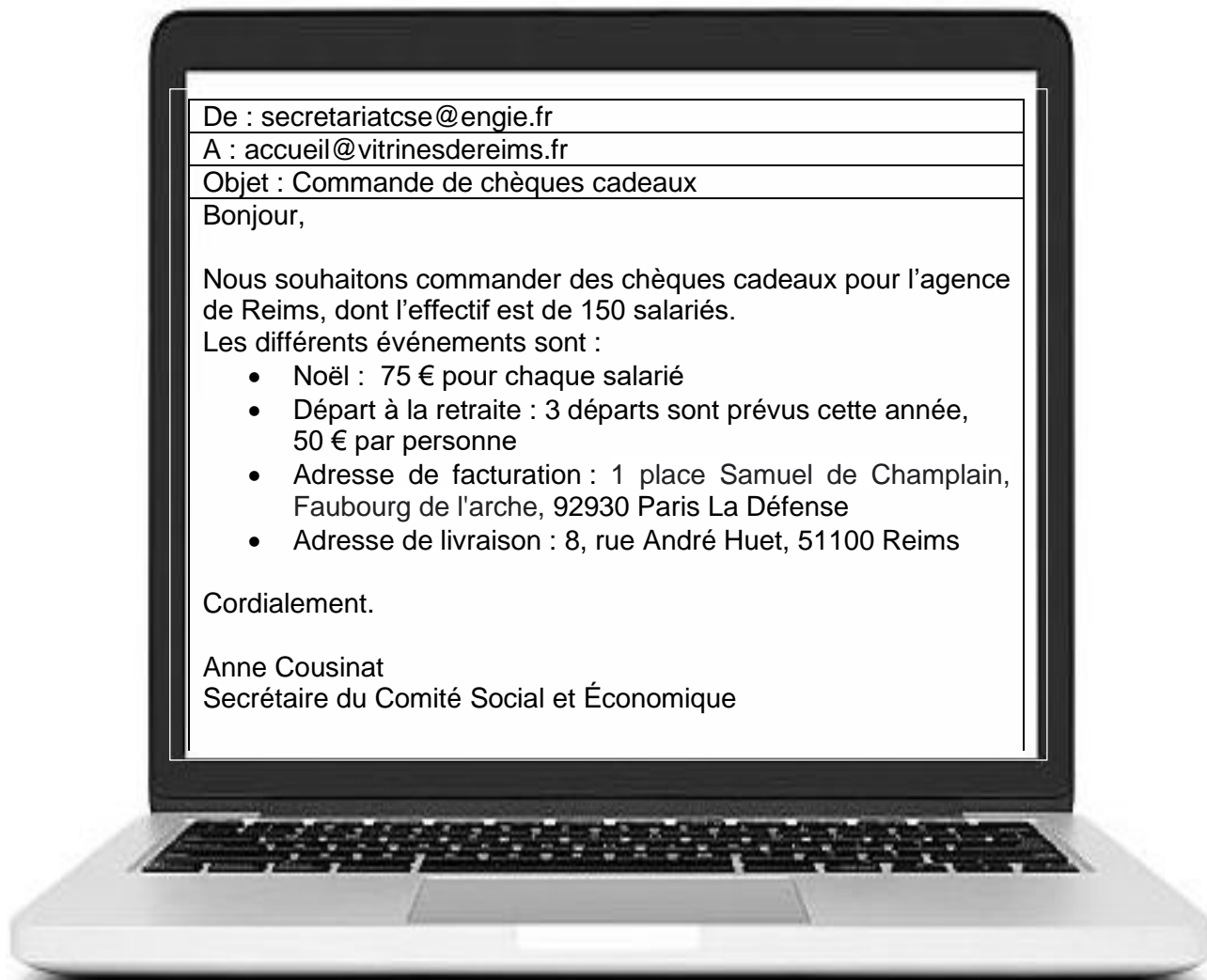
## Document 9 : Pourquoi offrir des chèques cadeaux ?



<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 11 sur 17

### Partie 3 – Finaliser la relation commerciale

Vous traitez le courriel d'un professionnel reçu ce jour au sujet d'une commande de chèques cadeaux.



De : secretariatcse@engie.fr  
A : accueil@vitrinesdereims.fr  
Objet : Commande de chèques cadeaux

Bonjour,

Nous souhaitons commander des chèques cadeaux pour l'agence de Reims, dont l'effectif est de 150 salariés.

Les différents événements sont :

- Noël : 75 € pour chaque salarié
- Départ à la retraite : 3 départs sont prévus cette année, 50 € par personne
- Adresse de facturation : 1 place Samuel de Champlain, Faubourg de l'arche, 92930 Paris La Défense
- Adresse de livraison : 8, rue André Huet, 51100 Reims

Cordialement.

Anne Cousinat  
Secrétaire du Comité Social et Économique

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 17

**Document 10** : La procédure de traitement des commandes des chèques cadeaux



**NOTE D'INFORMATION**

**Destinataire** : tous les employés

**Objet** : éléments à prendre en compte pour la réalisation de facture

- Mise sous pochettes offerte pour toute commande inférieure à 50 pochettes
- Facturation de 15 € au-delà de 50 pochettes
- Valeurs disponibles : 10 € - 15 €
- Frais d'envoi avec Accusé Réception (AR) ou frais de livraison : 12 €, sauf en cas de retrait de la commande dans nos bureaux

Pas de TVA sur les Chèques cadeaux

Loubna Eddahb,  
Service de gestion commerciale

1 C rue Henri Jadart 51100 Reims - 03 26 47 88 50

*Source : D'après la documentation de l'association « Les vitrines de Reims »*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 13 sur 17

**Document 11** : Les codes des événements pour la facturation

<b>Codes</b>	<b>Événements</b>	<b>Rayons autorisés</b>
107	Fête du Personnel	Maison, Bricolage Mode, Beauté, Loisirs
201	Naissance	Puériculture, jouets, enfants
301	Départ à la retraite	Maison, Bricolage Mode, Beauté, Loisirs
304	Médaille du travail	Fournitures scolaires, vêtements, Sport
305	Retraite	Maison, Bricolage Mode, Beauté, Loisirs
400	Rentrée Scolaire	Fournitures scolaires, vêtements, Sport, informatique
500	Noël	Cadeaux tous rayons sauf alimentation

*Source : D'après la documentation de l'association « Les vitrines de Reims »*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14 sur 17

## Partie 4 – Satisfaire et fidéliser les clients

Les Vitrines de Reims ont adopté l'application « BOUTIC » pour améliorer l'expérience client et développer la fidélisation.

Vous consultez le SMS envoyé par votre responsable.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 15 sur 17



## Document 12 : Pourquoi les applications mobiles sont-elles un moteur de la fidélisation clients ?

Nul ne le contredira, la pandémie a bouleversé le secteur de la distribution et du commerce. Mais un effet a été négligé : **le changement de comportement des consommateurs en termes de fidélité car, en ligne, les concurrents ne sont qu'à une portée de clic.**

La pandémie n'a fait qu'accélérer ce phénomène, selon une étude du cabinet McKinsey, 40 % des consommateurs ont déclaré avoir essayé de nouvelles marques ou effectué des achats auprès d'un nouveau distributeur entre mars et juin 2020. Il devient donc encore plus critique de réussir à fidéliser les clients pour créer de la valeur à long terme, car **acquérir un nouveau client est cinq à huit fois plus coûteux** que d'en conserver un déjà existant.

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

## Document 13 : Fidéliser grâce à votre application mobile

En moyenne, **fidéliser un client est 7 fois moins cher** que d'acquérir des nouveaux, d'où la nécessité de fidéliser ses clients, souvent à travers des programmes de fidélisation. Toutefois, nombreuses sont les marques à proposer ce type de programmes qui ne permettent pas toujours d'atteindre les résultats espérés. Et s'il existait d'autres méthodes ? Près de **1,4 milliard d'applications mobiles** ont été téléchargées en France, ce qui équivaut à près de **100 applications par mobile**. Découvrez alors comment profiter des applications mobiles pour fidéliser vos clients de manière originale et durable !

### Les avantages d'une application mobile pour votre entreprise

Proposer une application mobile c'est aussi montrer que votre entreprise est dynamique, moderne et dans l'ère du temps. Votre communauté appréciera que vous vous adaptiez aux évolutions des comportements et attentes de vos clients. Toutefois, là où l'application mobile se révèle être un réel atout est bel et bien dans la fidélisation de vos clients. L'application mobile permet effectivement de bâtir une relation de proximité durable et personnalisée avec votre clientèle.

### Comment fidéliser sur une application mobile ?

**Les notifications push** : afin de créer de l'engagement, vous pouvez recourir aux notifications « push ». Il s'agit de messages courts et personnalisés qui vont inciter les mobinautes<sup>2</sup> à se rendre sur l'application.

**L'application** : votre application doit offrir un design qui optimise l'expérience utilisateur. Vous pouvez aussi mettre en place un système de gamification. Cette stratégie consiste à créer des interactions ludiques et originales sous forme de jeux notamment (quizz, ticket à gratter sur l'écran, tirage au sort...). De même, proposez des contenus pertinents, personnalisés et variés pour donner envie aux utilisateurs de les consulter.

### Les récompenses

Une application mobile permet de récompenser facilement vos clients les plus fidèles. C'est aussi l'occasion de mettre en avant des offres promotionnelles de façon personnalisée et géolocalisée. Il peut s'agir de codes-barres uniquement visibles sur l'application à l'occasion d'une offre d'anniversaire ou autres types de réduction.

Source : [www.blog.d-impulse.com](http://www.blog.d-impulse.com)

<sup>2</sup> Mobinaute : personne qui navigue sur Internet à partir d'un appareil mobile

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 16 sur 17

**Annexe 1 : Facture du Comité Social et Économique d'Engie – À rendre avec la copie**



**FACTURE n°51**

**Reims, le .....**

COORDONNÉES DU CLIENT	
Raison sociale	
Adresse de facturation	
Adresse de livraison <i>(si différente de la facturation)</i>	

Événement	Code	Montant par bénéficiaire	Nombre de bénéficiaires	Valeur faciale	Montant Total
Mise sous pochette					
Frais d'envoi / Frais de livraison					
Total TTC					

1 C rue Jadart - 51100 REIMS - [commercial1@vitrinesdereims.com](mailto:commercial1@vitrinesdereims.com)

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2406-MA 2 1</b>	<b>Session 2024</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	Page 17 sur 17