



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
«SERVICES (Accueil - Assistance - Conseil)»

SESSION 2011

CORRIGÉ

E1 : ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion
de prestations de services

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

PARTIES	POINTS
Dossier I – Analyse de l'offre	27 points
1.1 Présentation des services	
1.2 Calcul de l'évolution du nombre de joueurs et de forfaits «Green-Fees» en 2009 et 2010	
1.3 Commentaire des résultats obtenus	
1.4 Identification des cibles à privilégier	
1.5 Proposition de deux moyens de se faire connaître auprès des cibles	
Dossier II – Traitement d'une demande d'organisation d'un séminaire	31 points
2.1 Rédaction d'une offre par courriel	
2.2 Rédaction d'arguments pour convaincre le client	
2.3 Préparation d'un appel téléphonique	
Dossier III – Évaluation de la satisfaction	14 points
3.1 Recensement des points forts et points faibles	
3.2 Proposition d'améliorations pour satisfaire les clients	
3.3 Action de fidélisation des membres	
3.4 Action de fidélisation des «green-fees»	
Dossier IV – Organisation du planning des moniteurs	8 points
4.1 Planning des moniteurs	
TOTAL	80 points

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 1/5

1.1 Les services de l'Omaha Beach Golf Club

Services de base	Services liés	Services complémentaires
Golf : 2 parcours entre mer et bocage	<ul style="list-style-type: none"> • Location : Voiturette Chariot (manuel ou électrique) Seaux de balles Cannes de golf (½ série ou série complète) Parking de voiture de golf Emplacement de chariot Casier vestiaire en bois • Cours de golf par moniteur qualifié 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hôtel *** : chambres équipées de salles de bains, mini-bar, chaînes satellites, climatisation et wifi. ▪ Restaurant ▪ Location de salle équipée pour séminaire ▪ Hamman, sauna, tennis, salle de remise en forme et piscine

1.2 ANNEXE 1

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE DU GOLF OMAHA BEACH

JOUEURS MEMBRES		HOMMES		FEMMES		TOTAL		ÉVOLUTION EN % *
		2009	2010	2009	2010	2009	2010	
ADULTE	Joueur + 25 ans	250	270	97	108	347	378	+ 8,93 %
JEUNE ADULTE	Joueur 19 à 25 ans	31	44	16	23	47	67	+ 42,55 %
JUNIOR	Joueur 13 à 18 ans	25	21	12	9	37	30	- 18,92 %
ENFANT	Joueur - de 13 ans	38	7	12	3	50	10	- 80 %
TOTAL		344	342	137	143	481	485	+ 0,83 %

GREEN-FEES FORFAITS PONCTUELS	HOMMES		FEMMES		TOTAL		ÉVOLUTION EN %
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	
TOUTES CATÉGORIES CONFONDUES	13 922	14 284	5 673	5 832	19 595	20 116	+ 2.66 %

* chiffre arrondi au centième le plus proche

Détails de la première ligne de calcul :

250 + 97 = 347 270 + 108 = 378

378 - 347 = 31 $31/347 \times 100 = 8,9337$ + 8,93 %

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 2/5

1.3 Commentaires des résultats

- On remarque une forte augmentation des membres jeunes adultes (+ 42,55 %) mais aussi dans des proportions moindres des membres adultes (+ 8,93 %).
- À l'inverse, on note une baisse de la clientèle junior (- 18,92 %) ainsi qu'une baisse très importante des clients enfants (- 80 %)
- Globalement, le marché de la clientèle chez les membres reste assez stable (+ 0,83 %), La clientèle ponctuelle augmente très légèrement (+ 2,66 %)

1.4 Les cibles à privilégier

Les membres enfants et les membres juniors.

Raisons :

- plus forte baisse en termes d'inscription. les enfants joueurs de moins de 13 ans et les juniors sont les clients potentiels de demain.

1.5 Moyens de se faire connaître (accepter toute proposition cohérente)

- Des animations gratuites : «découverte du golf» pour les enfants le week-end, organisation de goûter d'anniversaire.
- Des interventions ponctuelles en EPS dans les écoles de la région, les centres de loisirs et les colonies de vacances.
- Des stages pour les enfants et les jeunes pendant les vacances scolaires.

2.1 Courriel

De : omahabeachgolfclub@sfr.fr

A : agora@orange.fr

Objet : Devis

Monsieur Michaux,

En réponse à votre appel téléphonique du 20 juin, voici notre proposition pour un séminaire du jeudi 8 au vendredi 9 septembre pour 14 personnes:

- jeudi 8/09	14 séminaires résidentiels	160 € x 14	= 2 240 €
- vendredi 9/09	14 journées d'étude	50 € x 14	= 700 €
	8 green-fees 9 trous	45 € x 6	= 270 €
	(Offre spéciale du vendredi)		
	8 chariots manuels	6 € x 8	= 48 €
	4 cartes de 2 seaux	7 € x 4	= 28 €
	Net à payer TTC		= 3 286 €

Nous sommes à votre disposition pour tout complément d'information et espérons vous compter parmi nos clients très bientôt.

Cordialement,

Monsieur Dupont.

2.2 Quatre arguments destinés à convaincre (accepter toute proposition cohérente)

- Le golf Omaha Beach est mondialement réputé pour ses parcours techniquement intéressants. Vous pourrez ainsi pratiquer le golf sur un site unique et tout à fait exceptionnel.
- Le golf Omaha Beach vous propose son nouveau parcours 18 trous «le Manoir» ainsi qu'une nouvelle salle de remise en forme. Votre équipe pourra ainsi apprécier ces dernières nouveautés.
- Vous serez logé sur place, dans notre hôtel 3 ***, dans d'excellentes conditions de confort (salle de bain, minibar, chaînes satellites, wi-fi, accès gratuit à la piscine, hammam, sauna, tennis...) ce qui vous assure une détente totale après votre journée de travail.
- Vous allez faire des économies, Monsieur Michaux, grâce à notre offre spéciale du vendredi puisque pour trois joueurs inscrits vous ne paierez que pour deux. De plus, notre remise de 5 % vous permet de gagner 164,30 €.
- Vous allez pouvoir travailler dans des conditions optimales grâce à notre salle de réunion équipée de matériels modernes (tableau numérique, vidéo projecteur...).

2.3 Préparation d'un appel téléphonique (accepter tout autre découpage cohérent)

ÉTAPES	FORMULATION ADAPTÉE
Contact	Bonjour, M. X, chargé de clientèle au complexe Omaha Beach Golf Club de Port-en-Bessin. Pourrais-je parler à Monsieur Michaux ?
Raison de l'appel	Je vous contacte à la suite de votre télécopie reçue ce jour.
Objectif	Afin de tenir compte de vos contraintes budgétaires, je vous propose une remise exceptionnelle de 5 %. Par conséquent, votre séminaire de 2 jours pour 14 personnes s'élèvera à 3 121,70 €, soit une économie de 164,30 €.
Conclusion	J'espère que cette proposition vous conviendra. Je peux vous établir un nouveau devis dès maintenant et vous l'envoyer par courriel. Je vous appelle d'ici à 2 jours pour accord sur les modalités de réservation. Au revoir, Monsieur Michaux, bonne journée et à bientôt.

3.1 Analyse de l'enquête de satisfaction

POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Les entrées et abords du club house. - Les voiturettes. - Le practice. - Les 2 terrains 18 trous. - Le bar et le restaurant. - Le service de la salle et du bar. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'espace accueil. - Les toilettes. - Les chariots mis à disposition. - Les vestiaires.

3.2 Amélioration pour satisfaire la clientèle (accepter toute proposition cohérente)

- **L'espace accueil** : nécessité d'agrandir le pôle accueil ou de revoir son agencement.
- **Les toilettes, les vestiaires** : prévoir une formation du personnel et un planning d'entretien sur chaque lieu.
- **Les chariots mis à disposition** : prévoir un nombre supérieur de chariots électriques.

3.3 Actions de fidélisation des membres (accepter toute proposition cohérente)

Ce sont déjà des clients, nous pouvons leur proposer :

- des compétitions avec des lots attractifs lors de la remise des prix,
- des repas (par exemple en fin d'année),
- des cadeaux (par exemple des bons d'achat pour du matériel de golf),
- la gratuité de la location des chariots.

3.4 Actions de fidélisation des joueurs ponctuels (accepter toute proposition cohérente)

Ce sont des clients ponctuels, pour qu'ils reviennent, nous pouvons leur proposer une carte de fidélité donnant droit à des réductions ou des parcours gratuits à partir d'un certain nombre de parcours effectués.

4.1 ANNEXE 2

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»		
Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Épreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 4/5

PLANNING DE JULIEN

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
10h00 11h00	Mme Morin		M. Legrand	M. Daisy	Mme Fabre	Mme Leconte	
11h00 12h00	M. Salagnac		M. Salagnac	M. Daisy	Mme Fabre	Mme Leconte	
12h00 13h00	REPAS		M. Vingtans	Mme Chevé	Mme Fabre	REPAS	
13h00 14h00	M. Hamel		REPAS	REPAS	REPAS		
14h00 15h00	Mme Desfeux		M. Hamel	Mme Le Saulnier	Mme Desfeux	Stage séminaire Declos	
15h00 16h00	Mme Lemeneur		M. Jeanne	Mme Lemeneur	M. Jeanne	Stage séminaire Declos	
16h00 17h00	Mme Cherbonnel		M. Yagoub	Mme Cherbonnel	M. Levenard	Stage séminaire Declos	

PLANNING DE BAPTISTE

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
10h00 11h00	Mme Hairon	M. Salagnac	Mme Leroux		Mme Fernandez	M. Salagnac	
11h00 12h00	Mme Hairon	Mme Hairon	Mme Leroux		M. Salagnac	M. Riboulet	
12h00 13h00	Mme Rouault	Mme Hairon	REPAS		REPAS	M. Riboulet	
13h00 14h00	REPAS	REPAS			Mme Hairon	REPAS	
14h00 15h00	Mme Brochard	Mme Lemonnier	Stage séminaire Rollin		Mme Poulet	Mme Brochard	
15h00 16h00	Mme Barral	Mme Massicot	Stage séminaire Rollin		Mme Poulet	Mme Barral	
16h00 17h00	Mme Butet	Mme Tessier	Stage séminaire Rollin		Mme Butet		

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»

Session 2011	Coefficient : 4	Durée : 3 heures
Epreuve E1A1	CORRIGÉ	Page 5/5