

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL SERVICES

## CORRIGE DE L'EPREUVE

### **E1 : EPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE**

#### **Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de prestations de services**

### BAREME

<u>1<sup>ère</sup> mission</u> : Le marché de la Thalasso	12 points
<u>2<sup>ème</sup> mission</u> : Analyse des attentes clients	12 points
Proposition de nouveaux services <b>sur copie</b>	6 points
<u>3<sup>ème</sup> mission</u> : Traitement des demandes	10 points
Accueil d'un client	8 points
<u>4<sup>ème</sup> mission</u> : Calcul de coûts	10 points
Réponses aux objections	10 points
Lettre	12 points
	<hr/>
	80 points

## CORRIGE

### 1<sup>ère</sup> mission (12 points)

#### Tableau Multicritère

<b>Critères de choix</b>	<b>Intérêt</b>	
Centres	- Situation géographique - Importance de la ville - Facilité d'accès	2 pts
Climat	- Adaptation aux besoins de chacun L'influence du climat joue sur la santé - La saison joue sur le choix du climat	2 pts
Capacité	- Possibilité de choisir un $\left\{ \begin{array}{l} \text{"petit"} \\ \text{"moyen"} \\ \text{"grand"} \end{array} \right.$ centre en fonction de ses aspirations. - Un centre important proposera un plus grand éventail d'activités.	2 pts
Cures	- Spécialisation du centre sur les types de pathologie traités et les soins proposés.	1 pt
Hôtellerie	- Choix du standing	1 pt
Prix de la cure (à partir de)	- Choix budgétaire	1 pt
Enfants	- Indication des services proposés pour les bébés et/ou enfants accompagnateurs.	2 pts

#### Critère santé et climat :

Le choix d'une cure se fait en fonction des besoins en soins et remise en forme de chacun.  
Le critère du climat et par conséquent de la région est essentiel.

1 pt

# **CORRIGE**

## **2<sup>ème</sup> mission**

**1<sup>er</sup> travail**

**(12 points)**

### **Analyse des attentes des clients**

<b>Différents cas</b>	<b>Analyse</b>	<b>Mesure immédiate</b>	<b>Mesure à long terme</b>
Questionnaire 1	Mauvais accueil, planning	- expliquer et instaurer de la souplesse pour les changements	- former le personnel à la communication - prévoir un planning non situé
Questionnaire 2	Toute satisfaction	- Féliciter Melle X - Afficher le questionnaire en salle de repos	- Impliquer Melle X lors de formations du personnel
Questionnaire 3	Elargissement horaires esthétique	- faire enquête auprès autres clients	- Elargir heures d'ouverture - Embauche personnel
Questionnaire 4	Horaire des soins ne désire pas revenir	- donner le choix - faire cadeau pour inciter à revenir - le rappeler (téléphone) pour explication	- Former le personnel à l'écoute active - Questionnaire mi-séjour - Incitation boîte dialogue - Négociation de 1/2 journées

**Admettre toute suggestion cohérente.**

**3 points par cas**

**Suggestions, amélioration ou création des prestations**

<b>Propositions Améliorations de services</b>	<b>Propositions Créations de services</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* Rotation des équipes de soin.</li><li>* Offres incitatives plus nombreuses. (- améliorer l'animation, - diversifier les spectacles, - actualiser régulièrement la présentation sur Internet ...)</li><li>* Formation du personnel.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>2 points</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Service de garderie pour bébés, jeunes enfants.</li><li>* Clubs enfants</li><li>* Création (ou partenariat) de pension pour animaux.</li><li>* Création d'un livret d'accueil client.</li><li>* Hébergement offert à l'accompagnant.</li><li>* Location de matériel spécifique.</li><li>* Proposition de visites touristiques.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>4 points</b></p>

**\* Admettre toute proposition cohérente.**

- Tableau non demandé
- Accepter des transferts de réponses pertinentes entre la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> question.  
(note globale 2<sup>ème</sup> mission **18 points**.)

## CORRIGE

### 3<sup>ème</sup> mission

1<sup>er</sup> travail :

(10 points)

<b>N° classement</b>	<b>Information complément</b>	<b>Réponse immédiate</b>	<b>Interlocuteur éventuel et justification</b>	
1	NOM - Dates séjour - demande de précision sur les raisons de son mécontentement.		Antoine Autune (chef de cuisine) ou Sous directeur (ne pas perdre le client)	2,5 pts
2	Dates prévisionnelles Séjour Nombre personnes	Informations de base et propositions Envoi de documentation	Responsable commande si urgence	3 pts
3		Informez absences Pic ce jour. Proposer type de message à transmettre		1 pt
4		Transmission appel au chef de cuisine	Chef cuisinier	1 pt
5	Identité - Dates séjour prévu - motif annulation	Proposer de rappeler demain	(Si urgent, déranger le comptable)	2,5 pts

**2<sup>ème</sup> travail :****(8 points)**

<b>Chronologie des tâches</b>	<b>Personnes et Documents consultés</b>	
1- Se renseigner sur : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nombre de personnes</li><li>▪ Dates séjour</li><li>▪ Emplacement chambre</li><li>▪ souhaits particuliers</li><li>▪ type de soins demandés</li></ul> <i>(fréquentation habituelle ou non commentaires laissés lors du précédent séjour)*</i>	Sous directeur Secrétaire de réservation (courrier confirmation)  Médecin du centre et (fichier médical) <u>fichier clients</u> Réception : Réservation	3 pts
2 - Vérifier que tous les points précités sont préparés	- Chef de réception - Responsable Thalasso - Gouvernante - Chef de cuisine - Maître d'hôtel	1 pt
3 - Préparer l'accueil personnel : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Phrase d'accueil</li><li>▪ Attitude</li></ul>	- Hôtesse - Hôtesse	2 pts

Ordonnancement des tâches

2 pts

*\* ne pas pénaliser si la réponse ne comporte pas ces éléments.*

**CORRIGE****4<sup>ème</sup> mission****1<sup>er</sup> travail : Calcul du coût estimatif de la campagne promotionnelle (sur 10 points)**

Opérations	Détail des calculs	Montant en Francs	8 pts
<b>Eléments du coût : (0,5 pt par réponse juste)</b>			
• Création de la base de données	1 528 fiches	12 500 F	(2 points)
• Formation :			
- Formateur	250,00 x 5	1 250 F	(1 point)
- Téléopérateurs	1,5 h x 80 x 10	1 200 F	(1 point)
• Appels téléphoniques :			
- Réalisation des appels	1 600 x 25,00	40 000 F	(1 point)
- Communications facturées par France Télécom	1 600 x 3,00	4 800 F	(1 point)
• Courrier	648 x 5,50	3 564 F	(1 point)
<b>TOTAL</b>		<b>63 314 F</b>	<b>(1 point)</b>

**Calcul du nombre de contacts :**

• Fiches disponibles d'anciens clients.	1 528	} sans notation
• Clients contactés	1 350	
• Nombre d'appels	1 600	

• Nombre de prospects destinataires du publipostage 648 (48% de 1 350) 2 pts

## **CORRIGE**

### **4<sup>ème</sup> mission**

#### **2<sup>ème</sup> travail : Objections et réfutations**

(sur 10 points)

<b>Objections</b>	<b>Réfutations : Phrase formulée au client</b>	
"Je vais dans un nouveau centre"	Sachez que nous proposons chaque année de nouvelles cures et investissons dans du matériel performant.	3 pts
"J'ai trouvé moins cher ailleurs"	Avez-vous la même qualité de service ? Le même environnement merveilleux du pays basque ? Comme à nos meilleurs clients nous offrons une réduction de ...%	3 pts
"Vous n'acceptez pas les chiens"	Il y a toujours une solution à vos desideratas. Une pension pour chiens peut vous être indiquée.	2 pts
"J'ai eu mauvais temps"	Localement il existe de nombreuses activités à l'intérieur. L'ambiance dans le centre durant les soins fait rêver au soleil. Je vous garantis le beau temps pour votre prochaine visite.	2 pts

Accepter toute réponse cohérente.

## CORRIGE

### 4<sup>ème</sup> mission : 3<sup>ème</sup> travail (sur 12 points)

**(6 points)**

- Remercier de l'attention portée à notre communication téléphonique. 1 pt
- Rappeler l'offre promotionnelle en précisant les conditions (prix, second week-end de septembre-octobre-novembre 2001). 2 pts
- Renvoyer le coupon-réponse avant le 31 juillet. 1 pt
- Rester à leur disposition, à leur écoute. 1 pt
- Saluer.

---

COUPON - REPONSE

0,5 pt

**(6 points)**

à renvoyer avant le 31 juillet 2001  
à Serge BLANCO  
bd de la Mer  
64700 HENDAYE

1 pt

0,5 pt

Week-end du centre Serge BLANCO à un tarif promotionnel

1 pt

0,5 point - NOM Prénom

- Adresse ou référence

1 point - Réserve le  2<sup>ème</sup> week-end Septembre  2<sup>ème</sup> week-end Octobre  
 2<sup>ème</sup> week-end Novembre

0,5 point - Nombre de personnes : ..... Montant total : .....F

0,5 pt

Signature du client 0,5 point

---

Remarque : ne pas pénaliser le candidat qui aurait prévu une rubrique sur le règlement d'un acompte.