

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.*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1/15



TECHNOPARC – Espace Média
3 rue Gustave Eiffel - 78306 POISSY CEDEX

☎ 01 39 22 64 65 ✉ contact@openyourcom.fr 📱 🐦

Partie 1 – Analyser l’offre d’Open Your Com
Partie 2 – Traiter la demande d’inscription d’une entreprise
Partie 3 – Satisfaire et fidéliser les clients
Partie 4 – Traiter les réclamations

Documents

- Document 1 : L’agence Open Your Com
- Document 2 : Le Team Building, motiver et améliorer la cohésion d’une équipe
- Document 3 : Comment le team building dynamise l’entreprise ?
- Document 4 : Les tarifs du prestataire « La Maison des Délices »
- Document 5 : La procédure pour valider une inscription
- Document 6 : La réclamation de Madame Traoré
- Document 7 : Le formulaire d’autorisation de diffusion d’image
- Document 8 : L’extrait du Règlement Général de Protection des Données
- Document 9 : L’avis Facebook de Monsieur Kleehaus
- Document 10 : La charte de Fair-play

Annexes à renseigner et à rendre avec la copie

- Annexe 1 : Bon de commande à renseigner – Page 9/15
- Annexe 2 : Analyse de l’enquête de satisfaction – Page 11/15

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 /15

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Open Your Com est une agence de communication située à Poissy dans les Yvelines (78). Créée en 2001, elle accompagne les entreprises dans la mise en œuvre de leurs stratégies de communication et d'événementiel.

En 2010, Open Your Com lance un nouveau concept, le « Challenge Énergies Val de Seine », une compétition inter-entreprises, par équipes de 21, 42 ou 84 collaborateurs.

Conçu comme un véritable **team building**¹, il propose 10 disciplines sportives visant à intéresser tous les publics des entreprises : jeunes et moins jeunes, employés et cadres, sportifs ou non.



Depuis 2010, ce sont 800 collaborateurs et 50 entreprises des Yvelines qui y participent. De l'esprit d'équipe, des performances sportives mais aussi de la convivialité, de la bonne humeur, des rencontres, du partage et du respect, la recette idéale pour une journée parfaite !



Nouvellement embauché en tant qu'assistant événementiel, vous êtes sous la responsabilité de Thomas De Louvigny, directeur de l'agence. Vous prenez en charge la gestion de la relation commerciale et vous vous impliquez dans la mise en œuvre du « **Challenge Énergies Val de Seine** ».

Nous sommes le 14 juin, il vous est confié quatre missions :

- analyser l'offre d'Open Your Com,
- répondre à la demande d'une entreprise,
- mesurer l'efficacité de l'offre,
- gérer les réclamations.

¹ Team building : activités organisées pour renforcer la cohésion d'équipe d'une entreprise

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 /15

Partie 1 - Analyser l'offre d'Open Your Com

Vous prenez connaissance des consignes de Thomas De Louvigny sur votre messagerie instantanée.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 /15

Document 1 : L'agence Open Your Com

Open Your Com est une **agence de communication 360^{o2}** qui analyse les besoins et envies des entreprises afin de leur créer un événement qui correspond à leurs attentes.

Particularité

Ses préoccupations principales pour chaque entreprise : séduire les prospects, fidéliser les clients, fédérer les équipes, faire passer les messages auprès des cibles, capter l'intérêt des publics, les positionner comme expert...

Objectif

La fierté du travail bien fait, la satisfaction client et la convivialité.

RSE³

Chaque année, Open Your Com rend hommage à une association à but non lucratif et lui fait honneur : attribution d'un chèque de 3 000 €.

Depuis 2010, le « Challenge Énergies Val de Seine » permet de collecter plus de 1 200 kilos de bouchons plastiques pour l'association « les Bouchons de l'Espoir », afin de financer du matériel sportif pour les personnes en situation de handicap.

Atouts

- Une équipe pluridisciplinaire avec notamment 2 rédacteurs pour assurer la création de contenus (rédaction pour le web, de discours, de newsletters, d'e-mailing, de communiqués de presse...).
- Des concepts exclusifs : Pronosteam (concours de pronostics par équipe en entreprise), Challenge Énergies (team building inter-entreprises dans les Yvelines), les Ateliers Open (ouvrir le dialogue autour d'une problématique propre à l'entreprise), 10 disciplines sportives, etc.

Domaines d'activités



Stratégie de communication



Relations presse



Identité visuelle et publicité



Communication interne



Événementiel



Stratégie digitale et réseaux sociaux

Source : D'après données de l'entreprise « Open Your Com »

² Agence 360° : entreprise qui propose une gamme complète de services en communication et marketing

³ RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 /15

Document 2 : Le Team building, motiver et améliorer la cohésion d'une équipe

Renforcer la cohésion d'équipe avec le team building

Depuis quelques années, très utilisé dans les entreprises, le team building est un moyen efficace de renforcer la cohésion d'un groupe, mais pas seulement. L'objectif du team building est le resserrement des liens sociaux au sein d'un groupe de personnes appartenant à une entreprise.

Quels sont les objectifs du team building ?

À partir de défis collectifs, il vise à ce que les collaborateurs membres d'un même groupe (équipe, service, établissement...) apprennent à mieux se connaître, se faire confiance et se coordonner dans une situation en dehors du contexte de l'entreprise. Ils donnent de leur personne et se mettent au service du collectif. Un comportement que les dirigeants d'entreprise espèrent voir au quotidien dans leur entreprise.

Si l'objectif ultime est de développer les liens entre les salariés, il n'en demeure pas moins que la démarche peut s'avérer fort intéressante dans bien des domaines :

- **Développer l'intelligence collective** : permettre à chacun de s'exprimer individuellement, mais au service du groupe.
- **Intégrer les nouveaux collaborateurs** : une façon pertinente de rendre un nouveau salarié efficace et à l'aise au sein de l'entreprise.
- **Désamorcer les conflits** : en abordant les choses de façon ludique ou par des jeux de rôles, tout en apprenant à se connaître en dehors des positions hiérarchiques et des relations intra-entreprises.
- **Communiquer autrement** : les activités partagées en dehors de l'entreprise induisent une communication différente ; l'humain en tant que tel est placé au centre de l'attention. Cela peut également, pour l'entreprise, être le moyen de communiquer ses valeurs, sa culture auprès de ses salariés de manière plus subtile, mais tout aussi efficace.

Source : www.manager-go.com/management/team-building.htm

Document 3 : Comment le team building dynamise l'entreprise ?

[...] À plus long terme, cette pratique permet d'améliorer la performance globale de l'entreprise et la confiance dans le management. Les activités d'équipe répétées stimulent également la motivation des salariés et contribuent ainsi à limiter le risque de démission des salariés.

Des idées toujours plus originales

Le succès des activités de team building s'inscrit dans un contexte de valorisation du bien-être au travail, devenu une préoccupation centrale des entreprises. Quelques chiffres : les trois quarts des travailleurs français se sentent « plutôt bien » au travail ; ils sont 90 % à penser que les nouveaux modes d'organisation du travail améliorent le bien-être et la performance (Opinion Way, avril 2016).

Dans ce contexte, les agences spécialisées rivalisent d'inventivité pour imaginer des activités originales et fédératrices. Si les activités sportives et les excursions culturelles sont toujours prisées, de nouvelles idées apparaissent au gré des tendances et des évolutions sociales. Les ateliers de cuisine et les activités de relaxation (yoga, taï chi chuan) sont les nouvelles tendances pour renforcer l'esprit d'équipe.

Source : avril 2022, www.pôleemploi.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 /15

Partie 2 – Traiter la demande d'inscription d'une entreprise

Faisant suite à la transmission du flyer visant à promouvoir le « Challenge Énergies Val de Seine », vous traitez ce jour, la demande d'une entreprise.

A :	service.evenementiel@openyourcom.fr
De :	traore.m@enedis.com
Objet :	Notre participation au Challenge Energies Val de Seine
Date	14 juin 8 h 54

Bonjour,

Nous souhaitons procéder à notre inscription au Challenge Energies Val de Seine de cette année.

Concernant la restauration, nous vous remercions de nous commander :

- 17 tickets boisson chaude
- 25 tickets boisson froide
- 23 tickets sandwich
- 19 tickets salade
- 30 tickets viennoiseries

Dans l'attente de votre confirmation,

Je reste à votre disposition pour toutes questions.

Mme Traoré

Responsable des Ressources Humaines
Enedis Groupe

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 /15

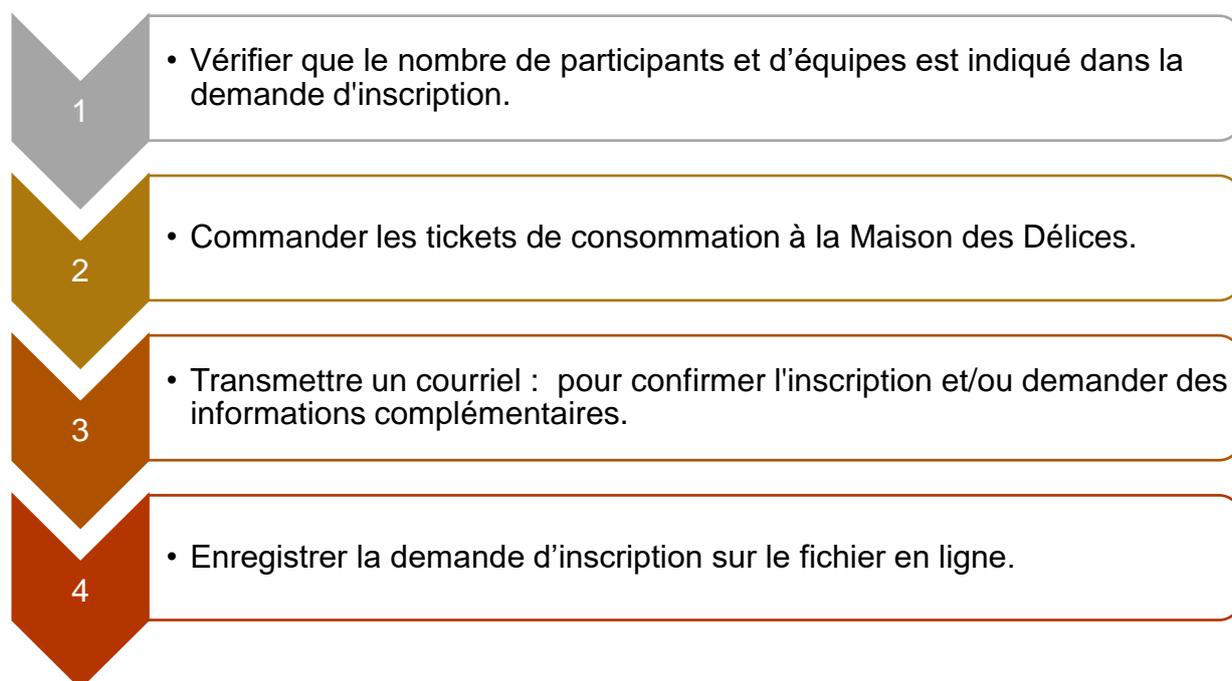
Document 4 : Les tarifs du prestataire « La Maison des Délices »



Tickets de consommation	Tarifs H.T .
- Ticket boisson chaude	1,30 €
- Ticket boisson froide	2,10 €
- Ticket sandwich	4,50 €
- Ticket salade	4,50 €
- Ticket viennoiserie	1,40 €

Source : D'après données de l'entreprise « Open Your Com »

Document 5 : La procédure pour valider une inscription



Source : D'après données de l'entreprise « Open Your Com »

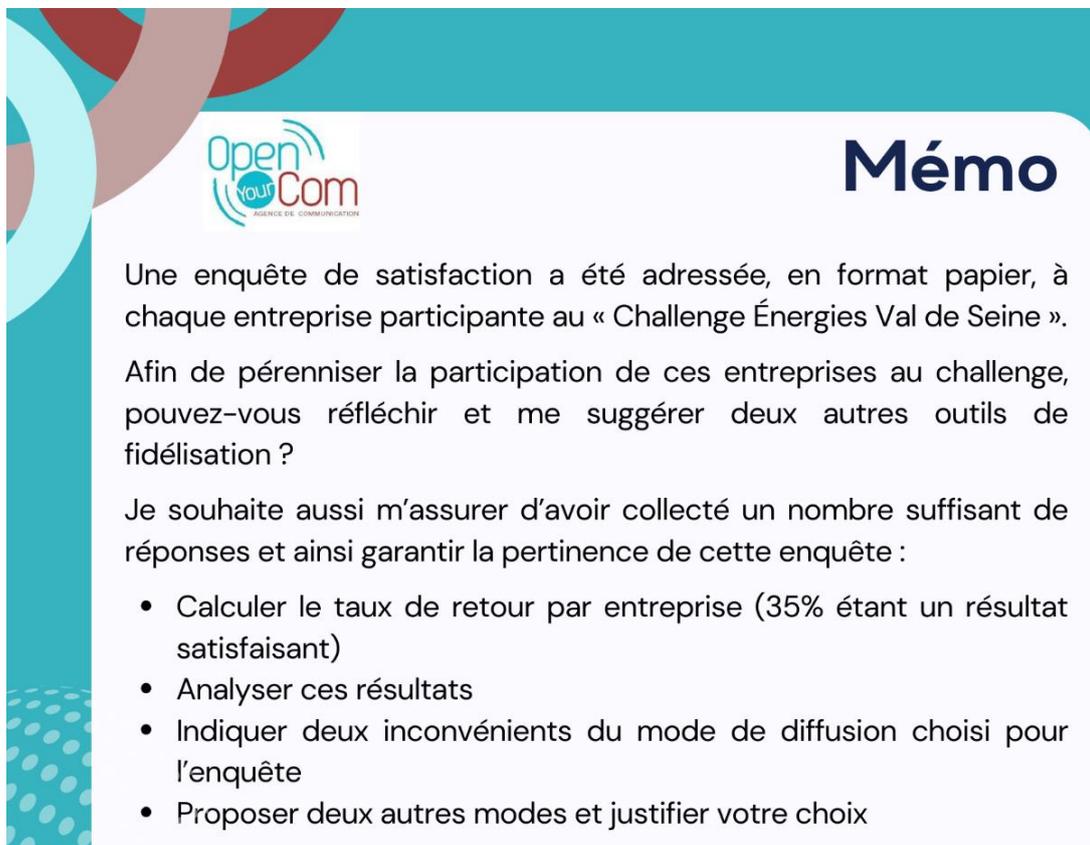
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 /15

Annexe 1 : Bon de commande à renseigner – À rendre avec la copie

 <p>La maison des Délices TRAITEUR</p>		BON DE COMMANDE	
2 rue de la Grange Dîme		N° du Bon de commande	123N
78440 Porcheville		Date	
☎ 09 60 33 55 44 💻 mddelices@gmail.com		Référence client	ENTCOM78
A RENSEIGNER EN LIGNE		Modalités de paiement	30 jours à réception de facture
			Carte Bancaire
CLIENT	Nom du contact :		
	Nom de la société :		
	Adresse :		
	Code postal, Ville :		
	Téléphone :		
DESCRIPTION	QUANTITÉ	PRIX UNITAIRE HT €	TOTAL HT €
Date et signature avec la mention « lu et approuvé » :		TOTAL HT €	
		MONTANT TVA (20 %)	
		FRAIS DE LIVRAISON	20 € TTC
		TOTAL TTC	
NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE CONFIANCE !			

Partie 3 – Satisfaire et fidéliser les clients

La satisfaction et la fidélisation des clients sont au cœur des préoccupations d'Open Your Com. Vous consultez le mémo de M. De Louvigny.



Open Your Com
AGENCE DE COMMUNICATION

Mémo

Une enquête de satisfaction a été adressée, en format papier, à chaque entreprise participante au « Challenge Énergies Val de Seine ».

Afin de pérenniser la participation de ces entreprises au challenge, pouvez-vous réfléchir et me suggérer deux autres outils de fidélisation ?

Je souhaite aussi m'assurer d'avoir collecté un nombre suffisant de réponses et ainsi garantir la pertinence de cette enquête :

- Calculer le taux de retour par entreprise (35% étant un résultat satisfaisant)
- Analyser ces résultats
- Indiquer deux inconvénients du mode de diffusion choisi pour l'enquête
- Proposer deux autres modes et justifier votre choix

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 /15

Annexe 2 : Analyse de l'enquête de satisfaction – À rendre avec la copie

Entreprises	Inscrits	Réponses	Taux de retour %*
Ariane Group	36	8	
Batigère - Ile-de-France	49	7	
Enedis - Ile-de-France Ouest	30	7	
GIR	22	7	
GED SAS	23	14	
Nextpharma	34	12	
NSG Group	35	6	
Sarp Industries	27	14	
Selmer	2	1	
Trapil	10	8	
Totaux			

**arrondir à l'entier le plus proche*

Analyse des résultats

Partie 4 – Traiter les réclamations

À l'issue du « Challenge Energies Val de Seine », vous traitez les réclamations reçues.

Document 6 : La réclamation de Madame Traoré

De : traore.m@enedis.com

A : assistant@oyc.fr

Objet : Communication réseaux sociaux

Bonjour Monsieur De Louvigny,

Nous avons participé au "Challenge Energies Val de Seine" et j'ai certains de mes collaborateurs qui sont surpris de voir leur image sur votre compte Facebook. Je ne pense pas avoir donné l'autorisation de les diffuser. Peut-on supprimer ces photos ?

Cordialement,

Mme Traore.



Source : D'après données de l'entreprise « Open Your Com »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 /15

Document 9 : L'avis Facebook de Monsieur Kleehaus

#ROIfirst #openyourcom





Open Your Com

182 J'aime · 191 followers

J'aime Rechercher

Publications
À propos
Mentions
Avis
Abonnements
Photos
Plus ▾



9
2 commentaires 2 partages

J'aime
Commenter
Partager


Denis Kleehaus






Il y a toujours la notion de compétition chez les sportifs, mais je n'ai pas spécialement apprécié les nombreux coups reçus notamment lors de la finale de foot. J'aurais aimé un peu plus de fair-play chez certains joueurs, mais aussi que l'arbitre puisse avoir le droit d'exclure si besoin, au moins temporairement, un joueur. Cela éviterait les nombreuses tensions qu'il y a pu avoir. Ce serait malheureux que l'image du Challenge soit détériorée par l'état d'esprit de certains.

Source : D'après données de l'entreprise « Open Your Com »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14 /15



Nouveau message

de : g.gaultier@openyourcom.fr

Objet : Charte de Fair Play

Suite au retour de de la publication Facebook de Monsieur Kleehaus, le service relation client a souhaité améliorer la qualité de l'activité Foot. Aussi, il a créé une Charte du Fair Play Football qui sera mise en place pour le « Challenge Énergies Val de Seine » de l'année prochaine.

Open your Com

CHARTE DE FAIR PLAY

Tout participant doit s'engager à :

1. Suivre les règles du jeu
2. Respecter les décisions de l'arbitre
3. Traiter adversaires et partenaires avec respect
4. Non à la violence et à la tricherie
5. Garder son sang-froid en toutes circonstances
6. Être un modèle de loyauté sur et en dehors du terrain
7. Être un exemple de générosité et de tolérance.

"Pour tout acte violent le participant en cause sera exclu temporairement du jeu durant 5 min"

CHALLENGE ENERGIES VAL DE SEINE

Source : D'après données de l'entreprise « Open Your Com »

⁴ Fair Play : être bon joueur, honnête, respectueux

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2409-MA 2 3	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 15 /15