


DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Epreuve/sous épreuve :	
	NOM :	
	<small>(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)</small>	
	Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	<small>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</small>	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 50px; margin: 0 auto;"> <p style="margin: 0;">Note :</p> </div>	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS

**AQUA PARK NATURE**  
 10 allée du Parc - 51082 REIMS  
 ☎ : 03 26 45 42 36  
 💻 : [www.aquaparknature.com](http://www.aquaparknature.com)



**AQUA PARK NATURE**

### Dossier documentaire

#### SITUATION D'AQUA PARK NATURE

- Document 1 Organigramme de l'entreprise
- Document 2 Organisation du service accueil
- Document 3 Extraits de la plaquette AQUA PARK NATURE - REIMS
- Document 4 Extraits du cahier de procédures

#### GESTION COURANTE

**45 POINTS**

- Document 5 Demande de réservation par Internet
- Document 6 Formulaire d'enquête de satisfaction renseigné
- Document 7 Message téléphonique
- Document 8 Planning prévisionnel des réservations des activités

#### MISSION SPÉCIFIQUE

**35 POINTS**

- Document 9 Fréquentation des chalets
- Document 10 Offres commerciales
- Document 11 Note de Mme Bazin
- Document 12 Éléments de calcul du coût du publipostage

*Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée (Circulaire 99-186 du 16.11.99).  
 Les calculs s'effectueront avec deux décimales.*

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 12

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## LE GROUPE AQUA PARK NATURE

Depuis sa création en France en 1973, AQUA PARK NATURE accueille, toute l'année, dans ses 3 domaines forestiers (Reims, Beaune et Bordeaux), couples, familles et amis. Le parc propose la location de chalets le temps d'un week-end ou d'une semaine. De nombreuses activités de loisirs et de détente, intérieures comme extérieures, peuvent être pratiquées à tout âge.

Les 3 sites d'accueil d'AQUA PARK NATURE possèdent un riche patrimoine, offrant ainsi à leurs résidents la possibilité de découvrir l'histoire, la culture, l'environnement des alentours. Sur les domaines, les voitures sont interdites. On y circule à pied ou à vélo.

## AQUA PARK NATURE - REIMS

Le domaine AQUA PARK NATURE REIMS est une invitation à la détente les "pieds dans l'eau", pour passer un agréable séjour dans le respect de l'environnement. Avec son immense lac de 140 hectares et sa plage de sable blanc, il offre un cadre propice à la pratique de nombreux sports nautiques (voile, paddle\* ...) ainsi que des activités extérieures telles que le minigolf, les parcours d'accrobranche, l'équitation et le vélo. Le parc aquatique couvert permet de profiter des joies de la baignade à tout moment de l'année.

Les 40 chalets sont de véritables cocons quelle que soit la formule choisie, VIP ou Confort.

Sous le jardin d'hiver, les bars et restaurants offrent différents cadres en fonction des envies des clients : crêperie, pizzeria, restaurant grill.... Une pension complète et une demi-pension sont proposées au restaurant grill et peuvent être réservées en même temps que le chalet. Les repas peuvent aussi être livrés directement dans les chalets moyennant un supplément.

Le domaine est ouvert toute l'année.

- Paddle : sport pratiqué avec une planche et une pagaie

Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers	Code : AP1606arcu2	Session 2016	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 heures	Coefficient : 4	Page 2 sur 12

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

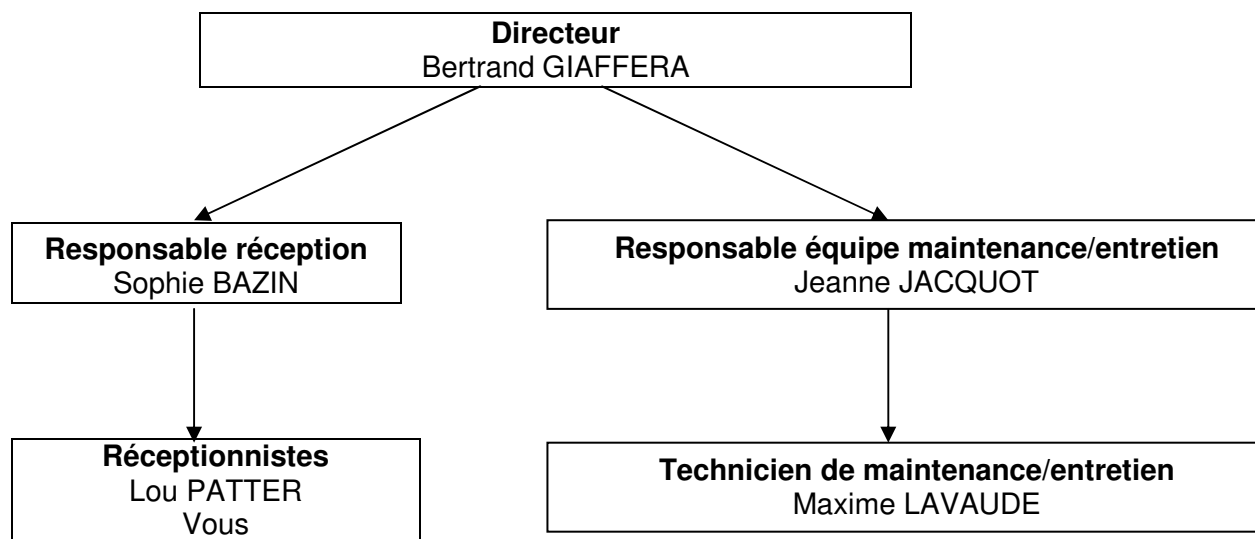
## VOTRE POSTE, VOS FONCTIONS, VOTRE ENVIRONNEMENT

Titulaire du Baccalauréat Professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous venez d'être recruté(e) comme chargé(e) d'accueil pour renforcer l'équipe de réceptionnistes à l'approche de la saison estivale.

Votre poste se situe dans le hall d'accueil du parc. Vos missions principales consistent à :

- accueillir, informer et conseiller les clients individuels et les groupes en face à face et/ou par téléphone
- établir les devis par courriel et effectuer les réservations des chalets
- effectuer les réservations des activités de sport et de loisirs
- faciliter en permanence le séjour du client et lui apporter rapidement des réponses
- gérer les réclamations
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- appliquer les procédures
- entretenir le matériel et les locaux mis à sa disposition
- apporter son aide dans son service ou les services du domaine

**Document 1** : Organigramme de l'entreprise au 01/06/2016



**Document 2** : Organisation du service accueil

Les 2 réceptionnistes et leur responsable travaillent en horaires décalés et se croisent au changement de service (15 minutes de temps de transmission à l'aide du cahier de liaison). Le cahier de liaison doit être consulté régulièrement par toute l'équipe. L'intranet facilite la communication au sein des services.

Sophie BAZIN	sophie.bazin@aquapark.fr
Lou PATTTER	lou.patter@aquapark.fr
Maxime LAVAUDE	maxime.lavaude@aquapark.fr
Jeanne JACQUOT	jeanne.jacquot@aquapark.fr
Candidat (vous)	candidat@aquapark.fr

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 3** : Extraits de la plaquette AQUA PARK NATURE – REIMS

## TARIFS

Les tarifs TTC du 4 janvier 2016 au 1<sup>er</sup> janvier 2017

Chalet		FORMULE CONFORT		FORMULE VIP	
		En €		En €	
		4 personnes (2 chambres)	6 personnes (3 chambres)	4 personnes (2 chambres)	6 personnes (3 chambres)
<b>Tarifs/semaine du dimanche 15 h au dimanche 10 h</b>	Haute saison	929	1 339	1 229	1 589
	Moyenne saison	739	1 119	1 019	1 319
	Basse saison	449	599	599	819
<b>Tarifs/week-end du vendredi 15 h au lundi 10 h</b>	Haute saison	529	809	739	959
	Moyenne saison	439	669	609	789
	Basse saison	269	349	359	489

**Haute saison :** Du 4 avril au 1<sup>er</sup> mai 2016 (vacances de printemps)  
Du 10 juillet au 28 août 2016 (vacances d'été)

**Moyenne saison :** Du 7 février au 6 mars 2016 (vacances d'hiver)  
Du 16 octobre au 30 octobre 2016 (vacances d'automne)  
Du 18 décembre 2016 au 1<sup>er</sup> janvier 2017 (vacances de fin d'année)

**Basse saison :** Du 3 janvier au 6 février 2016  
Du 7 mars au 3 avril 2016  
Du 2 mai au 9 juillet 2016  
Du 29 août au 15 octobre 2016  
Du 31 octobre au 17 décembre 2016

### **Offres spéciales « Privilège famille/amis »**

- 10 % sur la location de 2 chalets de la même formule
- 15 % sur la location de 3 chalets de la même formule

### **Les formules**

<b>Confort</b>	Chalet convivial et authentique, doté d'un salon avec cheminée, d'une cuisine américaine entièrement équipée, d'une salle de bain avec baignoire. Équipement : TV plasma, lit/parc bébé et chaise haute, terrasse privée avec mobilier de jardin.
<b>VIP</b>	Équipement classique du chalet Confort + 2 <sup>ème</sup> TV dans la chambre + Salle de bains avec sèche-cheveux + Jacuzzi et douche de pluie + Sauna

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## La restauration

Tarif/ personne	Pension complète (petit déjeuner, déjeuner, dîner)		Demi-pension (petit déjeuner, déjeuner ou dîner)	
	Tarifs/semaine	Adulte	349 €	Adulte
	Enfant (de 3 à 12 ans)	169 €	Enfant (de 3 à 12 ans)	99 €
Tarifs/week-end	Adulte	129 €	Adulte	89 €
	Enfant (de 3 à 12 ans)	59 €	Enfant (de 3 à 12 ans)	39 €
Repas livrés (prix par chalet)	Supplément semaine	49 €	Supplément semaine	39 €
	Supplément week-end	29 €	Supplément week-end	19 €

Enfant de moins de 3 ans : gratuit

## Les activités

Vélo : Une gamme de vélos pour tous : vélos pour enfants et adultes (tous sont équipés d'un siège porte-bébé)



Mini-golf : le client peut profiter des stages d'initiation ou de perfectionnement, animés par des moniteurs diplômés de la Fédération Française de Golf. Parcours adaptés pour toute la famille.

Paddle : sport pratiqué avec une planche et une pagaie. À partir de 6 ans.



Accrobranches : activité qui permet de passer d'arbre en arbre par des ponts de singes, tunnels, sauts de tarzan, tyroliennes... Interdit aux moins de 3 ans.



Équitation : Le horse club accueille la famille pour des promenades en poney ou à cheval sur les chemins du park. Les enfants de 2 à 12 ans peuvent pratiquer cette activité : promenades à la main, encadrées par les parents (un adulte par poney).

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 4 : Extraits du cahier de procédures

### ➤ Procédure de traitement des demandes de devis ou de réservations en ligne

Les demandes de devis ou de réservations sont effectuées sur un formulaire en ligne.

Dans tous les cas :

- Remercier le client de l'intérêt qu'il porte à AQUA PARK NATURE.
- Calculer systématiquement le montant du séjour selon la formule choisie par le client (Confort ou VIP).
- Rappeler les caractéristiques essentielles de la formule souhaitée.
- Intégrer le coût supplémentaire pour la livraison des repas au chalet si le client le demande.
- Calculer le montant de l'acompte de 20 % du montant total du séjour que devra verser le client à la réservation.

### ➤ Procédure de gestion d'une réclamation

La réclamation doit être traitée dans les 10 jours suivant sa réception après validation effectuée par Mme BAZIN.

Motif de la réclamation	Procédure à appliquer en interne	Procédure à appliquer en externe
<b>Propreté du chalet</b>	Informor oralement le responsable de l'équipe d'entretien pour résoudre le problème.	Répondre à la réclamation du client par courrier en lui proposant une réduction de 10 % sur le prochain séjour.
<b>Qualité du confort et de l'équipement du chalet</b>	Informor par courriel la responsable maintenance/entretien afin de remédier aux dysfonctionnements.	Répondre à la réclamation du client par courrier en lui proposant une réduction de 15 % sur le prochain séjour.
<b>Professionnalisme du personnel</b>	Envoyer un courriel à tout le personnel pour rappeler l'importance de l'accueil client.	Répondre à la réclamation du client par courrier en lui proposant la formule VIP au tarif de la formule Confort.
<b>Qualité de la restauration</b>	Informor oralement le chef de cuisine pour trouver une solution.	Répondre à la réclamation du client par courrier en lui proposant une réduction de 20 % sur la demi-pension ou la pension complète, valable sur le prochain séjour.
<b>Qualité des activités proposées</b>	Informor oralement l'équipe d'animation pour améliorer ses prestations.	Répondre à la réclamation du client par courrier en lui offrant une activité pour 4 personnes lors du prochain séjour.

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Nous sommes le jeudi 16 juin 2016. Vous prenez votre service.

Vous consultez le cahier de liaison et identifiez les tâches que vous devez réaliser en respectant leur ordre de priorité.

### Cahier de liaison

Date	Tâches à réaliser	À réaliser par		Tâches réalisées
		Réceptionniste	Équipe Maintenance/entretien	
16/06	Répondre à la demande de Mme COMPIN	X		
	Ajouter un lit bébé dans le chalet 8		X	X
	Urgent - Traiter la réclamation de Mme ROBERT selon les procédures	X		
	Prévenir le chef de la pizzeria que la livraison de l'entreprise BELLE FARINE aura un jour de retard	X		X
	Préparer la réponse au message téléphonique sous forme d'un plan d'appel	X		
	Urgent – Réparer le volet du séjour dans le chalet 36			X

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 5 : Demande de réservation par Internet

### FORMULAIRE



**AQUA PARK NATURE**

Réservation  Devis

NOM : *COMPIN*

Prénom : *Béatrice*

Adresse : *12 rue du dessous des Berges*

CP : *75013*

Ville : *PARIS*

Tél : *06 12 56 89 11*

Adresse courriel : *beacompin@orange.fr*

**Séjour semaine :**

Dates : *du 14 août 2016 au 21 août 2016*

**Séjour week-end :**

Dates :

**Chalet(s) :**

4 personnes

⇒ Nombre de chalets :  1  2  3  4

6 personnes

⇒ Nombre de chalets :  1  2  3  4

Niveau de confort

⇒  Confort  VIP

**Restauration**

Pension complète

⇒ Nombres d'adultes : 4

Nombre d'enfants (3 - 12 ans) : 2

Nombre d'enfants (- de 3 ans) : 1

½ pension

⇒ Nombres d'adultes :

Nombre d'enfants (3 - 12 ans) :

Nombre d'enfants (- de 3 ans) :

**Votre message :**

*Est-il possible de prendre nos repas au chalet ?*

*Cordialement,*

*Béatrice Compin*

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1606arcu2	Session 2015	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 12



# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Document 6** : Formulaire d'enquête de satisfaction renseigné par Mme ROBERT

## ENQUÊTE DE SATISFACTION

Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour à AQUA PARK NATURE.  
Nous vous remercions de remplir ce questionnaire afin d'améliorer nos services  
et de répondre au mieux à vos attentes.



**AQUA PARK NATURE**

Numéro de chalet : 24

Départ le : Lundi 13 juin 2016

Formule semaine

Formule WE

NOM : ROBERT

Prénom : Mathilde

Adresse : 14 rue des Peupliers

CP : 21000

Ville : DIJON

Quel est votre avis sur notre personnel ?

Bon

Moyen

Mauvais

Avez-vous participé à des activités de loisirs ?

Oui

Lesquelles : Paddle, vélo

Non

Comment jugez-vous le confort/l'équipement de nos chalets ?

Bon

Moyen

Mauvais

Quel est votre avis sur la qualité des activités auxquelles vous avez participé ?

Bon

Moyen

Mauvais

Comment jugez-vous la propreté des chalets ?

Bon

Moyen

Mauvais

Comment trouvez-vous la qualité de la restauration ?

Bonne

Moyenne

Mauvaise

Vos remarques :

*Le sauna n'a jamais fonctionné !!*

*C'est inadmissible compte tenu du prix demandé pour une formule soit disant VIP !!!*

**URGENT !!**

*Réclamation validée !*

*Je passerai signer vers 11h.*

*Sophie Bazin*

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1606arcu2	Session 2015	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 12

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 7 : Message téléphonique reçu ce matin

Bonjour, je suis Madame Couprimarque. J'ai réservé un chalet Confort pour le week-end du vendredi 17 juin 2016 au lundi 20 juin 2016 pour 4 personnes : mon mari, mes deux fils de 2 et 5 ans et moi.

Je voudrais connaître les activités que nous pourrons pratiquer en famille le samedi 18 juin de 10 h à 11 h 30 et de 17 h à 18 h.  
Merci de me rappeler à partir de 18 h 30 au 03.26.42.35.23.

Bonne journée



## Document 8 : Planning prévisionnel des réservations des activités du samedi 18 juin 2016

### Vélo (20 vélos adulte, 10 vélos enfant)

Durée : 45 minutes

Horaires		10 h 00	10 h 45	11 h 30	14 h 00	14 h 45	15 h 30	16 h 15	17 h 00	17 h 45
Réservation	Adulte	4/20 *	3/20 *			5/20 *	5/20 *	2/20 *	1/20 *	
	Enfant	2/10 *	1/10 *		2/10 *	4/10 *	2/10 *		2/10 *	1/10 *

\*Disponible/Total

### Mini-golf

Durée : 1 heure

Horaires		10 h 00	11 h 00	12 h 00	14 h 00	15 h 00	16 h 00	17 h 00
Réservation								

### Paddle (20 kits adulte, 15 kits enfant)

Durée : 1 heure

Horaires		10 h 00	11 h 00	12 h 00	14 h 00	15 h 00	16 h 00	17 h 00
Réservation	Adulte	1/20 *				4/20 *	8/20 *	2/20 *
	Enfant		3/15 *		2/15 *	3/15 *	7/15 *	2/15 *

\*Disponible/Total

### Accrobranche

Durée : 1 heure

Horaires		10 h 00	11 h 00	12 h 00	14 h 00	15 h 00	16 h 00	17 h 00
Réservation								

### Équitation (20 chevaux, 15 poneys)

Durée : 1 heure

Horaires		10 h 00	11 h 00	12 h 00	14 h 00	15 h 00	16 h 00	17 h 00
Réservation	Chevaux	5/20 *	14/20 *	1/20 *		2/20 *	8/20 *	2/20 *
	Poneys	1/15 *		1/15 *		1/15 *	1/15 *	4/15 *

\*Disponible/Total

**Complet**

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1606arcu2	Session 2015	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 12

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## MISSION SPÉCIFIQUE

Le 27 mai dernier, les directeurs des 3 domaines AQUA PARK NATURE de Reims, Beaune et Bordeaux se sont réunis pour faire le point sur la fréquentation des chalets pendant le dernier trimestre de l'année 2015. Lors de la réunion du 13 juillet 2016, votre responsable, Sophie BAZIN, doit présenter les résultats du domaine de Reims. Vous l'assistez dans cette mission.

**De :** Sophie BAZIN  
**A :** Candidat (vous)

Le : 16 juin 2016

## MÉMO

Merci de réaliser les tâches suivantes :

1. Calculez le taux d'évolution de l'occupation des chalets pour les mois d'octobre, novembre et décembre 2015 par rapport aux mêmes mois de l'année 2014 pour les 2 formules (Confort et VIP).
2. Présentez dans une note de synthèse :
  - ❖ l'évolution de la fréquentation du domaine sur le dernier trimestre 2015,
  - ❖ l'offre que vous sélectionnez, parmi celles que nous pratiquons habituellement, pour améliorer nos résultats.
3. Proposez, sous la forme d'une grille de Quintilien (méthode QQQQCP), les différents axes de l'action que vous proposez.
4. Préparez le carton d'invitation proposant l'offre promotionnelle retenue. Il sera envoyé par publipostage sans enveloppe (format 17 x 10 cm).
5. Calculez le coût total de ce publipostage pour 1 600 clients domiciliés dans toute la France (poids : 15 g l'unité). Merci de vérifier que je ne dépasse pas le budget de 1000 € qui m'est alloué.

Merci

Sophie

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1606arcu2	Session 2015	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 12

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 9 : Fréquentation des chalets

### Occupation mensuelle des chalets - 4<sup>e</sup> trimestre (en nombre de clients)

Occupation	Année 2014			Année 2015		
	Octobre	Novembre	Décembre	Octobre	Novembre	Décembre
<b>Formule Confort</b>	360	299	399	388	297	416
<b>Formule VIP</b>	166	116	227	169	77	239

## Document 10 : Offres commerciales déjà pratiquées par le domaine

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 % pour les familles avec un enfant de plus de 12 ans</li> <li>- 15 % pour les familles nombreuses (plus de 10 personnes)</li> <li>- Le chalet en moyenne saison au prix basse saison</li> <li>- Le chalet en formule VIP au prix du chalet en formule Confort</li> </ul> |
|---|

## Document 11 : Note de Mme Bazin

### Méthode QQQQCP (grille de Quintilien)

<b>Qui ?</b>	Qui est concerné ?
<b>Quoi ?</b>	Quel est le produit ou service concerné ?
<b>Où ?</b>	Où l'offre est-elle proposée ?
<b>Quand ?</b>	Quelle est la période concernée ?
<b>Comment ?</b>	Quelle est la solution apportée au dysfonctionnement ?
<b>Pourquoi ?</b>	Quel est l'objectif recherché par cette action ?

## Document 12 : Éléments de calcul du coût du publipostage

- Coût total TTC du carton d'invitation sans l'affranchissement : 0,29 €/l'unité
- Tarifs affranchissement

Seuils d'accès par expédition en nombre de plis		
	Diffusion locale à partir de	Diffusion nationale à partir de
<b>Seuil 1</b>	100	400
<b>Seuil 2</b>	800	2 000

Tarifs nets unitaires	Format Standard Distri	
	Seuil 1	Seuil 2
Tranches de poids		
≤ 35 g	0,40 €	0,39 €
36 – 50 g	0,47 €	0,46 €
51 – 75 g	0,57 €	0,56 €
76 – 100 g	0,68 €	0,66 €

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers</b>	<b>Code : AP1606arcu2</b>	<b>Session 2015</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	<b>Durée : 4 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 12 sur 12</b>