

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

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

SESSION 2025

Durée : 3 h

Coefficient : 4

*L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège » 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	25-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 13



ESCAPE GAME

✉ contact@taktic.fr

☎ 01 89 40 09 57

📍 Centre commercial ITALIE 2
34 bis Avenue d'Italie 75013 Paris

WWW.TAKTIC.FR



Partie 1 - Analyser le marché des Escape Games en France
Partie 2 - Développer le segment de clientèle des familles
Partie 3 - Traiter la demande d'une famille
Partie 4 - Fidéliser la clientèle

Documents :

- Document 1 : Le marché des Escape Games en France
- Document 2 : L'évolution du nombre d'enseignes d'Escape Games en France
- Document 3 : L'évolution du chiffre d'affaires du marché des Escape Games en France
- Document 4 : Les tarifs moyens d'une session d'Escape Games
- Document 5 : Les tarifs TAKTIC de nos Escape Games
- Document 6 : Le nombre de salles d'Escape Games en France
- Document 7 : L'Escape Games : un phénomène urbain concentré à Paris
- Document 8 : L'estimation de la répartition des joueurs par type de clientèle
- Document 9 : Les motivations des joueurs
- Document 11 : Les modalités de l'offre « anniversaire »
- Document 12 : L'escape Games « La porte du monde oublié »
- Document 13 : Les programmes de fidélisation de la concurrence

Annexe à renseigner – page 8/13

Annexe 1 : La tableau d'analyse du marché – à rendre avec la copie

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 13

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Ouvert en avril 2022, Taktic est une enseigne d'Escape Games¹, installée dans le 13^{ème} arrondissement de Paris. Ce marché du loisir d'intérieur est apparu en France en 2013. Il permet aux joueurs de se lancer de nouveaux défis et de s'amuser tout en réfléchissant.

L'entreprise Taktic s'étend sur 600 m² et propose plusieurs activités :

- 5 salles d'Escape Games, dont le décor est inspiré de l'époque victorienne² du 19^{ème} siècle, avec des niveaux de difficulté croissants de 2 à 5 ;
- 2 salles de Quizz³ ;
- 1 Murder Party⁴ ;
- 1 jeu d'enquête immersif⁵.



Les salles d'Escape Games permettent à des équipes de 3 à 6 joueurs de faire une session qui dure environ 1 h 30 :

- 15 minutes de réunion préparatoire pour expliquer les consignes ;
- 1 heure pour résoudre l'énigme ;
- 15 minutes pour récupérer ses affaires et prendre la photo souvenir.

L'enseigne organise aussi, sur réservation, des anniversaires, des enterrements de vie de jeune fille / garçon et des séminaires de cohésion d'équipes. Sa clientèle est composée de jeunes adultes, de familles et d'entreprises.

Nouvellement recruté en qualité de chargé d'accueil chez Taktic, vous assistez Alexandre Cotte, directeur de la gestion de la relation clients.

Nous sommes le 19 mai. Il vous confie différentes missions :

- analyser le marché des Escape Games en France ;
- développer le segment de clientèle des familles ;
- traiter la demande d'une famille ;
- fidéliser la clientèle.

¹ **Escape Games** : jeu d'aventure grande nature dans lequel les joueurs doivent résoudre des énigmes, enfermés dans une pièce.

² **L'époque victorienne** : celle-ci désigne la période du règne de Victoria I du Royaume-Uni, qui s'étend de juin 1837 à janvier 1901. Elle marque un âge d'or pour le pays, notamment sur le plan de la prospérité économique.

³ **Salle de Quizz** : salle équipée de buzzer pour répondre à des questions en équipe ou en joueur individuel.

⁴ **Murder Party** : jeu de rôle où les participants incarnent des personnages, jouent les détectives.

⁵ **Immersif** : c'est le fait de se plonger entièrement dans une activité, en se coupant de la réalité

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 13

Partie 1 – Analyser le marché des Escape Games en France

Dans un marché de plus en plus concurrentiel, la direction de l'entreprise a défini une stratégie double : accroître l'attractivité de l'enseigne tout en renforçant la fidélité de sa clientèle. Cette approche vise à consolider la position de l'entreprise sur son secteur et à répondre efficacement aux évolutions des attentes des consommateurs.

Prenez connaissance du courriel et réalisez le travail demandé.

De : a.cotte@taktik.fr

À : c.accueil@taktik.fr

Objet : Analyse du marché de l'escape Games en France

Aptos

11

G I S

Y X

≡ ≡ ≡ ≡

↓ ↻ ↺ ↻

↻ ↺ ↻ ↺

Bonjour,

Je vous transmets un dossier documentaire concernant le marché des Escape Games en France.

Votre mission consiste à :

1. **Compléter le tableau d'analyse du marché** à partir des données fournies. Les données recueillies devront être exploitées et analysées dans votre note de synthèse.
2. **Rédiger une note de synthèse structurée en deux parties :**
 - une analyse de l'offre sur le marché ;
 - une analyse de la demande.

Les résultats de votre travail serviront de base à mon analyse lors de la réunion du comité de direction, où nous examinerons les pistes d'évolution de notre offre.

Merci de veiller à une présentation claire et argumentée, facilitant leur utilisation dans un cadre décisionnel.

Je vous remercie,

Bien à vous,

Alexandre



ALEXANDRE COTTE
Directeur
☎ 01 89 40 09 58
✉ a.cotte@taktik.fr
🌐 www.taktik.fr
📍 Centre commercial ITALIE 2
34 bis avenue d'Italie
75013 PARIS

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 13

Document 1 : Le marché des Escape Games en France

Les Escape Games sont des jeux dans lesquels une équipe doit résoudre des énigmes dans un temps imparti pour pouvoir sortir du lieu où se déroule l'aventure. On trouve différents types d'Escape Games et ces derniers peuvent être classés en plusieurs catégories : enquête, science-fiction, horreur, prison, cambriolage, histoire, virus, etc.

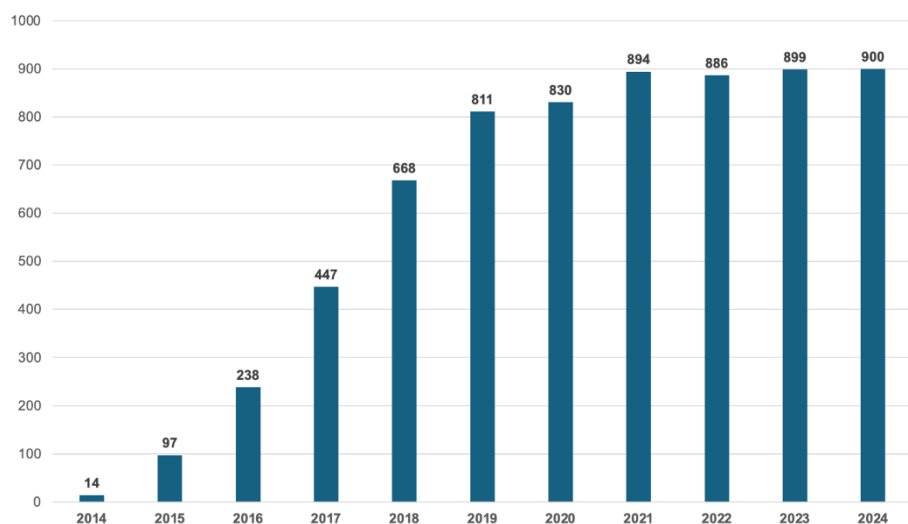
Le marché des Escape Games en France a connu une forte croissance jusqu'en 2019, le concept a été porté par l'émergence d'une multitude d'indépendants principalement situés dans les métropoles françaises.

Après une véritable explosion de 2014 à 2019, le nombre d'Escape Games sur le territoire français a progressé à un rythme beaucoup plus lent depuis, avec près de 900 implantations fin 2024. La crise sanitaire a profondément impacté le marché : la réalisation d'énigmes en équipe dans un lieu fermé étant difficilement conciliable avec les contraintes sanitaires. La normalisation sanitaire a permis le retour de l'activité, mais la concurrence devient plus intense avec davantage d'acteurs.

Le marché s'est progressivement étendu des grandes métropoles aux villes de taille moyenne, avec une grande diversité de modèles et l'importance d'une communication digitale.

Source : <https://madeinfr.fr>

Document 2 : L'évolution du nombre d'enseignes d'Escape Games en France

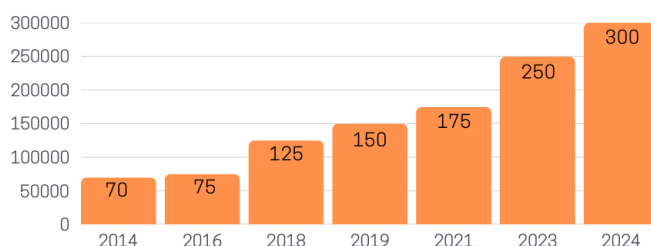


Source : www.escapeGames.fr

Document 3 : L'évolution du chiffre d'affaires du marché d'Escape Games en France

CROISSANCE DU CA EN MILLIONS D'EUROS

de 2014 à 2024



Source : <https://www.my-business-plan.fr/fiches-techniques/marche-escape-Games>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 13

Document 4 : Les tarifs moyens d'une session d'Escape Games

Le tarif moyen par personne pour une session d'Escape Games en France est de 38,00 € pour 2 joueurs, 29,40 € pour 3 joueurs, 26,40 € pour 4 joueurs et 24,40 € pour 5 joueurs. Le tarif est dégressif lorsque le nombre de joueurs est plus élevé.

Certains départements affichent des prix plus élevés : **c'est le cas à Paris avec un prix moyen pour 4 joueurs de 31,10 €.**

Source : <https://www.the-escapers.com/statistiques/france>

Document 5 : Les tarifs TAKTIC de nos Escape Games



Source : www.taktic.fr

Document 6 : Le nombre de salles d'Escape Games en France

En 2024, la France compte un total de 2 576 salles d'escape Games, témoignant de l'essor de cette activité immersive sur l'ensemble du territoire.

Certaines régions se démarquent particulièrement par leur concentration de salles, reflétant un fort engouement pour cette activité dans ces zones :

- Paris : avec 144 salles, la capitale est le département leader en nombre d'escape Games, profitant de sa forte densité de population et de son attractivité touristique ;
- Bouches-du-Rhône : 93 salles, portées par le dynamisme de la métropole marseillaise et de ses alentours ;
- Gironde : 73 salles, renforcées par la popularité de Bordeaux, une destination prisée des familles et des jeunes adultes ;
- Rhône : 69 salles, avec Lyon en tant que centre économique et culturel majeur, contribuant à cette offre ;
- Haute-Garonne : 64 salles, illustrant l'importance de Toulouse, capitale de l'Occitanie, dans le développement des loisirs innovants.

Source : <https://www.the-escapers.com/statistiques/france>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 13

Document 7 : L'Escape Games : un phénomène urbain concentré à Paris

L'Escape Games, ce loisir immersif consistant à résoudre des énigmes pour s'échapper d'une pièce dans un temps limité, a connu une ascension fulgurante ces dernières années. Si cette activité séduit un public de tous âges, elle présente une particularité notable : une forte concentration géographique, notamment dans les grandes métropoles comme Paris.

Pourquoi la ville de Paris attire-t-elle autant d'Escape Games ?

Pour répondre à une demande croissante, de nombreux créateurs d'Escape Games ont choisi de s'implanter à Paris, proposant des scénarios toujours plus variés et immersifs. Les Parisiens, comme les habitants d'autres grandes villes, recherchent des activités à vivre en groupe, originales et facilement accessibles.

L'Escape Games, loin d'être un simple phénomène de mode, s'est imposé comme un loisir urbain incontournable. La forte concentration de cette activité dans des villes comme Paris témoigne de son attrait pour un public en quête de nouvelles expériences.

Source : <https://apsms.fr/plongez-dans-lunivers-captivant-des-escape-Games-a-paris.php>

Document 8 : L'estimation de la répartition des joueurs par type de clientèle

Dans une structure accueillant 10 000 joueurs par an, la répartition des segments de clientèle met en lumière des comportements et attentes spécifiques :

Les familles représentent 20 % des joueurs, soit 2 000 personnes par an.

Ce segment est particulièrement attiré par des expériences adaptées aux enfants et aux adultes, souvent pour des occasions spéciales comme des anniversaires ou des sorties.

Les groupes d'amis, majoritairement composés de jeunes adultes âgés de 25 à 40 ans, forment le plus grand segment avec 5 000 joueurs par an, soit 50 % de la clientèle.

Ce segment est souvent motivé par le désir de relever un défi entre amis, d'explorer des expériences immersives ou de célébrer des événements.

Les entreprises, avec 3 000 joueurs annuels, constituent 30 % des visiteurs. Ce segment se concentre sur les activités de team-building⁶ et de renforcement de la cohésion d'équipe.

Source : <https://www.the-escapers.com/statistiques/france>

Document 9 : Les motivations des joueurs

Les joueurs sont attirés par le caractère immersif des Escape Games, qui poussent les concepteurs à offrir des scénarios de plus en plus complexes et diversifiés (horreur, enquête, science-fiction, etc.). Mais le challenge intellectuel est aussi une motivation aussi bien pour les joueurs occasionnels que les habitués : en effet, ils aiment résoudre des énigmes car cela stimule l'intellect, les poussent à faire preuve de réflexion, de logique et de collaboration pour réussir. Ils jouent obligatoirement en groupe, ce qui renforce les liens entre les participants et favorise la socialisation. Compte tenu des différents niveaux de difficultés, les Escape Games s'adaptent à tous. Réussir à sortir dans le temps imparti d'une salle procure un sentiment de satisfaction et d'accomplissement, ce qui pousse les joueurs à revenir.

Source : www.lavilladeslegendes.fr

⁶ Team-building : Ce terme anglo-saxon, qui signifie littéralement "construction d'équipe", consiste, pour l'entreprise, à organiser une activité et à faire participer l'ensemble des collaborateurs, de manière collective.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 13

Annexe 1: Le tableau d'analyse du marché – À rendre avec la copie

OFFRE	Éléments quantitatifs Calculs et résultats
Évolution du nombre d'enseignes (en %)	Entre 2015 et 2020 :
	Entre 2020 et 2024 :
Évolution du chiffre d'affaires (en %)	Entre 2014 et 2023 :
Écart entre notre offre tarifaire et le tarif moyen d'une session en France (en euros)	Pour 3 joueurs :
	Pour 4 joueurs :
	Pour 5 joueurs :
Nombre moyen de salles par enseigne en France (en valeur)	
Part de marché des salles implantées à Paris (en %)	
DEMANDE	Éléments quantitatifs Calculs et résultats
Répartition du type de clientèle sur une structure recevant 10 000 joueurs par an (en %)	

Partie 2 – Développer le segment de clientèle des familles

Votre analyse a révélé que le segment de clientèle des familles représente une opportunité stratégique à développer. Lors d'une récente réunion portant sur notre communication, le comité de direction a constaté que notre dernière publication mettant en avant l'offre « anniversaire » date de 2022. Cette absence d'actualisation sur nos réseaux sociaux pourrait expliquer le manque de visibilité de cette offre auprès de notre public cible.

Prenez connaissance du message et traitez la demande.

À : Chargé d'accueil

Bonjour,

Nous devons faire évoluer la communication et particulièrement sur les réseaux sociaux.

Votre mission est de formuler des arguments convaincants pour concevoir une publication claire et adaptée à notre public cible.

L'objectif est de mettre en avant les atouts de notre Escape Games et d'inciter à la réservation.

Proposez des éléments pour chaque point suivant :

- Un titre accrocheur : suggérez une phrase percutante qui capte immédiatement l'attention du lecteur.
- La présentation des modalités de l'offre anniversaire : expliquez les principales caractéristiques de l'offre de manière concise et attrayante.
- La mise en avant de la salle "La porte du monde oublié" : recommandez cette salle en indiquant les points forts pour éveiller l'intérêt et la curiosité.
- Les avantages pour les clients : listez les bénéfices concrets en différenciant pour les familles et groupes célébrant un anniversaire chez nous.
- Les informations pratiques : proposez des formulations claires pour indiquer comment réserver, les prix, et la disponibilité.
- Une accroche finale : concevez une phrase incitative ou un appel à l'action pour encourager les réservations immédiates.

Votre travail contribuera à renforcer notre stratégie de communication et à attirer davantage de clients pour cette offre.

Merci par avance,

Alexandre

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 13

Document 11 : Les modalités de l'offre « anniversaire »



Source : <https://taktic.fr/feter-son-anniversaire-a-paris/>

Document 12 : L'Escape Games « La porte du monde oublié »

Plongez dans un univers captivant où vous partez sur les traces de la cité mythique d'Atlantide, guidé par l'histoire mystérieuse de votre grand-père, le professeur Jones. Ce scénario riche en légendes et en énigmes vous invite à explorer le bureau du professeur pour retrouver des indices, découvrir l'avancement de ses recherches, et percer les mystères de sa disparition.

Public cible :

- Parfait pour les familles, les groupes d'amis et les amateurs de récits immersifs.
- Idéal pour des célébrations (anniversaires, événements spéciaux).

Décor et ambiance :

- Décors soignés et immersifs recréant le bureau excentrique du professeur.
- Ambiance mystérieuse et intrigante, avec des éléments inspirés de la mythologie atlante et des trésors légendaires.

Objectifs du jeu :

- Résoudre des énigmes variées (logiques, visuelles, manipulation) en lien avec le thème de l'Atlantide.
- Compléter la mission en un temps imparti pour réussir à « sauver » les découvertes du professeur.

Expérience utilisateur :

- Immersion complète : grâce à un scénario engageant et des éléments narratifs captivants.
- Suspense garanti : des rebondissements inattendus et des découvertes surprenantes tout au long du jeu.

Informations pratiques :

- Durée : 60 minutes et taille de l'équipe : 3 à 6 joueurs.

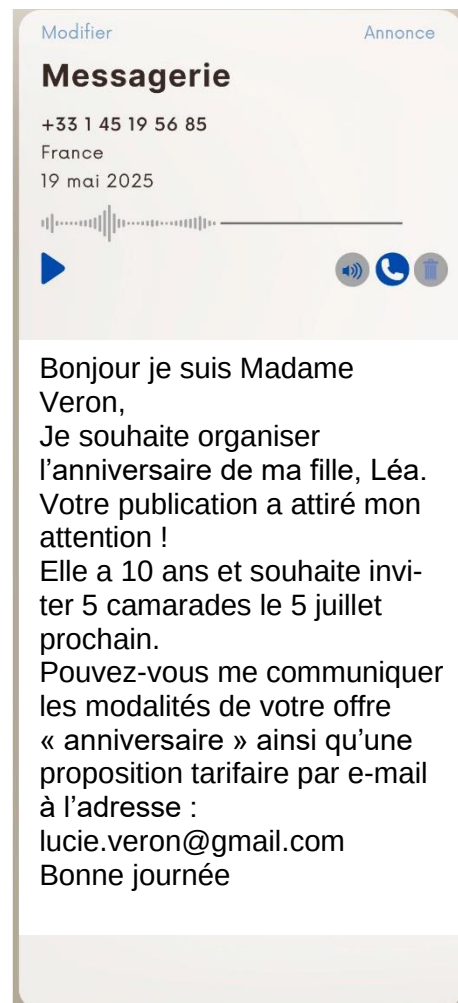
Source: <https://taktic.fr/project/la-porte-du-monde-oublie/>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 13

Partie 3 – Traiter la demande d'une famille

Votre communication a eu un impact positif. Vous recevez une demande d'une famille pour organiser un anniversaire.

Traitez la demande de Madame Veron.

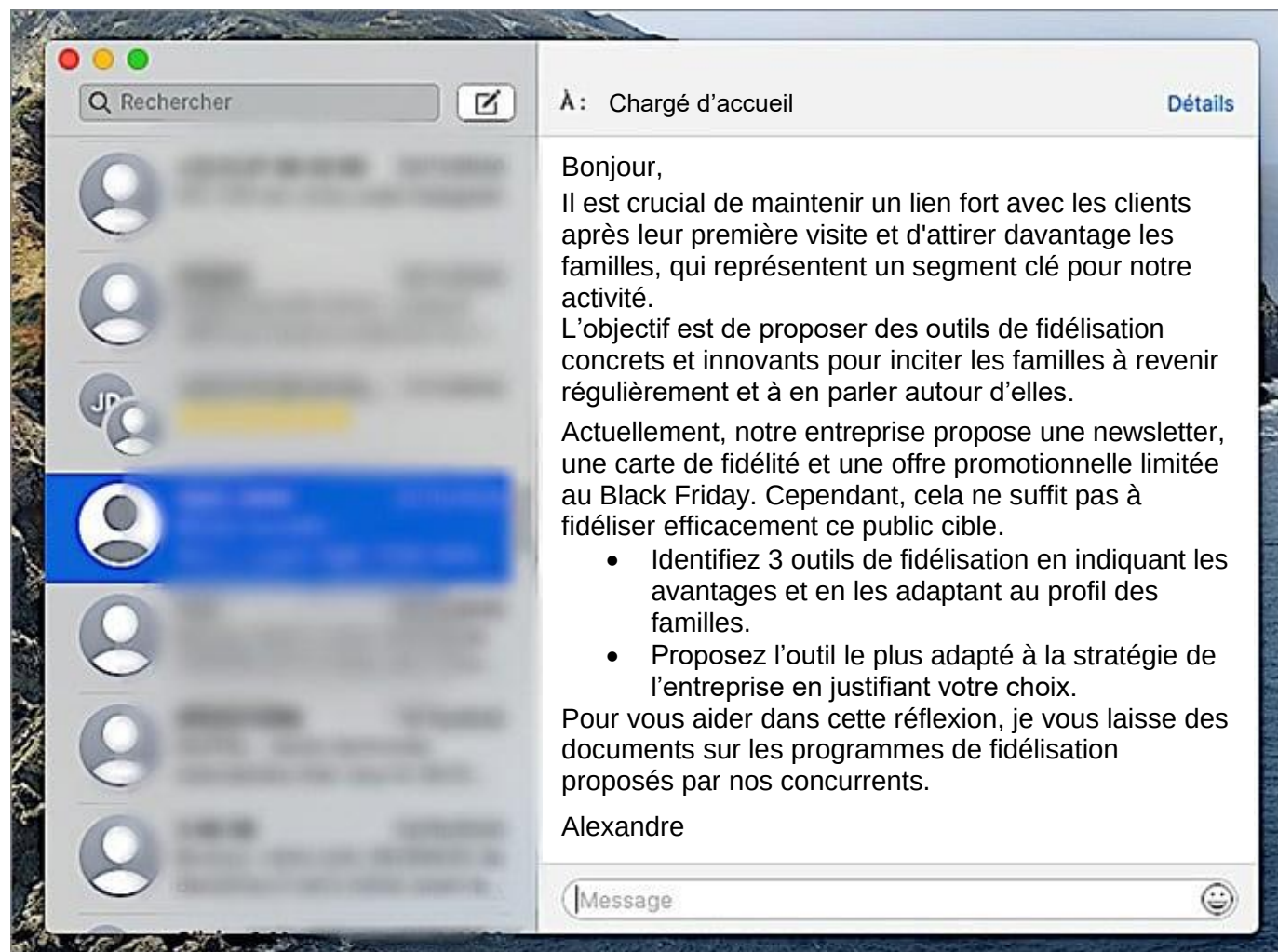


BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 13

Partie 4 – Fidéliser la clientèle

Vous venez de répondre aux attentes de Madame Veron. L'enjeu désormais est de transformer les expériences des familles en une opportunité de fidélisation.

Réalisez le travail demandé par votre directeur.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 13

Document 13 : Les programmes de fidélisation de la concurrence

Nom du programme par enseigne	Visuel du programme
Les tarifs flexibles Entreprise : PRIZONERS 	 Tarif spécial en semaine pendant les heures creuses.
Le passeport Entreprise : ÉCHAPPE-TOI SI TU PEUX 	 Un bon d'achat de 22 € est accordé en validant 4 missions
L'offre promotionnelle Entreprise : ESCAPE HUNT 	 - 15 % pour les étudiants avec le code promo STUDENT15
La carte de fidélité Entreprise : LA PORTE SECRÈTE 	 - 50 % sur la 6^{ème} partie
Le parrainage Entreprise : ESCAPE KIT 	 5 € de réduction pour vos amis en les invitant. Si 2 amis utilisent leur code promo, vous recevez 1 kit de votre choix gratuitement d'une valeur de 30 euros.
La newsletter Entreprise : DONJON 	 Pour être tenu au courant de nos événements éphémères, de nos soirées à thème et d'autres surprises, inscrivez-vous dès maintenant !

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BCP-MA-U2-MEAG1	SESSION 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 13 sur 13