

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

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

SESSION 2026

Durée : 3 h

Coefficient : 4

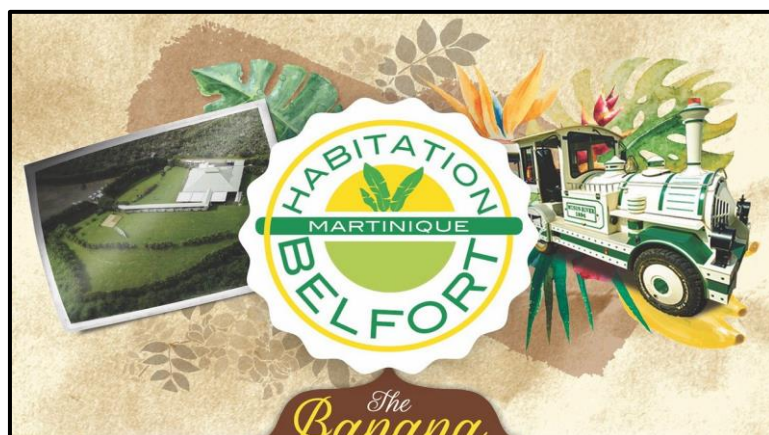
*Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

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

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

Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 14



Site touristique - BELFORT

Chemin Soudon - Quartier Belfort - 97232 LE LAMENTIN - Martinique

Tél. : +596 696 25 25 89

www.visitebelfort.com

Partie 1 – Analyser le marché de l'évènementiel
Partie 2 – Proposer une offre adaptée à la demande du client
Partie 3 – Satisfaire et fidéliser la clientèle
Partie 4 – Gérer les réclamations

Documents

- Document 1 : Le marché de l'évènementiel
- Document 2 : L'évènementiel d'entreprise à l'épreuve de l'inflation
- Document 3 : L'évènementiel en Martinique : lieux et types d'évènements
- Document 4 : La clientèle du marché de l'évènementiel
- Document 5 : L'offre « Les Jardins de Belfort » face à ses concurrents directs
- Document 6 : L'adaptation des professionnels de l'évènementiel aux nouvelles attentes
- Document 7 : Le formulaire de demande de devis en ligne complété par un client
- Document 8 : La disposition des salles de réunion
- Document 9 : Les disponibilités de la salle « Les Jardins de Belfort »
- Document 10 : La brochure « Belfort Terre d'expériences » - extrait
- Document 11 : Le rendez-vous convivial et savoureux « Les Jardins de Belfort »
- Document 12 : Les avis des clients – extrait
- Document 13 : La foire aux questions – extrait

Annexe

Annexe 1 : Le devis – à rendre avec la copie – page 11/14

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 14

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



« **Le site touristique de Belfort** » est un lieu d'exception en Martinique. Situé au centre de l'île, il réunit en un même espace un site touristique, une exploitation agricole, un restaurant gastronomique, un lieu dédié à l'évènementiel et un espace de détente pour toute la famille.

Depuis 1984, « le site touristique de Belfort » ne cesse de se réinventer afin d'offrir à ses visiteurs des expériences variées et enrichissantes, invitant à la découverte et à la valorisation du patrimoine martiniquais.

Niché dans la campagne du Lamentin, au cœur d'une nature luxuriante à perte de vue, « le site touristique de Belfort » propose au public quatre espaces d'activités complémentaires :

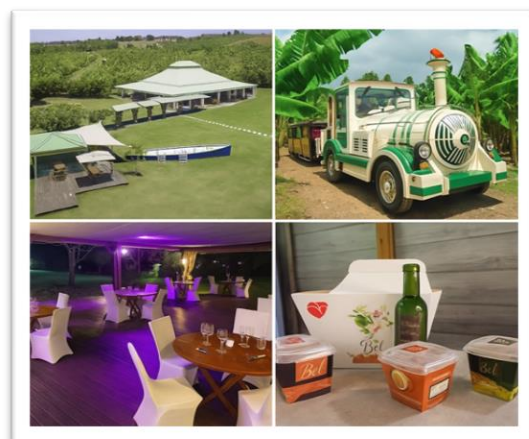
- « **Les Jardins de Belfort** », dédiés à l'organisation d'évènements professionnels et privés (séminaires, conférences, réceptions, team building¹, mariages) ;
- « **Le Petit Train de Belfort** », offrant une visite guidée de l'exploitation agricole autour de la culture de la banane ;
- **Le restaurant « L'Éphémère »**, mettant à l'honneur une cuisine raffinée et inspirée du terroir ;
- **La boutique « Belfort »**, proposant à la vente des produits du terroir issus de l'exploitation agricole (fruits séchés, boissons à base de fruits, etc.).

Vous venez d'être recruté en qualité de chargé d'accueil au sein du « **site touristique de Belfort** », sous la responsabilité de Joris Boseaut, directeur du domaine.

À ce titre, vous êtes chargé de gérer l'ensemble des activités liées à la relation commerciale.

Nous sommes le 3 juin 2026, votre responsable vous confie les missions suivantes :

- analyser le marché de l'évènementiel ;
- proposer une réponse adaptée à la demande du client ;
- satisfaire et fidéliser la clientèle ;
- gérer les réclamations en ligne.



¹ **Team Building** : est un moyen efficace pour renforcer la cohésion de groupe dans une entreprise. L'objectif est de resserrer les liens sociaux entre collègues, d'améliorer la communication afin de booster la motivation et valoriser le bien-être au travail.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 14

Partie 1 - Analyser le marché de l'évènementiel

Lors de la réunion de préparation de la saison estivale, Monsieur Boseaut informe l'ensemble de l'équipe que 50 % de l'activité de l'entreprise repose sur le secteur de l'évènementiel.

Souhaitant prendre des décisions stratégiques concernant le développement commercial de l'entreprise dans les semaines à venir, il sollicite votre contribution.

Prenez connaissance du courriel qui vous est adressé et réalisez le travail demandé.

De :	boseaut.martinique@belfort.com
Date :	3 juin 2026 – 8 h 46
À :	chargedaccueil.martinique@belfort.com
Objet :	Réalisation note de synthèse

Bonjour,

Lors de la réunion de préparation de la saison estivale, j'ai présenté à l'ensemble de l'équipe différents documents sur le marché de l'évènementiel.

Je vous confie une nouvelle mission qui consiste à réaliser une note de synthèse sur le marché de l'évènementiel.

Celle-ci devra être claire et structurée en 5 parties :

- les tendances du marché de l'évènementiel ;
- l'offre actuelle du marché en Martinique ;
- l'offre du site touristique - BELFORT par rapport à la concurrence ;
- les différentes catégories de clientèle ;
- les perspectives d'évolution du marché.

Je vous remercie par avance pour votre collaboration.

Cordialement,

J. BOSEAUT
Directeur



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 14

Document 1 : Le marché de l'évènementiel

Le secteur de l'évènementiel est structuré autour de plusieurs acteurs :

- **les organisateurs d'évènements** qui s'occupent d'une multitude de types d'évènements et gèrent des foires et salons à grande échelle ;
- **les agences évènementielles** qui se concentrent sur l'organisation d'évènements pour des clients professionnels ou privés ;
- **les sociétés de production** qui sont spécialisées dans la réalisation de grands évènements (concerts, festivals, foires) ;
- **les agences de communication** qui se chargent de la promotion et du marketing des évènements, souvent dès les phases de conception ;
- **les entreprises** qui proposent des espaces : salles de réception, séminaires, congrès.

Les chiffres clés de l'activité

En France

- **16,8 milliards d'euros** de bénéfice sont enregistrés par les entreprises évènementielles en 2023.
- **455 000** emplois sont générés par le secteur.
- **340 000** évènements sont organisés en moyenne chaque année.
- **52 %** des professionnels ont enregistré une hausse de CA annuel en 2023.

En Martinique

Malgré la hausse des coûts, les entreprises enregistrent une reprise de leur chiffre d'affaires, signe d'une relance dynamique.

- **+83,4 %** de chiffre d'affaires dans le secteur sur un an.
- **+4,9 %** d'emplois créés sur un an en 2023.
- **52 %** des professionnels de l'évènementiel ont observé une hausse de leur chiffre d'affaires par rapport à 2022.

Source : <https://www.propulsebyca.fr/opiiec.fr>

Document 2 : L'évènementiel d'entreprise à l'épreuve de l'inflation

Séminaires d'entreprises et conventions représentent environ la moitié de l'activité du secteur de l'évènementiel, qui génère environ 3 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel. Or, depuis janvier, l'ensemble du secteur affiche un recul d'environ 15 %. Une vraie douche froide après une année 2024 marquée par le dynamisme des Jeux Olympiques. Reste que les entreprises ne peuvent se passer de réunir leurs troupes, surtout lorsque le télétravail reste de rigueur une ou plusieurs journées par semaine. Il faut fédérer les équipes, les récompenser et transmettre les grandes lignes stratégiques. « 86 % de nos clients nous disent que c'est un pilier essentiel de leur stratégie ». Alors que la saison bat son plein, le mot d'ordre est aux économies. Le budget s'échelonne

entre 250 et 500 euros par participant. « Il y a une vraie tension sur le panier moyen, en recul de 5 % à 7 % par rapport à l'an passé, constate Laurent Gabard, PDG de Rejolt qui vend des prestations d'évènementiel directement aux entreprises. En revanche le nombre de participants a tendance à augmenter, de 11 % à 12 % ».

En parallèle, les prix des prestataires (hôtels, traiteurs, transport...) ont progressé entre 15 % et 30 % depuis la fin du Covid. « Nos clients nous demandent les mêmes prestations à budget équivalent ou légèrement inférieur alors que l'inflation est passée par là » confie un acteur de l'évènementiel. Conséquence : la durée des séminaires a été raccourcie. [...]

Source : www.lefigaro.fr – mai 2025

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 14

Document 3 : L'évènementiel en Martinique : lieux et types d'évènements

La Martinique offre une grande diversité de lieux adaptés à différents types d'évènements :

- **salles de réception** : de nombreuses salles et espaces extérieurs sont disponibles, tels que les Jardins de Belfort, qui offrent un cadre champêtre idéal pour les évènements en plein air ;
- **hôtels et villas** : les villas et hôtels, telle que la Villa Victoria à Fort-de-France, offrent un cadre intime et élégant, parfait pour des évènements ;
- **palais des congrès** ;
- **plages et lieux atypiques** : la Martinique regorge de plages et de jardins tropicaux qui peuvent être privatisés pour des évènements en extérieur.

Les professionnels de l'évènementiel offrent des services de toute taille.

Évènements professionnels et économiques ➤ Salons : tourisme, bien-être, automobile, habitat. ➤ Conférences, congrès et séminaires. ➤ Forums professionnels : par exemple, le salon des entrepreneurs.	Évènements privés ➤ Mariages et réceptions privées : la Martinique est une destination prisée pour les mariages tropicaux. ➤ Anniversaires, baptêmes.
Évènements culturels et traditionnels ➤ Carnaval de la Martinique. ➤ Tour des yoles rondes². ➤ Festival de Fort-de-France. ➤ Journées du patrimoine.	Évènements écologiques et de développement durable ➤ Évènements autour des thèmes de l'énergie, du climat et de la transition écologique. ➤ Nettoyage de plage, randos éco-tourisme.

Source : www.evenementiel-martinique.com

Document 4 : La clientèle du marché de l'évènementiel

La demande sur le marché de l'évènementiel provient des professionnels et des particuliers, avec une prédominance marquée des entreprises. Elles sont en effet les principaux clients des professionnels de l'évènement. Elles considèrent l'évènementiel comme un levier essentiel pour optimiser leur image de marque. 65 % des professionnels constatent une hausse des réservations pour les évènements d'entreprise [...].

La demande d'évènements privés pour les particuliers reste significative. Les mariages, anniversaires, soirées privées font partie des occasions pour lesquelles ce segment fait appel aux organisateurs d'évènements. La demande est généralement axée sur des évènements personnalisés, sur mesure [...].

Source : <https://www.propulsebyca.fr>

² **Tour des yoles rondes** : la yole est une embarcation traditionnelle ; représente un évènement culturel majeur en Martinique, mettant en lumière les traditions nautiques et l'esprit communautaire.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 14

Document 5 : L'offre « Les Jardins de Belfort » face à ses concurrents directs

Éléments	Domaine de l'Oasis (97215 Rivière-Salée)	Habitation La Nau (97270 Saint-Esprit)	Les Jardins de Belfort
Capacité	430 personnes assises 800 personnes debout	500 personnes assises	300 personnes assises 500 personnes debout
Superficie	Salle de 250 m ² Domaine de 10 000 m ²	Salle de 400 m ² + jardin	Salle de 350 m ² + jardin
Types d'évènements	Conférence, team building, réunion colloque, mariage.	Conférence, réception, séminaire, mariage.	Réception, séminaire, mariage, team building.
Équipements	Paperboard, vidéoprojecteur, micro, Wifi, régie son, régie lumière, écran informatique, tables, chaises.	Crayons à papier, feuilles blanches, stylos, télévision, Wifi, tables, chaises.	Paperboard, tableaux blancs, vidéoprojecteur, microphone, régie son, chaises, Wifi, tables, couverts, chapiteau, bar.
Tarifs	À partir de 85 € par personne	À partir de 100 € par personne	À partir de 75 € par personne
Stationnement	1 500 places	100 places	100 places

Document 6 : L'adaptation des professionnels de l'évènementiel aux nouvelles attentes

Avec la digitalisation, des agences spécialisées dans la création d'évènements hybrides³ ou en ligne émergent. Leur capacité à atteindre un public plus large et à réduire les coûts de logistique est un avantage significatif. La clientèle B 2 B stimule le secteur à travers une demande variée de séminaires, et d'évènements hybrides. C'est un segment prometteur pour les professionnels de l'évènementiel. Sur ce marché concurrentiel, il est important de développer une offre de services globale. Par exemple, en concevant des évènements hybrides qui combinent interactions physiques et expériences virtuelles. La demande pour des évènements écoresponsables est en forte progression. Aujourd'hui, organiser un évènement, même en format hybride, implique de prendre en compte les enjeux environnementaux. De plus en plus de professionnels du secteur cherchent à adopter des pratiques plus durables : utilisation de matériaux recyclables, réduction des déchets.

Source : <https://propulsebyca.fr/idees-business/>

³ **Évènement hybride** : évènement qui donne au public intéressé la possibilité d'y participer soit par sa présence physique, soit par le biais de la visioconférence.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 14

Partie 2 - Proposer une offre adaptée à la demande du client

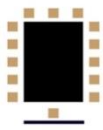
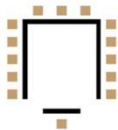
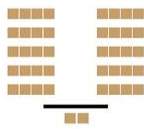
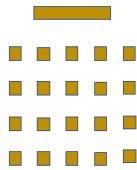
Vous recevez ce jour une demande de devis en ligne. Renseignez le devis et précisez tous les éléments complémentaires au client.

Document 7 : Le formulaire de demande de devis en ligne complété par un client

Nom de l'entreprise	BELFORT - TERRE D'EXPERIENCES -	Contact
RESONA SARL		BARDIER Hugues
E-mail		Téléphone / Mobile
h.bardier@resona.fr		06 96 01 25 40
Adresse postale	12 rue Albert Camus 97232 LE LAMENTIN	
Type d'évènement	Nombre de convives	
Séminaire	50 participants + 2 animateurs	
Dates prévues ?	Quel est votre budget ?	
2 jours consécutifs en octobre	Entre 80 et 90 € / personne 9 800 € maximum au total	
Heure de début	Heure de fin	
8 heures	17 heures	
Avez-vous des besoins en restauration ?		
☒ Accueil café ☐ Cocktail ☒ Déjeuner ☐ Pause sucrée		
Souhaitez-vous des options ?		
☒ Activité Team Building de 2 heures sur le thème du patrimoine martiniquais ☒ Visite de l'exploitation agricole en petit train		
Avez-vous des besoins techniques ?		
☒ Vidéoprojecteur ☐ Visioconférence ☒ Sonorisation ☒ Micro ☒ Wifi		
Autres précisions :		
Demande de devis pour présentation à mes collaborateurs des futurs projets : - je ne souhaite pas de réservation le lundi ; - me proposer une disposition de salle adaptée au séminaire ; - 25 collaborateurs découvriront l'exploitation en petit train.		

Document 8 : La disposition des salles de réunion

Quatre configurations sont envisageables pour l'aménagement d'une salle de réunion.

Salle de Conférence	Salle en U	Amphithéâtre	Salle de classe
			
C'est la configuration la plus classique que l'on voit le plus souvent dans les salles de réunion. Elle est appropriée à l'exposition d'un ordre du jour tout en laissant le débat ouvert. En général la table est rectangulaire ou ovale.	Dans cette disposition, les participants échangent plus facilement entre eux, ce qui favorise l'interactivité. Elle est particulièrement adaptée aux visioconférences.	Ce style d'aménagement correspond aux conférences ou séminaires avec un intervenant disposant d'un micro faisant face au public. Les interactions sont réduites et se font sous la forme de questions/réponses. Le public, en général, est en position d'écoute.	Les tables et les chaises font face à l'écran, les participants peuvent suivre la présentation tout en prenant des notes. Les échanges entre participants sont limités.

Source : d'après la documentation « Belfort Terre d'expériences »

Document 9 : Les disponibilités de la salle « Les Jardins de Belfort »

Les Jardins de Belfort offrent une unique salle dont la superficie est de **350 m²** et peut accueillir jusqu'à **500** personnes debout.

- La salle est ouverte aux séminaires et aux conférences du lundi au vendredi.
- Le samedi, la salle accueille les événements privés (mariages, anniversaires et autres réceptions).

> Sept. 2026							Belfort Terre d'expériences							Oct. 2026							<						
Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim								Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim							
	1	2	3	4	5	6											1	2	3	4							
7	8	9	10	11	12	13								5	6	7	8	9	10	11							
14	15	16	17	18	19	20								12	13	14	15	16	17	18							
21	22	23	24	25	26	27								19	20	21	22	23	24	25							
28	29	30												26	27	28	29	30	31								



Non disponible



Disponible



Fermée

Source : d'après la documentation « Belfort Terre d'expériences »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 14



Tarifs de la salle

→ Tarif par personne :

Les tarifs de salle dépendent des prestations. Trois tarifs sont proposés selon la nature de l'évènement :

- évènements professionnels : à partir de 80 € / personne ;
- évènements privés (hors mariage) : à partir de 70 € / personne ;
- mariages : à partir de 120 € / personne.

Le prix comprend : la restauration, le personnel, le bar, le matériel de sonorisation, le mobilier, le nappage, la vaisselle et l'agent de sécurité si besoin.

→ Tarif de groupe (à partir de 10 personnes) :

pour les évènements professionnels :

- le tarif de groupe est de 75 € par personne et par jour (sans option restauration) et de 90 € par personne et par jour (avec option restauration : accueil café + déjeuner) ;
- une remise de 15 % est accordée par personne supplémentaire au-delà de 40 participants.



La location comprend la salle et les équipements.

Un acompte de 30 % sera versé à la réservation. Les tarifs s'entendent TTC.

Tarifs de la restauration

Le prix de la restauration est compris dans la plupart des formules. Options possibles : cocktail (15 € par personne), pause sucrée (8 € par personne). Les tarifs s'entendent TTC.

Tarifs des activités

Le petit train	Le forfait Team Building (2 heures)
• Adulte : 17 € • Enfant (de 4 à 12 ans) : 7 € • Forfait famille : 40 € Offre Early Bird : 1 € de réduction est accordé sur chaque billet pour toute réservation jusqu'à J-2. 	• Moins de 20 participants : 100 € • Entre 20 et 50 participants : 150 € • Entre 50 et 100 participants : 200 € • Au-delà de 100 participants : 250 € • animateurs : Offert 
<u>Les tarifs s'entendent TTC.</u>	<u>Les tarifs s'entendent TTC.</u>

Source : d'après la documentation « Belfort Terre d'expériences »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 14

Annexe 1 : Le devis – À rendre avec la copie



DEVIS N° 18654



Le Lamentin, le

Désignation	Quantité	Prix Unitaire TTC	Montant TTC
TOTAL TTC			
Montant de l'acompte à verser à la réservation			

Durée de validité du devis : 1 mois.

Veuillez retourner le devis daté et signé avec la mention « bon pour accord ».

BELFORT TERRE D'EXPÉRIENCES - Chemin Soudon, Quartier BELFORT

97232 LE LAMENTIN

Tél. : + 596 696 25 25 89

www.visitebelfort.com

339074338 RCS Fort-de-France

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 14

(en majuscules)

[illegible]

(en majuscules)

[illegible][illegible]

--	--	--



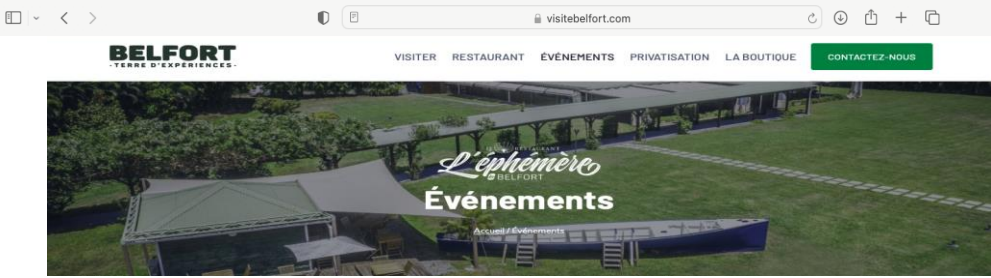
(Les numéros figurent sur la convocation, si besoin demander à un surveillant.)

Partie 3 – Satisfaire et fidéliser la clientèle

Prenez connaissance du courriel et réalisez le travail demandé.

De :	boseaut.martinique@belfort.com
Date :	3 juin 2026 – 9 h 54
À :	chargedaccueil.martinique@belfort.com
Objet :	Offre Brunch Ôpéyi ⁴
Bonjour, Pour le mois de juillet, je souhaite dynamiser les ventes et fidéliser davantage la clientèle. Je souhaite offrir à nos meilleurs clients la possibilité de participer à notre prochain brunch à un tarif préférentiel. Je vous demande de préparer un SMS qui présente l'évènement en proposant une remise de 20 % (faire apparaître le prix avant et après réduction). Ce message devra comporter un bouton d'action qui dirigera le client vers un formulaire d'inscription. Vous devez également rédiger le contenu du formulaire en prévoyant un prépaiement. Celui-ci devra être simple, sans oublier les mentions obligatoires. Je vous remercie par avance pour votre collaboration et votre professionnalisme. Cordialement, J. BOSEAUT Directeur 	

Document 11 : Le rendez-vous convivial et savoureux « Les Jardins de Belfort »



Plongez dans une expérience gustative unique avec « Brunch Ôpéyi by Belfort », une collaboration inédite.

Pour cette édition exclusive, nous vous accueillons dans l'ambiance chaleureuse des Jardins de Belfort pour un brunch aux saveurs authentiques et créatives, élaboré par la cheffe Micheline ZIE et Samara, la créatrice de « Brunch Ôpéyi ».

Au menu : des produits du terroir sublimés, des recettes inspirées de nos racines et une atmosphère conviviale pour partager un moment gourmand et festif. Une occasion parfaite pour célébrer la richesse de notre patrimoine culinaire dans un cadre raffiné.

Tarif : 70 euros - boissons soft incluses.
Offre limitée.
Réservations possibles au plus tard 5 jours avant.



Dimanche 12 juillet
10h - 15h

Brunch Ôpéyi
by

Les Jardins de
BELFORT

Avec la participation de
Les Jeux de Sabine
Sabine ANDRIVON-MILTON

Source : www.visitebelfort.com

⁴ Ôpéyi : terme issu du créole martiniquais et qui signifie « du pays »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 14

Partie 4 – Gérer les réclamations

Vous consultez les avis postés par les clients. Pour chaque réclamation, rédigez une réponse personnalisée et adaptée au client.

Si la réclamation est justifiée, vous pouvez proposer une remise de 5 % sur une prochaine prestation.

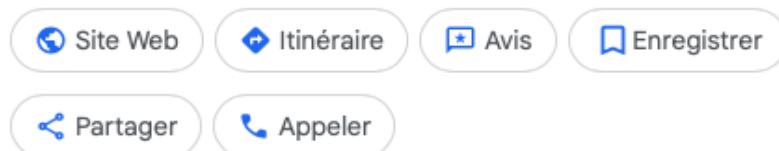
Document 12 : Les avis des clients – extrait



Visite Belfort Martinique

4,5 ★★★★★ 983 avis ⓘ

Agence de visites touristiques au Lamentin, Martinique



Ludivine HASNI

Local Guide · 189 avis · 785 photos

★★★★★ Il y a 2 heures

Nous aurons fait 1 heure de route pour ne rien voir ... Nous nous sommes présentés à 13 h 30 pour une visite en petit train et la bananeraie était fermée alors qu'il n'y avait aucune indication d'horaires sur votre site Internet. Nous sommes très déçus de cette expérience !



Patrick DUMANGE

3 avis · 2 photos

★★★★★ il y a 2 mois

J'ai passé une commande en click & collect de 5 fruités des îles et de 2 pots de fruits séchés de banane que j'ai retirée à la boutique. Je remercie d'ailleurs l'hôtesse pour son accueil. En déballant le colis à la maison, seuls 4 fruités des îles et 2 pots de fruits séchés de banane m'ont été livrés. Je suis déçu.



Source : www.google.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 13 sur 14

Les tickets sont-ils remboursables si je suis en retard ?

Les tickets sont échangeables, modifiables, mais non remboursables. Si vous êtes en retard ou absent lors d'une visite, vous pourrez les utiliser à une autre date en fonction des disponibilités. Merci de prendre contact avec nous afin de reprogrammer la visite.



Va-t-on m'attendre si j'ai du retard ?

Comme tout moyen de transport collectif, nous ne pouvons attendre les retardataires. Nous vous demandons de nous appeler afin de vous proposer éventuellement une solution.



Puis-je venir sans réservation pour faire la visite en petit train ?

Non, la réservation pour la visite en petit train est obligatoire. Celle-ci peut se faire en ligne ou par téléphone.



Que faire si une commande n'est pas conforme ?

Nous préparons vos commandes avec le plus grand soin. Si par hasard elle n'est pas conforme, nous pouvons effectuer l'échange, ou vous mettre à disposition le bon produit.



Combien de temps dure la visite ?

La visite en petit train dure 1 heure environ, le dernier départ est à 13 heures.



Êtes-vous ouvert toute l'année ?

Nous fermons pour congés annuels au mois de septembre.



Source : d'après la documentation « Belfort Terre d'expériences »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG3	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14 sur 14