

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

CORRIGE

1^{ère} mission (12 points)

Tableau Multicritère

Critères de choix	Intérêt	
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^{ème} mission

1^{er} travail

(12 points)

Analyse des attentes des clients

Différents cas	Analyse	Mesure immédiate	Mesure à long terme
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

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

*** Admettre toute proposition cohérente.**

- Tableau non demandé
- Accepter des transferts de réponses pertinentes entre la 1^{ère} et la 2^{ème} question.
(note globale 2^{ème} mission **18 points**.)

CORRIGE

3^{ème} mission

1^{er} travail :

(10 points)

N° classement	Information complément	Réponse immédiate	Interlocuteur éventuel et justification	
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		Informations 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^{ème} travail :**(8 points)**

Chronologie des tâches	Personnes et Documents consultés	
1- Se renseigner sur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes ▪ Dates séjour ▪ Emplacement chambre ▪ souhaits particuliers ▪ type de soins demandés <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	<ul style="list-style-type: none"> - 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"> ▪ Phrase d'accueil ▪ Attitude 	<ul style="list-style-type: none"> - Hôtesse - Hôtesse 	2 pts

Ordonnancement des tâches

2 pts

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

CORRIGE**4^{ème} mission****1^{er} travail : Calcul du coût estimatif de la campagne promotionnelle (sur 10 points)**

Opérations	Détail des calculs	Montant en Francs	8 pts
Eléments du coût : (0,5 pt par réponse juste)			
• 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)
TOTAL		63 314 F	(1 point)

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^{ème} mission

2^{ème} travail : Objections et réfutations

(sur 10 points)

Objections	Réfutations : Phrase formulée au client	
"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^{ème} mission : 3^{ème} 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^{ème} week-end Septembre

2^{ème} week-end Octobre

2^{ème} 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.