

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS



43 allée Alphonse Karr
51000 CHALONS-EN-CHAMPAGNE
☎ 03 26 64 68 78
Site internet : www.partage-travail-51.com
Courriel : accueil@partage-travail-51.com

CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Document 1 : Description des fonctions de l'agent(e) d'accueil
Document 2 : Démarche qualité
Document 3 : Conditions de mise à disposition

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

30 POINTS

- Document 4 : Feuille de route du 18/06/2018
Document 5 : Extrait de la Foire Aux Questions (FAQ)
Document 6 : Demandes de devis transmises par internet
Document 7 : Tarifs des prestations
Document 8 : Emploi du temps du jardinier M. Gaillet
Document 9 : Prise de note de l'entretien réalisé avec M. Dupont pour l'organisation du cocktail
Document 10 : Tarifs des fournisseurs
Document 11 : Témoignages de salariés et d'entreprises qui utilisent le service conciergerie

MISSION SPÉCIFIQUE

50 POINTS

- Document 12 : Messagerie interne
Document 13 : Notes de l'assistante de M. Dupont
Document 14 : Bilan réalisé par M. Dupont et projection
Document 15 : Courriel reçu le 12/03/18 de associations.mairie@chalonsenchampagne.fr
Document 16 : Courrier de la mairie de Châlons-en-Champagne
Document 17 : Fournisseur de stylos (tarifs HT)
Document 18 : Bon de commande PANO BOUTIQUE
Document 19 : Retard de livraison entre professionnels
Document 20 : Extrait du questionnaire de satisfaction

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

*L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.
Les calculs s'effectueront avec deux décimales.*

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	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 15

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Partage Travail, dont le siège est basé à Châlons-en-Champagne (51100), est une association de type 1901 qui a pour principal objectif le retour à l'emploi durable de personnes en rupture de contrat de travail depuis un certain temps.

Elle est composée de 13 salariés permanents et de personnel en insertion. En 2017, 400 demandeurs d'emplois ont travaillé pour cette association qui œuvre à mettre en adéquation les exigences des particuliers ou des entreprises qui font appel à ses services et les compétences et aptitudes des demandeurs d'emplois.



Cette association propose ses services :

- aux particuliers : le ménage, les petits travaux de bricolage, le déménagement, la peinture et le papier peint, la petite maçonnerie, les courses, le jardinage, le repassage et la garde d'enfants de plus de trois ans ;
- aux différentes organisations : l'entretien et le nettoyage des locaux, la manutention, la peinture, l'entretien d'espaces verts, l'aide au secrétariat, la mise sous pli, les inventaires, la distribution publicitaire, les travaux saisonniers, l'aide lors d'un évènement.

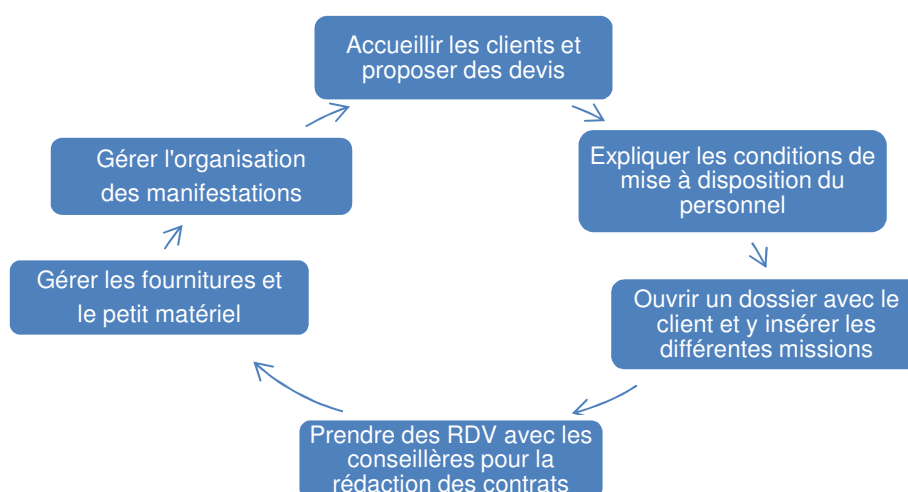
VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous venez d'être recruté(e) en qualité d'agent(e) d'accueil à l'agence de Châlons-en-Champagne. Vous travaillez en collaboration avec Pauline et Murielle.

Le directeur, M. Dupont, vous sensibilise à l'importance de votre fonction. Il vous charge de traiter les demandes des clients avec efficacité et rapidité ; il souhaite également que vous l'aidiez à développer le service conciergerie.

Le 18 juin 2018, vous prenez en charge la gestion des activités courantes de l'accueil ainsi que les missions spécifiques.

Document 1 : Description des fonctions de l'agent(e) d'accueil



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 15

Document 2 : Démarche Qualité

La certification favorise l'amélioration des services proposés par la mesure régulière de la satisfaction des clients.

L'association s'est engagée dans une démarche volontaire de certification qualité.

Elle a obtenu un agrément qualité portant sur les prestations de services à la personne.

La certification est un gage de qualité, de fiabilité et de sérieux. Elle apporte une garantie sur la qualité de la prestation et notamment sur :

- l'étude des besoins,
- la réalisation d'un devis, d'un contrat, clair et transparent,
- la réalisation d'une prestation au domicile avec un intervenant de confiance,
- le suivi de la qualité de la prestation,
- la facturation cohérente avec la prestation effectuée.

Document 3 : Conditions de mise à disposition

Avant la première prestation, l'association établit un contrat de mise à disposition valable toute l'année civile, que le client demande une seule ou plusieurs interventions.

Ce contrat définit les conditions générales de mise à disposition du personnel de Partage Travail. Il est signé par les deux parties. Ensuite, à chaque demande, un « ordre de mission » est établi précisant les modalités de l'intervention (dates, horaires, lieu, conditions particulières).

Après avoir pris connaissance de la mission, tout est mis en œuvre pour que l'intervention soit à la hauteur de l'attente du client.

L'intervenant missionné se rend chez le client aux dates et heures convenues ensemble ; c'est le client qui reste libre de faire évoluer la prestation de l'employé(e) de service, la fréquence des interventions et la durée des missions.

En fin de mission, ou en fin de mois, le client cosigne, avec l'intervenant, le relevé d'heures détaillant l'ensemble des heures travaillées.

Les avantages :

- Réactivité : réponse rapide.
- Proximité : faire travailler les personnes localement.
- Souplesse : aucune contrainte de durée, ni de fréquence ; aucun frais de dossier.
- Simplicité : aucune formalité administrative, ni pour le particulier ni pour l'entrepreneur. Partage Travail est l'employeur, le client l'utilisateur.
- Économique : en tant que particulier, il y a une réduction d'impôts de 50 % du montant de la prestation et un crédit d'impôt sur l'ensemble des services à la personne. Tous les ans, une attestation fiscale est envoyée par Partage Travail qui est agréé par l'État.
- Pas de risque : en tant qu'employeur, l'association assure le salarié contre les accidents corporels survenus sur le lieu de travail ou lors de son trajet. Le client n'a aucune somme ou indemnité à remettre au salarié.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 15


GESTION COURANTE

Vous prenez connaissance de la feuille de route laissée par votre responsable et vous réalisez les tâches qui vous sont attribuées.


Document 4 : Feuille de route du 18/06/2018

Activités à réaliser au-delà des activités d'accueil en face à face et au téléphone	Pauline	Vous	Murielle
Compléter la Foire Aux Questions (questions diverses)		x	
Préparer les réponses pour les devis express téléchargés sur le site		x	
Rédiger des contrats			x
Gérer les déclarations d'accidents de travail	x		
Contacteur les salariés pour proposer des missions			x
Vérifier et compléter les relevés d'heures des salariés	x		
Établir le budget de la soirée cocktail à partir des notes prises lors de votre entretien avec M. Dupont		x	
Préparer un argumentaire structuré sur le service conciergerie afin de développer ce service		x	

Document 5 : Extrait de la Foire Aux Questions (FAQ)



Une question ? >>
RAPPEL GRATUIT



Prenez rendez-vous >>
VISITE GRATUITE

À propos des intervenants Partage Travail


- **Est-ce toujours la même personne qui intervient à mon domicile ?**
Oui, sauf dans des cas exceptionnels tels qu'un accident ou un arrêt maladie par exemple.
- **Si mon intervenant est malade ou indisponible, que se passe-t-il ?**
Nous vous assurons la continuité des prestations. Ainsi, si vous le souhaitez, nous vous proposerons un remplaçant aussi compétent et professionnel.

À propos des prestations

- **Suis-je libre de fixer l'horaire et la fréquence des prestations ?**
C'est vous qui décidez. Nous organisons les prestations en fonction de vos souhaits. Dans le cadre des prestations jardinage, les jours et heures des interventions peuvent être modifiées si les phénomènes climatiques ne permettent pas de réaliser la prestation dans de bonnes conditions.

Questions diverses

- Dois-je faire un contrat à chaque fois que je fais appel à vos services ?
- Je suis un entrepreneur. Dois-je effectuer une déclaration d'embauche et toutes les formalités administratives ?
- Comment puis-je être sûr de la qualité de la prestation fournie ?
- Si un salarié se blesse lors de son travail à mon domicile, dois-je lui payer des indemnités ?
- Comment dois-je faire pour mes impôts ?



PAGE EN CONSTRUCTION

Document 6 : Demandes de devis transmises par internet



Devis n° 1

Je souhaite	<input checked="" type="checkbox"/> un devis Partage Travail	
Votre besoin	<input type="checkbox"/> Ménage/Bricolage <input type="checkbox"/> Garde d'enfants <input type="checkbox"/> Bricolage <input type="checkbox"/> Peinture et papier peint	<input type="checkbox"/> Petite maçonnerie <input checked="" type="checkbox"/> Jardinage <input type="checkbox"/> Autres

Fagnières est à 5 km de Châlons en Champagne

Nom	Roche
Prénom	Denis
Téléphone	06 18 24 55 96

Courriel	Denis.roche@orange.fr
Code postal	51510
Ville	Fagnières

Message : Bonjour ! Le mois dernier, j'ai utilisé vos services de ménage et cette fois-ci je voudrais un devis pour l'entretien de ma propriété (6 000 m²). Il faut compter environ 7 heures (tonte des pelouses et désherbage des massifs). Je souhaiterais l'intervention du jardinier, M. Gaillet, de préférence le mardi 26 juin 2018.

Devis n° 2

Je souhaite	<input checked="" type="checkbox"/> un devis Partage Travail	
Votre besoin	<input type="checkbox"/> Ménage/Bricolage <input checked="" type="checkbox"/> Garde d'enfants <input type="checkbox"/> Bricolage <input type="checkbox"/> Peinture et papier peint	<input type="checkbox"/> Petite maçonnerie <input type="checkbox"/> Jardinage <input type="checkbox"/> Autres

Courtisols est à 14 km de Châlons en Champagne

Nom	Launois
Prénom	Hélène
Téléphone	03 26 58 99 45

Courriel	Launois.hel@hotmail.fr
Code postal	51460
Ville	Courtisols (14 km de Châlons-en-Champagne)

Message : Bonjour ! Je souhaiterais obtenir un devis pour la garde de ma fille de 18 mois le premier mercredi du mois de juillet de 14 h à 17 h. Je vous remercie.

Devis n° 3

Je souhaite	<input checked="" type="checkbox"/> un devis Partage Travail	
Votre besoin	<input type="checkbox"/> Ménage/Bricolage <input type="checkbox"/> Garde d'enfants <input type="checkbox"/> Bricolage <input type="checkbox"/> Peinture et papier peint	<input type="checkbox"/> Petite maçonnerie <input type="checkbox"/> Jardinage <input checked="" type="checkbox"/> Autres

Nom	BV Traiteur
Prénom	
Téléphone	03 26 78 43 32

Courriel	bv.traiteur@wanadoo.fr
Code postal	51000
Ville	Châlons-en-Champagne

Message : Bonjour ! J'ai déjà travaillé avec votre association en avril 2017. J'aurais besoin de 4 personnes pour assurer le service lors d'une réception à St-Memmie (2 km de Châlons-en-Champagne) le samedi 30 juin de 15 h à 19 h. Merci de me renvoyer un courriel pour le budget prévisionnel au plus vite. Cordialement. Bernard VOET

Document 7 : Tarifs des prestations

Tout service aux particuliers : ménage, repassage, garde d'enfants, soutien scolaire, jardinage	→	18,20 € HT par heure
Tout service aux entreprises, collectivités et autres personnes morales : entretien de locaux, manutention, travaux administratifs, service de restauration	→	19,20 € HT par heure
Cotisation annuelle (pour tous types de clients)	→	7,50 € (valable 12 mois)
Frais de déplacement (Aller et retour)	→	0,47 € du km (pour tout déplacement hors de Châlons-en-Champagne) Chaque salarié se déplace en scooter fourni par l'association
Nos prestations sont facturées hors taxes (association non soumise à la TVA)		

Document 8 : Emploi du temps du jardinier M. Gaillet

Semaine du 25 au 30 juin 2018

Heures	Lundi 25/06/18	Mardi 26/06/18	Mercredi 27/06/18	Jeudi 28/06/18	Vendredi 29/06/18	Samedi 30/06/18
8 h-9 h	M. Aubriet	Champagne		Entreprise		
9 h-10 h	Marson	Person		Janson		
10 h-11 h		Vertus		St-Memmie		
11 h-12 h						
12 h-13 h						
13 h-14 h						
14 h-15 h				Entreprise		
15 h-16 h		M. Wolf Sarry		Janson		
16 h-17 h				St-Memmie		
17 h-18 h						

Document 9 : Prise de note de l'entretien réalisé avec M. Dupont pour l'organisation du cocktail

Organisation d'un cocktail pour 60 personnes environ pour remercier les clients les plus fidèles et présenter le service conciergerie. ()*

- Choisir un traiteur et un fournisseur de champagne et présenter un budget détaillé hors taxes et TTC. Le budget attribué à ce cocktail ne doit pas dépasser 1 300,00 € TTC. Prévoir 2 coupes par personne (une bouteille de champagne de 75 cl contient 8 coupes).


- Envoyer le budget à M. Dupont par courriel (contact@partage-travail-51.com) en justifiant le choix du traiteur et du fournisseur de champagne dans des tableaux comparatifs en pièce jointe.

(*) Prévoir de convier également, au niveau du personnel, M. Dupont, son assistante, Mme Mongin la présidente, Pauline, Murielle, les 2 conseillères du site de Vitry-le-François et moi-même.

Document 10 : Tarifs des fournisseurs

TRAITEURS


JP DEBART TRAITEUR
6 place du Marché aux Fleurs
51000 Châlons-en-Champagne



Cocktail « Violoncelle »

17,90 € par personne + 10 % TVA.
16 pièces par personne (dont 4 petits fours sucrés).
Eau et jus de fruits compris.
Les cocktails sont dressés sur plats décorés.
Le nappage et les serviettes papiers sont inclus.

SEILER TRAITEUR
Rue du Grand Champ
51000 Châlons-en-Champagne



Cocktail Classique

13 € par pers+TVA 10 %.
13 pièces par personne (dont 4 petits fours sucrés).
Eau et jus de fruits compris.
Dressage des cocktails sur plats décorés.
Nappage et serviettes papiers inclus.


PHILIPPOT TRAITEUR
7 impasse des coteaux
51140 MUIZON



Cocktail ANCOLIE

12,75 € HT par personne + TVA 10 %.
10 pièces par personne (7 pièces salées et 3 pièces sucrées).
Eau et jus de fruits compris.
Les cocktails sont dressés sur plats décorés.
Le nappage et les serviettes papiers sont inclus.
Livraison possible dans un rayon de 60 km.
Tarif en sus pour la livraison (aller et retour) :
0,85 € du km.
La TVA appliquée sur les frais de déplacement est de 20 %.
(distance kilométrique Muizon/
Châlons-en-Champagne : 58 km).

BV TRAITEUR
25 rue François Sabbathier
51000 Châlons-en-Champagne



Menu

34,50 € par pers + TVA 10 %.
Au choix : 2 entrées, 2 plats, salade, fromage et 2 desserts.
Eau et jus de fruits compris.
Le nappage et les serviettes papiers sont inclus.

FOUNISSEURS DE CHAMPAGNE

Taux de TVA applicable sur le champagne : 20 %

 <p>Moët & Chandon 51200 Épernay Prix TTC : 35,50 € la bouteille de 75 cl (vendu en carton de 6 bouteilles)</p>	 <p>Lecomte Père et fils 51530 Vinay Prix TTC : 14,80 € la bouteille de 75 cl (vendu en carton de 6 bouteilles)</p>	 <p>Nicolas Feuillate 51530 Chouilly Prix TTC : 28 € la bouteille de 75 cl (vendu en carton de 6 bouteilles)</p>
---	---	--

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 15

Document 11 : Témoignages de salariés et d'entreprises qui utilisent le service conciergerie

« Depuis quelques mois, j'utilise les services de conciergerie proposés par Partage Travail. Le système est très simple. Tous les lundis, je dépose mon panier de linge à l'accueil à 9 h et je le récupère repassé le soir à 17 h. C'est un vrai gain de temps pour moi ! Je peux faire plus d'activités avec mes enfants et j'ai même repris une activité sportive. Cela m'a permis de retrouver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Je remercie mon employeur d'avoir instauré ce service dans l'entreprise en mettant à disposition une salle afin que le salarié de l'association travaille sur place. D'ailleurs, c'est un véritable succès ! De plus en plus de collègues ont recours à ce service. »

Marion H. assistante de direction
chez TI Automotive

« La conciergerie nous aide notamment à répondre à notre objectif d'égalité hommes/femmes. C'est assez difficile de gérer sa vie de famille, en particulier pour les femmes actives. J'aurais aimé avoir ce type de services lorsque j'ai débuté ma carrière ! Nous avons la chance d'avoir accès à des services très variés tels que la livraison de colis, le nettoyage de véhicules, la coiffure, les soins esthétiques... sans avoir à nous déplacer ! On ne pourrait plus s'en passer maintenant ! C'est un programme de services intéressant à valoriser lors d'un recrutement ».

Marie-Christine, Directrice des ressources
humaines chez BNP CARDIF

« J'utilise les services de pressing, de livraison de paniers de fruits et légumes et le lavage de voiture... La conciergerie me permet de réaliser un réel gain de temps. Je viens avec mes affaires au bureau, je les dépose à la conciergerie et quand je les récupère, je les remets dans la voiture. En plus la gentillesse de notre concierge, toujours prête à rendre service, respectueuse, discrète, nous a permis de développer une vraie relation de confiance. »

Véronique, chargée d'accueil
chez BNP CARDIF

« La conciergerie, ça simplifie la vie ! Se rendre dans des commerces bondés après une longue journée de travail pour effectuer quelques courses, constituait pour moi une véritable corvée. Grâce à ma conciergerie, je peux me faire livrer mon pain et mes paniers de fruits et légumes directement sur mon lieu de travail et ainsi profiter de ma soirée dès la sortie du bureau ! »

Albert, commercial
chez TECNIP

« Les collaborateurs Technip travaillent beaucoup. La conciergerie est pour eux une grande aide au quotidien. Elle est une réponse à la problématique de fidélisation des collaborateurs, dans un contexte de concurrence entre les sociétés du secteur. Les services Bien-être à la carte apportent une sérénité, une tranquillité d'esprit. La conciergerie a un côté très pratique, l'accueil y est de bonne qualité. Notre concierge est à l'écoute de nos besoins. »

Isabelle - Communication Manager
chez TECNIP

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 15

MISSION SPÉCIFIQUE

Organiser la participation à un salon

Comme l'an dernier, Partage et Travail est sollicitée pour participer à la journée des associations qui aura lieu le 23 septembre 2018 au hall des Expositions, « Le Capitole » à Châlons-en-Champagne.

M. Dupont vous demande de préparer efficacement cet événement. À cet effet, vous consultez votre messagerie interne et prenez connaissance des activités à réaliser à partir des consignes de M. Dupont et des notes prises par son assistante.

Document 12 : Messagerie interne

Objet : Préparation à la journée des associations

Début : lun. 18/06/2018 État : Non commencée

Échéance : lun. 18/06/2018 Priorité : Normale % réalisé : 0%

Rappel : lun. 18/06/2018 08:00 Propriétaire : Unknown

Bonjour,

Pour préparer efficacement notre présence à la journée des associations le 23 septembre 2018, je vous demande de planifier au mieux les tâches à réaliser à compter de ce jour avec l'outil le plus approprié qui pourrait prendre la forme ci-dessous :

N° d'ordre	Tâches à réaliser	Date limite de réalisation	Date réelle de réalisation	Contrôle

Vous réaliserez toutes les activités du mois de juin pour anticiper les départs en vacances. Il est à noter que nous attendons la commande PANO BOUTIQUE pour la décoration du stand qui n'a toujours pas été livrée. Faites le nécessaire, je signerai le courrier.

Merci
M. Dupont

Document 13 : Notes de l'assistante de M. Dupont



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 15

Document 14 : Bilan réalisé par M. Dupont et projection

En 2017, la fréquentation de notre stand a atteint 200 personnes. Je voudrais savoir comment les visiteurs ont eu connaissance de notre présence sur le forum et en conséquence, revoir le questionnaire 2018 en intégrant une question à choix multiple.

Lors de cet évènement, nous avons manqué de stylos. Par contre, il nous reste une centaine de porte-clés. Cette année, il faut prévoir un cadeau publicitaire par personne. De plus, la communication nous laisse envisager une fréquentation en progression de 10 %. Il faudrait prévoir d'adapter la commande à cette projection ; nous disposons d'un budget de 150,00 €

Il faut également préparer un flyer qui sera distribué chez nos partenaires afin de leur annoncer notre participation à la 9^e édition de la journée des Associations. Pour cela, aidez-vous des éléments figurant dans le courrier reçu de la mairie de Châlons-en-Champagne et le courriel de confirmation pour leur donner envie de venir.

Pensez à préciser que la nouveauté 2018 est la présentation de nos activités sur panneau numérique géant !

Document 15 : Courriel reçu le 12/03/18 de associations.mairie@chalonsenchampagne.fr


À...	p.partaetravail@gmail.fr
Cc...	
Objet :	Réservation journée des associations

Monsieur Dupont,

Je vous confirme que votre réservation a bien été prise en compte. Votre stand se situera Allée 4, emplacement 12 comme l'an dernier. Pour l'organisation du stand (internet et électricité), il faudra reprendre contact avec nous avant la mi-septembre. Nous vous donnons le lien du programme officiel à mettre en ligne si vous le souhaitez.

[Consultez le programme officiel](#)

Nous vous souhaitons une bonne préparation.
Cordialement



Bertrand Didier
Coordinateur pour la journée des associations

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 15



Châlons-en-Champagne, le 23 février 2018

Direction Générale Adjointe
Services à la population
Service Sports et Vie Associative

Nos réf : BD/CG
Dossier suivi par Bertrand Didier
Associations.mairie@chalonsenchampagne.fr

Objet : 9^e Journée des Associations

Madame la Présidente, Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous informer que la ville de Châlons-en-Champagne a prévu d'organiser la

9^e édition de la Journée des Associations
Le dimanche 23 septembre 2018
Au Hall des Expositions « Le Capitole »
De 9 h à 19 h

Le succès de la précédente édition a permis aux visiteurs d'avoir un panorama complet des activités que la vie associative châlonnaise peut proposer. C'est une belle vitrine pour les 25 associations présentes l'an passé.

Cette année encore, cette manifestation permettra de proposer des initiations et des démonstrations de vos disciplines.

De plus, vers 18 h, la mairie organisera son traditionnel tirage au sort offert par nos partenaires, l'aéroport de Vatry (vols à destination de Porto) et Air Tonic (vols en montgolfière).

Le dossier d'inscription est consultable et téléchargeable sur le site internet de la ville : www.chalonsenchampagne.fr à la rubrique « Vie associative ». Il devra être retourné pour le 15 mars 2018 au plus tard.

Le service des sports et de la vie associative reste à votre disposition pour tout renseignement que vous souhaiteriez obtenir.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.

Bertrand Didier
Coordinateur pour la journée des associations

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : AP 1806-ARCU2	Session 2018	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 15



Stylos Personnalisés Serpent (PSB)

★★★★★ 16 avis

Le stylo Serpent est un tout nouveau stylo personnalisé coloré avec des nuances translucides et une prise en caoutchouc pour un meilleur confort d'écriture. Avec son allure moderne et professionnelle, ce stylo est le produit publicitaire idéal



Choisissez la Quantité:

Quantité	Prix Unitaire	Total	Gratuit
<input checked="" type="radio"/> 50	€ 1.09	€ 54.50	10
<input type="radio"/> 100	€ 1.05	€ 105.00	20
<input type="radio"/> 150	€ 1.01	€ 151.50	30
<input type="radio"/> 250	€ 0.97	€ 242.50	50
<input type="radio"/> 500	€ 0.89	€ 445.00	100
<input type="radio"/> 1000	€ 0.79	€ 790.00	200

Tous les prix sont assujettis au 20% de TVA

Personnalisez & Commandez maintenant

Détails du produit

Expédié en: 2-3 Semaines

Impression: Blanche, 4 lignes, 30 caractères / espaces par lignes

Encre: Noire ou Bleue

Couleurs: Bleu, Vert, Violet, Rouge, Bleu Clair, Assortiment

Stylos Personnalisés Paragon (LPG)

★★★★★ 5 avis

Le Paragon est un magnifique stylo personnalisé et gravé au laser, sa finition moderne permet d'apposer votre impression et votre logo avec classe et précision. Sa modernité et son audace font de ce stylo aux finitions laquées et aux attributs en chrome poli un produit que vos clients et futurs clients garderont précieusement et utiliseront au quotidien.



Choisissez la Quantité:

Quantité	Prix Unitaire	Total	Gratuit
<input checked="" type="radio"/> 50	€ 1.99	€ 99.50	50
<input type="radio"/> 100	€ 1.94	€ 194.00	100
<input type="radio"/> 150	€ 1.89	€ 283.50	150
<input type="radio"/> 250	€ 1.84	€ 460.00	250
<input type="radio"/> 500	€ 1.79	€ 895.00	500
<input type="radio"/> 1000	€ 1.74	€ 1,740.00	1000

Tous les prix sont assujettis au 20% de TVA

Personnalisez & Commandez maintenant

Détails du produit

Expédié en: 2-3 Semaines

Impression : 2 lignes, 40 caractères / Espaces par ligne

Encre/Pointe : Noire ou Bleue

PANO BOUTIQUE

124 Avenue du Général De Gaulle

51000 Châlons-en-Champagne

☎ : 03.26.26.90.03

📠 : 09.81.40.57.74

🌐 : chalonspano-boutiques.com

Responsable : M. Girad

NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : 1502

PARTAGE TRAVAIL

43 allée Alphonse Karr

51000 Châlons-en-Champagne

BON DE COMMANDE

DATE DU BON DE COMMANDE	Délai livraison	CONDITIONS
Lundi 7 mai 2018	8 jours ouvrés	Païement 30 jours fin de mois

CODE	DESCRIPTION	QTÉ	PRIX UNITAIRE	TOTAL
AR0077	Drapeau 3,08 m : structure + voile impression une face, maille 110 g/m ² , ganse noire	1,00	219,00	219,00
AR0079	Drapeau 3,51 m : structure voile impression une face, maille 110g/m ² , ganse noire sans pied	1,00	261,00	261,00
AR008	Maquette	1,00	30,00	30,00
			SOUS-TOTAL	510,00
			TVA	102,00
			PORT	0,00
			TOTAL	612,00

Relance téléphonique faite le lundi 21 mai 2018

Livraison prévue le jeudi 31 mai

Document 19 : Retard de livraison entre professionnels

Un retard de livraison n'est pas une cause d'annulation de la commande : le fournisseur a peut-être prévu dans ses conditions générales de vente que le délai de livraison a seulement été donné à titre indicatif ; dans ce cas, vous ne pouvez ni annuler la vente, ni refuser la marchandise, ni demander des dommages et intérêts. En outre, votre vendeur ne peut pas être considéré comme fautif tant que vous ne lui avez pas adressé de mise en demeure de livrer. Cette mise en demeure doit être envoyée en recommandé avec demande d'acté de réception et elle doit accorder un délai normal au vendeur pour vous livrer. Si ce nouveau délai n'est pas respecté, vous pouvez alors refuser la livraison. Mais attention : vous devrez saisir la justice si vous souhaitez annuler la vente et récupérer un acompte versé, ou si vous voulez contraindre le vendeur à livrer ultérieurement.

Lentreprise.lexpress.fr

Document 20 : Extrait du questionnaire de satisfaction



Extrait du questionnaire de satisfaction administré auprès de 100 visiteurs lors du forum des associations 2017

Votre visite

	Oui	Non
- Avez-vous trouvé notre stand facilement ?	95 %	5 %
- Avez-vous été bien accueilli(e) ?	92 %	8 %
- Les conseillères ont-elles été à votre écoute ?	98 %	2 %
- Avez-vous obtenu les informations recherchées ?	60 %	40 %
- Avez-vous trouvé le stand agréable ?	92 %	8 %

La prise en charge a été :		
< 5 minutes 10 %	Entre 5 et 10 minutes 50 %	> 10 minutes 40 %

Vos remarques :

- Manque de chaises 30 %
- Pas assez de plaquettes 20 %