

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 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.
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 MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 16



Association FLAP
10, avenue Louis Tirman
08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES
www.associationflap.com
Tél. : 03 24 36 12 68

Partie 1 – Analyser le marché du festival de musique en France
Partie 2 – Proposer une offre commerciale
Partie 3 – Satisfaire et fidéliser la clientèle entreprise
Partie 4 – Gérer les réclamations

Documents :

- Document 1 : Le bilan des festivals en 2023
Document 2 : Une révolution écologique pour les festivals
Document 3 : « Le Cabaret Vert », un festival à l'état d'esprit unique
Document 4 : Le profil des festivaliers
Document 5 : Comment rendre un festival plus écologique ?
Document 6 : Les engagements du festival « Le Cabaret Vert »
Document 7 : Les tarifs de privatisation des salons
Document 8 : Les tarifs des entrées du festival
Document 9 : Le festival « Le Cabaret Vert », un accueil inclusif et accessible

Annexe

Annexe 1 : Devis - Prestation Festival « Le Cabaret Vert » – à rendre avec la copie – page 14/16

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 16

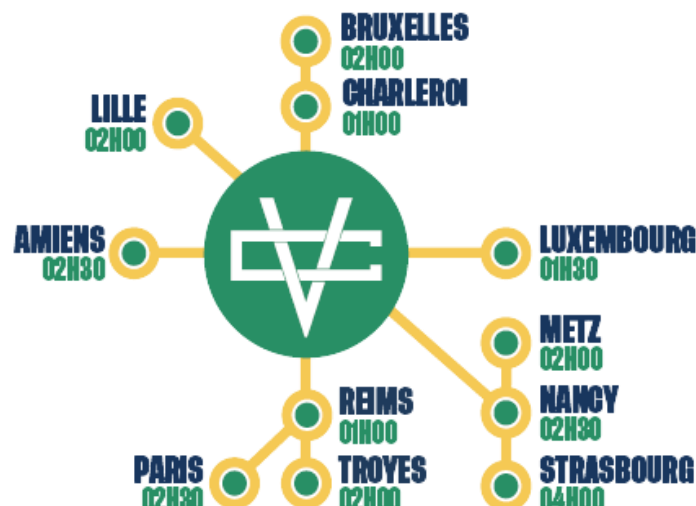
PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'association **FLaP**, fondée en septembre 2003, a pour mission de développer et valoriser l'offre culturelle dans le département des Ardennes dans la région Grand Est.

Elle accompagne la diffusion des musiques actuelles et du spectacle vivant en organisant divers évènements, dont le festival « **Le Cabaret Vert** », reconnu comme l'un des temps forts de la région.



« Le Cabaret Vert » est un festival écoresponsable qui associe musique, culture et écologie. Il a lieu tous les ans pendant quatre jours, au mois d'août, à Charleville-Mézières au cœur du département des Ardennes. Son nom est tiré d'un poème d'Arthur Rimbaud qui est originaire de cette ville.



La première édition du « Cabaret Vert » a eu lieu en 2005 et rassemble chaque année près de 100 000 amateurs de musique.

Ce festival propose, outre les concerts de musique, un village associatif, différents ateliers artistiques tels que des diffusions de courts-métrages, des expositions de peinture, des ateliers de jonglerie, du théâtre de rue, un festival de bande dessinée et du graffiti.

Récemment recruté en qualité d'agent d'accueil au sein de l'association FLaP, vous assistez Madame Célia Asloun, responsable de la relation commerciale.

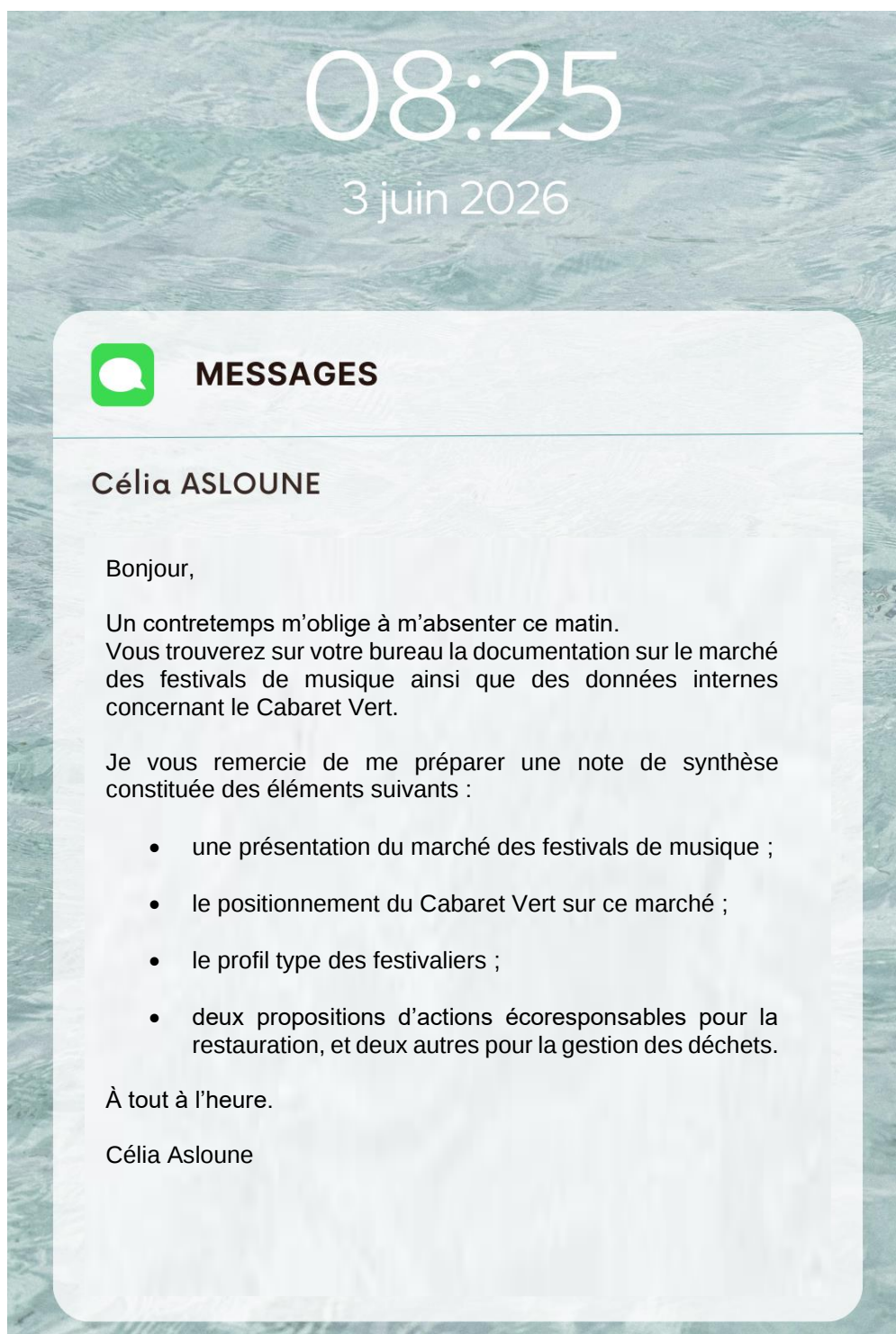
Nous sommes le 3 juin 2026, votre responsable vous confie différentes missions :

- analyser le marché du festival de musique en France ;
- proposer une offre commerciale ;
- satisfaire et fidéliser la clientèle entreprise ;
- gérer les réclamations.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 16

Partie 1 – Analyser le marché du festival de musique en France

Ce matin, Madame Asloune vous adresse un message, consultez-le et réalisez la mission confiée.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 16

Document 1 : Le bilan des festivals en 2023

La fréquentation des festivals de musiques actuelles a encore progressé en 2023, passant de 7 390 000 festivaliers en 2022 sur les 100 plus grands événements en France hexagonale à 7 745 000 festivaliers dans la fosse, les gradins et les campings. Sachant que la durée moyenne des festivals dans notre étude est de 4 jours, nous avons calculé une fréquentation moyenne par jour et par festival de 17 400 personnes. Le record étant tenu par « *La Fête de l'Humanité* ».

L'été 2023, de nombreux grands festivals en France enregistraient des éditions record. Le festival parisien et solidaire « *Solidays* » accueillait près de 260 000 personnes pour ses 25 ans contre 247 000 festivaliers en 2022, déjà une édition record. On peut également citer « *Les Vieilles Charrues* » en Bretagne avec un total de 346 000 festivaliers, « *Le Cabaret Vert* » dans les Ardennes qui a réuni 127 000 personnes, « *Les Déferlantes* » en Occitanie a accueilli 120 000 personnes, « *Garorock* » en Lot-et-Garonne qui réunit 150 000 personnes avec pourtant un budget artistique contraint qui est passé de cinq à trois millions d'euros.
[...]

Sans trop de surprises, même si l'été 2023 a été moins chaotique que le précédent en termes de tempêtes, canicules, inondations et orages, les festivals continuent à encaisser les difficultés liées aux aléas climatiques de plus en plus imprévisibles. D'après une étude du SMA (Syndicat des Musiques Actuelles), en 2023, 30 % des festivals ont été victimes d'aléas météorologiques. La plupart des festivals se déroulant en plein air, la multiplication d'événements climatiques extrêmes est un risque supplémentaire et pourrait avoir un impact considérable sur la fréquentation. Or, depuis le Covid, l'achat de places en dernière minute est devenu une pratique plus fréquente, il s'est avéré que les chaleurs extrêmes annoncées ont démobilisé ce type de public.

Principale difficulté relevée par les festivals cette année, l'envolée sans halte de la rémunération des artistes. Pour 75 % des festivals répondants, le budget artistique représente entre 20 et 50 % du budget global de l'événement et pour près de 60 % d'entre eux, il a augmenté par rapport à 2022. Selon le SMA, pour plus de 70 % des festivals, le budget artistique a augmenté de 20 % entre 2022 et 2023, après une flambée déjà constatée dans les années 2015-2022 (+95 %).

Face à l'inflation, aux pénuries ou aux difficultés d'approvisionnement, certains festivals de l'Hexagone font le choix de mettre en commun leurs équipes, leurs matériels ou leurs ressources afin de réduire les coûts, et simplifier leurs process.

Pour la saison prochaine, de nombreux événements souhaitent se concentrer sur l'amélioration de l'expérience sur place. Près de 70 % des festivals répondants ont prévu d'investir davantage pour améliorer les aménagements du camping et du site, travailler sur la fluidité de circulation, réduire les files d'attente, optimiser la sécurité globale. 40 % d'entre eux ont prévu d'augmenter ou d'optimiser l'espace sur le site de l'événement pour assurer plus de confort pour les festivaliers.

Source : <https://www.touslesfestivals.com>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 16

Document 2 : Une révolution écologique pour les festivals

L'été est synonyme de festivals en plein air, où des milliers de personnes se rassemblent. Cependant, au-delà de la musique et de la fête, ces événements sont désormais au cœur d'une transformation majeure : la transition écologique. Les festivals, qui attirent chaque année un public toujours plus large, se réinventent pour répondre aux enjeux environnementaux.

L'empreinte écologique des festivals n'est pas négligeable ; production de déchets, consommation d'énergie, pollution sonore, impact sur la biodiversité locale. Conscients de ces défis, de nombreux organisateurs ont commencé à mettre en œuvre des initiatives visant à réduire l'impact environnemental de leurs événements.

Un exemple marquant est le développement des « écofestivals », où chaque aspect de l'organisation est pensé pour minimiser l'impact sur l'environnement. Certains festivals ont même adopté une charte écoresponsable, s'engageant à respecter des critères stricts en matière de durabilité.

La réussite de ces initiatives repose aussi sur l'implication des artistes et du public. De plus en plus d'artistes s'engagent dans la promotion de pratiques durables, que ce soit à travers des messages lors de leurs concerts, des collaborations avec des ONG¹, ou en adaptant leurs tournées pour réduire leur empreinte carbone.

Le public, de son côté, est de plus en plus sensibilisé aux questions environnementales. Les festivals deviennent ainsi des plateformes de sensibilisation, où l'on apprend autant sur la musique que sur les gestes écoresponsables. Cette éducation informelle passe par des stands dédiés, des ateliers, et une communication accrue sur les actions mises en place par le festival.

Malgré ces progrès, de nombreux défis subsistent. Le secteur de l'événementiel, en pleine mutation, doit jongler entre la nécessité de maintenir l'attractivité et la viabilité économique des festivals tout en s'adaptant aux exigences écologiques.

La transition écologique des festivals de musiques actuelles marque une évolution importante dans la manière dont la culture et l'écologie peuvent coexister. En adoptant des pratiques durables, les festivals montrent la voie vers un futur où la culture peut prospérer tout en respectant la planète. Cette transformation ne fait que commencer, et elle nécessite la participation active de tous les acteurs du secteur.

Source : <https://www.lfissoudun.org/>

¹ **ONG** : une Organisation Non Gouvernementale est une structure d'intérêt public et à but non lucratif

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 16

Document 3 : « Le Cabaret Vert », un festival à l'état d'esprit unique

En très bonne place dans le top 10 des festivals français, « Le Cabaret Vert » enchante par la diversité de sa programmation musicale et tient son nom du célèbre poème d'Arthur Rimbaud. De l'électro au rap, du métal à la pop, du rock à la soul en passant par le reggae, « Le Cabaret Vert » accueille à Charleville-Mézières les plus grands noms de la scène actuelle et fait battre le cœur de tous les passionnés de musique à la fin du mois d'août. Il est également le point de convergence de multiples disciplines artistiques : le théâtre de rue, les expositions, la diffusion de courts-métrages et même un festival de bande dessinée interne ! Un espace est également dédié à la valorisation des associations locales.

Les artistes internationaux ne sont pas les seuls à occuper les scènes de ce festival. Les artistes montants y ont aussi leur place. Et si les concerts ne prennent pas tout votre temps, BD, cinéma et arts de rue sont à votre portée. Une culture du renouveau que l'on constate dans tous les domaines, de la restauration à la décoration, en passant par l'animation.



Quatre scènes



Une ambiance unique



Un cabaret durable

Pendant 5 jours, c'est une cinquantaine de groupes qui vous feront bouger. Une scène régionale et des stars internationales, des styles variés, « Le Cabaret Vert » c'est la diversité musicale.

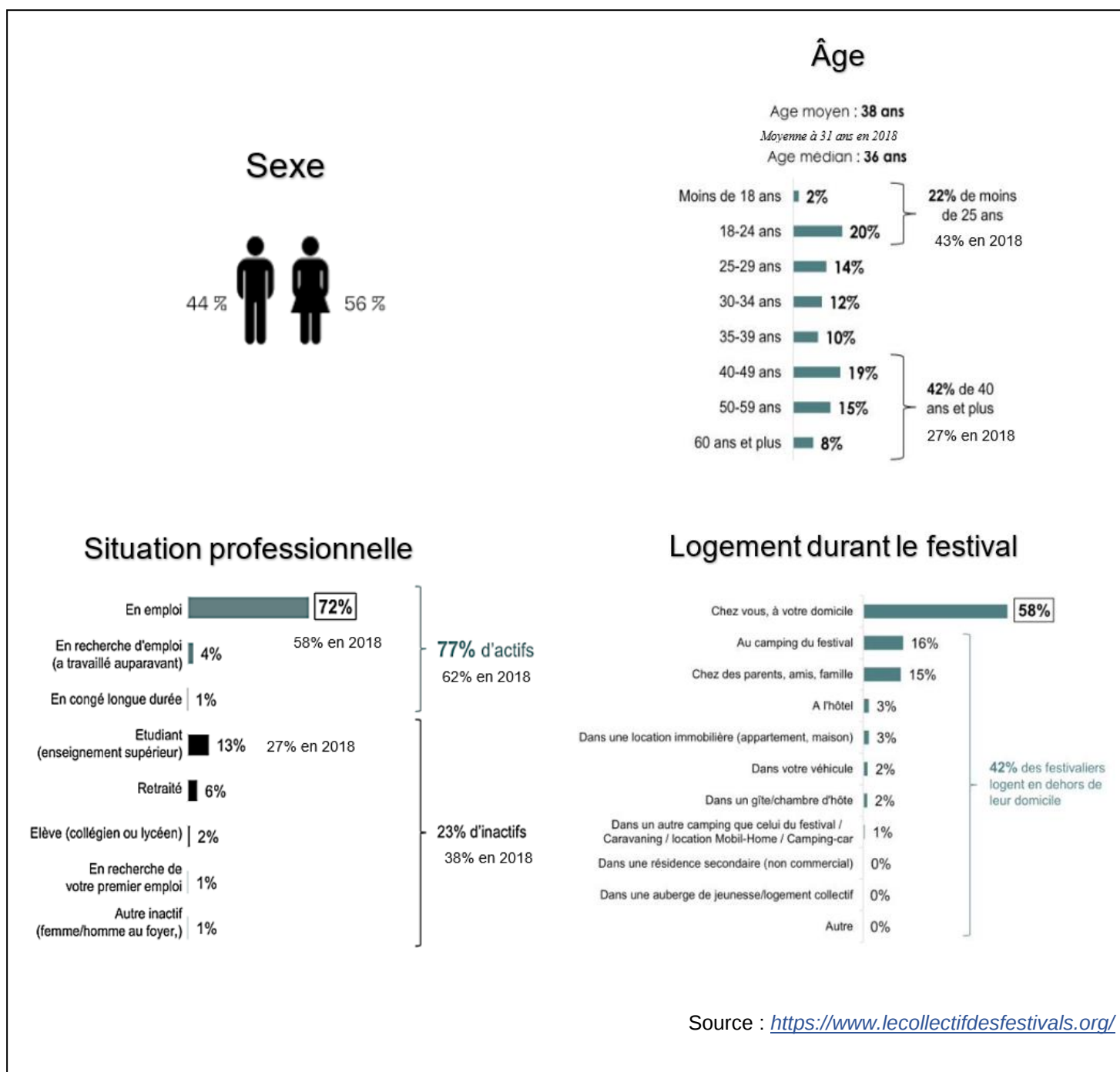
« Le Cabaret Vert » c'est encore et toujours le côté décalé qui anime ses équipes, le sourire des bénévoles et la folie des festivaliers. Qui a dit que les licornes n'existaient pas ?

Tri des déchets, toilettes sèches, nourriture et boissons locales. Le développement durable est dans l'ADN du festival et chaque nouvelle année est une recherche de progrès.

Source : <https://www.charleville-sedan-tourisme.fr/les-incontournables/eco-festival-cabaret-vert/>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 16

Document 4 : Le profil des festivaliers



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 16

Document 5 : Comment rendre un festival plus écologique ?

Mener un festival plus écologique que d'habitude est plus difficile que d'organiser un festival traditionnel, mais ce n'est pas impossible. La première étape pour rendre un festival plus écologique consiste à réduire les déchets. Il faut savoir que les déchets sont les premiers ennemis environnementaux des festivals. Voici comment faire :

- opter pour des produits recyclables : remplacer les plastiques à usage unique par des matériaux biodégradables ou recyclables, comme des assiettes en carton compostable ou des couverts en bois ;
- instaurer des systèmes de tri sélectif : disposer des poubelles de tri bien signalées sur le site, installer des composteurs ;
- promouvoir l'usage de gobelets réutilisables : proposer un système de consigne où les festivaliers récupèrent leur caution en rendant leur gobelet. C'est simple, efficace et limite considérablement les déchets plastiques.

Ces quelques conseils auront déjà un gros impact sur l'environnement. Mais, il est possible d'aller plus loin dans l'éthique et de la mise en pratique : installer des toilettes sèches, utiliser les tickets et bracelets électroniques au lieu des papiers. Encourager les pratiques durables chez les exposants et les fournisseurs en utilisant des produits écoresponsables. Favoriser le "zéro déchet" chez les participants en les invitant à amener leurs propres matériels, comme la gourde, au lieu d'acheter les bouteilles d'eau.

Les choix des fournisseurs et des partenaires jouent un rôle important dans la durabilité d'un festival. Même si généralement les partenaires ne sont pas au-devant de la scène, ils affichent leurs marques et leurs produits pendant la promotion du festival et lors du festival. Il faut donc être minutieux en les choisissant.

- Sélectionner des fournisseurs écoresponsables : travailler avec des prestataires qui partagent vos valeurs, comme des traiteurs utilisant des produits locaux ou des fabricants d'équipements durables.
- Collaborer avec des entreprises locales : privilégier le circuit court en impliquant les acteurs locaux, ce qui réduit les émissions liées au transport et soutient l'économie de proximité.
- Privilégier la transparence : communiquer ouvertement sur vos choix et vos objectifs écologiques. Cela renforce la confiance et inspire les participants à s'engager eux aussi.
- N'oubliez pas de faire un partenariat avec une entreprise ou une association locale spécialisée dans la gestion écologique des déchets. Cela accentue votre engagement sur la gestion des déchets après le festival.
- Encourager les comportements écoresponsables en récompensant par exemple les participants qui ramènent leurs déchets, qui font du covoiturage ou utilisent les transports en commun pour se rendre sur les sites. Et pour faire passer ces messages, utiliser les réseaux sociaux. Partager les actions écologiques et inviter les festivaliers à faire de même. Les médias sociaux sont un puissant vecteur pour diffuser vos valeurs et inspirer d'autres initiatives. Un festival écologique est maintenant une nécessité.

Source : <https://www.starting-block.org>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 16

Document 6 : Les engagements du festival « Le Cabaret Vert »

L'écoresponsabilité, ce n'est pas juste un concept à la mode. C'est l'affaire de tous, et c'est l'âme du « Cabaret Vert ». Le festival ne se serait jamais monté sans l'envie des organisateurs de sensibiliser le public à ces problématiques.

Le Cabaret est un tout. On applique une démarche durable à tous les niveaux. La musique, le cinéma, la BD, les spectacles, la nourriture, la boisson, l'accueil, les intervenants. On essaie d'être cohérent. On parle d'écologie bien sûr, de biodiversité, de gestion des déchets, d'énergie, mais aussi de lien social, de consommation responsable, de la vie d'un territoire, d'entrepreneuriat social, et de solidarité.

Respectueux de son écosystème écologique, social et économique, « Le Cabaret Vert » est guidé par des principes de développement durable et de solidarité. En 2019, le festival s'est fixé une feuille de route détaillant 12 actions à respecter d'ici 2027.



Source : <https://cabaretvert.com/cabaret-durable>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 16

Partie 2 – Proposer une offre commerciale

Prenez connaissance du message ci-dessous et réalisez le travail demandé.

De :	hugo.lebeau@lespepitesdufutur.fr
À :	info@flap.com
Objet :	Demande de devis
Date :	03/06/2026 à 10 h 55
Madame, Monsieur, Pour fêter les 10 ans de mon entreprise, je souhaiterais organiser une journée conviviale et axée sur l'écologie pour mes 39 collaborateurs et moi-même lors du festival « Le Cabaret Vert », dont 4 sont en situation de handicap et nécessitent un accueil adapté. Nous aimerions disposer d'un espace privatif avec vue sur la grande scène, ainsi que de l'accès au festival pour l'ensemble du groupe et d'un cocktail dînatoire. Le jeudi 20 août serait la date idéale, compte tenu de la programmation musicale. Je vous remercie de bien vouloir m'adresser un devis détaillé pour cette prestation. Dans l'attente de votre retour, je vous souhaite une agréable journée. Cordialement, Hugo Lebeau Directeur général Les Pépites du Futur	

Document 7 : Les tarifs de privatisation des salons

LES SALONS DE L'ESPACE VIP

L'opportunité parfaite pour accueillir vos invités dans un cadre bucolique en plein cœur du festival.

	LE BALCON ROC	LE PETIT SALON	LE GRAND SALON
TARIF PAR JOUR	6 000 €	2 000 €	3 500 €
CAPACITÉ	De 40 à 60 personnes	De 10 à 15 personnes	De 30 à 50 personnes
DESCRIPTION	Ce salon situé en plein cœur du festival vous fera profiter de la meilleure vue sur la grande scène Zanzibar via son balcon privatif.	À l'étage de l'espace partenaires, privatisez un salon et sa terrasse pour profiter de vos invités en toute intimité.	Ce salon de deux étages, aménagé dans une ambiance chaleureuse, vous permettra de vous sentir comme chez vous.
PRESTATIONS	Formule cocktail dînatoire 100 € par jour et par personne (jeudi, vendredi ou samedi) 80 € par jour et par personne (dimanche) Les tarifs indiqués sont hors taxes (HT). La TVA applicable est de 20 %. Les billets d'entrée au festival ne sont pas compris dans le tarif. Un acompte de 40 % est requis pour valider la réservation. Devis valable 1 mois sous réserve de disponibilité.		

Source : <https://cabaretvert.com/>

Document 8 : Les tarifs des entrées du festival

PASS 4 JOURS (J-V-S-D)*		
TARIF RÉDUIT (réservation avant le 5 juillet) 230 €	TARIF NORMAL (réservation avant le 5 août) 238 €	TARIF DERNIÈRE MINUTE 250 €
PASS 3 JOURS (J-V-S OU V-S-D)*		
TARIF RÉDUIT (réservation avant le 5 juillet) 179 €	TARIF NORMAL (réservation avant le 5 août) 186 €	TARIF DERNIÈRE MINUTE 200 €
PASS 2 JOURS (J-V / V-S / S-D)*		
TARIF RÉDUIT (réservation avant le 5 juillet) 129 €	TARIF NORMAL (réservation avant le 5 août) 135 €	TARIF DERNIÈRE MINUTE 145 €
PASS 1 JOUR (J, V, S OU D)*		
TARIF RÉDUIT (réservation avant le 5 juillet) 73 €	TARIF NORMAL (réservation avant le 5 août) 78 €	TARIF DERNIÈRE MINUTE 83 €
GRATUIT – 12 ANS		

Les tarifs indiqués sont hors taxes (HT). Le taux de TVA applicable est de 5,5 %.

* J-V-S-D : Jeudi-Vendredi-Samedi-Dimanche

Source : <https://cabaretvert.com/>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 16

PARCE QUE QUALITÉ RIME AVEC ACCESSIBILITÉ !

Depuis sa première édition en 2005, « Le Cabaret Vert » s'engage à offrir un accueil de qualité à l'ensemble de ses festivaliers. Dans ce cadre, un dispositif spécifique est mis en œuvre à chaque édition afin de proposer des aménagements adaptés et un accueil personnalisé aux PSH (personnes en situation de handicap).

Cette année encore, vous pourrez retrouver :

- 🧑 une équipe de 40 bénévoles dédiée à l'accueil des PSH ;
- 🌲 une zone accueil et de repos, au cœur du festival ;
- 🎵 des plateformes surélevées et équipées de boucles magnétiques ;
- 🍔 un accès facilité à l'ensemble des buvettes et stands de restauration (chemins d'accès, comptoirs abaissés, cartes en gros caractères et braille, sensibilisation des équipes) ;
- 🚗 un dépose-minute et deux parkings PMR (personne à mobilité réduite) dédiés ;
- 🐕 chiens d'assistance autorisés sur le site du festival.



Source : <https://cabaretvert.com/accessibilite/>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 13 sur 16

ANNEXE 1 : Devis - Prestation Festival « Le Cabaret Vert » - à rendre avec la copie



DEVIS N° 458

10, avenue Louis Tirman
08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES
Téléphone : 03 24 36 12 68

Date :

Siret : 480 655 851 000 32
APE : 9001Z
N° de TVA intracommunautaire : FR 00 480655851

Destinataire :

Contact pour le suivi : info@flap.com

DÉSIGNATION	QUANTITÉ	PRIX UNITAIRE HT	TOTAL HT	TAUX DE TVA	MONTANT TVA	TOTAL TTC
MONTANT TOTAL TTC						

Montant de l'acompte à verser au moment de la réservation

Date et signature du client précédée de la mention
« Bon pour accord »

Durée de validité du devis : 1 mois

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 14 sur 16

(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 entreprise

L'entreprise « Les Pépites du Futur », à laquelle vous avez transmis un devis ce matin, fait partie des clients que le festival souhaite fidéliser.

Madame Asloune vous informe qu'il s'agit d'une cible prioritaire pour le développement des prestations destinées aux entreprises.

Elle vous confie une nouvelle mission : prenez connaissance de celle-ci et réalisez le travail demandé, en vous appuyant sur les éléments des dossiers précédents.

Note interne



À : Agent d'accueil
De : Célia ASLOUNE
Date : 3 juin 2026
Sujet : Satisfaction et fidélisation de la clientèle entreprise

Message :

Monsieur LEBEAU, Directeur général de l'entreprise Les Pépites du Futur, a confirmé le devis envoyé ce matin.

Comme vous le savez, cette entreprise fait partie des clients que nous souhaitons fidéliser pour les prochaines éditions du Cabaret Vert.

Je vous remercie de me proposer :

- trois actions pour améliorer leur satisfaction ;
- deux propositions pour encourager leur fidélité ;
- et une justification de vos choix au regard de leurs attentes.

Retour attendu avant la fin de la journée.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 15 sur 16

Partie 4 – Gérer les réclamations

Les avis des festivaliers publiés en ligne sont essentiels pour améliorer la qualité de l'accueil au Cabaret Vert.

Comme pour les entreprises clientes, l'association FLAP s'attache à répondre à chaque avis afin de maintenir une image positive du festival.

Avant de terminer votre journée, Madame Aslounne vous demande d'apporter une réponse individualisée aux derniers avis publiés par les festivaliers.



Adina

visité en août

Festival sympa, mais la gestion des déchets laisse vraiment à désirer : pas assez de poubelles, certaines débordaient et des odeurs désagréables dans plusieurs zones. Pour un festival qui se veut écoresponsable, un minimum d'hygiène devrait être assuré !



Hélène

visité en août

J'ai vraiment apprécié la programmation de cette année : une diversité musicale, mais aussi de la BD, du cinéma et des conférences. Il y avait toujours quelque chose à découvrir, à tout moment de la journée.



Halym

visité en août

La chaleur était difficile à supporter. Il y avait peu d'endroits ombragés et les points d'eau n'étaient pas toujours faciles à repérer. J'espère que des solutions seront envisagées pour les prochaines éditions.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-MEAG1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée: 3 h	Coefficient : 4	Page 16 sur 16