

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL SERVICES
(ACCUEIL - ASSISTANCE - CONSEIL)**

SESSION 2001

E1 : EPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

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

*Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée.
(circulaire 99-186 du 16.11.99)*

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

Ce dossier comprend :

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| - Une présentation de l'épreuve | | page 1 |
| - Le sujet | Première mission (12 points) | pages 3 à 7 |
| | Deuxième mission (18 points) | |
| | Troisième mission (18 points) | |
| | Quatrième mission (32 points) | |
| - 9 documents | | pages 2 à 17 |
| - 1 annexe (à rendre avec la copie) | | page 18 |

Le sujet proposé est inspiré d'une situation réelle dont certaines données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Mise en situation

Vous occupez un poste d'agent d'accueil au centre de thalassothérapie Serge Blanco à Hendaye (64).

Il vous a été remis un livret d'accueil (destiné au personnel) contenant entre autres :

- un organigramme de l'entreprise (*document 1*)
- le guide THALASSO (*document 2a*)
- le guide REMISE EN FORME (*document 2b*)

Les missions qui vous sont confiées sont les suivantes :

- Accueil physique personnalisé : vous devez être le plus disponible possible pour être à l'écoute des attentes des clients.
- Accueil téléphonique : vous gérez le standard téléphonique et orientez les appels lorsque vous n'êtes pas en mesure de répondre vous-même à la demande de votre interlocuteur.
- Missions ponctuelles : vous effectuez des tâches administratives diverses.

PREMIERE MISSION : Le marché de la Thalassothérapie

Comme tous les secteurs de la santé, des loisirs et du bien-être celui de la thalassothérapie est en forte croissance pour les soins et la remise en forme.

L'Association "mer et santé" propose à la consultation sur son site une présentation succincte de centres référencés. Vous avez téléchargé ce tableau (*document 3*). Le *document 4* vous rappelle la situation géographique des principaux centres de Thalassothérapie. Vous trouvez aussi sur ce site des conseils et des informations (*documents 5 et 6*).

Ces documents vous permettront de positionner le centre Serge BLANCO par rapport à la concurrence.

Travail à faire :

En vous appuyant sur le contenu des colonnes du document 3, précisez l'intérêt de chacun des critères de choix d'un centre de Thalassothérapie. Indiquez le critère principal.

CENTRE DE THALASSOTHERAPIE SERGE BLANCO

BIENVENUE



HOTEL *
SERGE BLANCO**
Intégré à la Thalassothérapie

Hôtel 3 étoiles, 3 restaurants,
2 piscines (extérieure, intérieure),
1 bar, Centre de thalassothérapie,
Salles de réunion, Centre de remise en forme,
Institut de beauté, Salon de coiffure,
Boutique.



HOTEL ** IBAIA
SERGE BLANCO**

Hôtel 4 étoiles,
Résidence hôtelière,
2 restaurants, 1 bar, 1 piscine,
Salle de réunion.

Sur la côte basque de nombreux complexes de thalassothérapie attirent une clientèle aisée de cadres et de retraités, pour des cures de soins ou de remise en forme.

Du grec Thalasso (la mer), la thalassothérapie est l'utilisation simultanée, sous surveillance médicale, des bienfaits du climat et du milieu marin (eau, algues, boues) dans un but préventif et curatif.

" J'ai pensé dans ce pays de passion vous faire partager à mon tour les vertus de la thalassothérapie que j'avais découvertes en tant que sportif de haut niveau.

Dans un cadre exceptionnel entre océan et montagnes, vous trouverez bien-être et vitalité.

Quel que soit le type de séjour et de cure choisi, mon équipe et moi-même prendrons soin de vous tout au long de votre parcours.

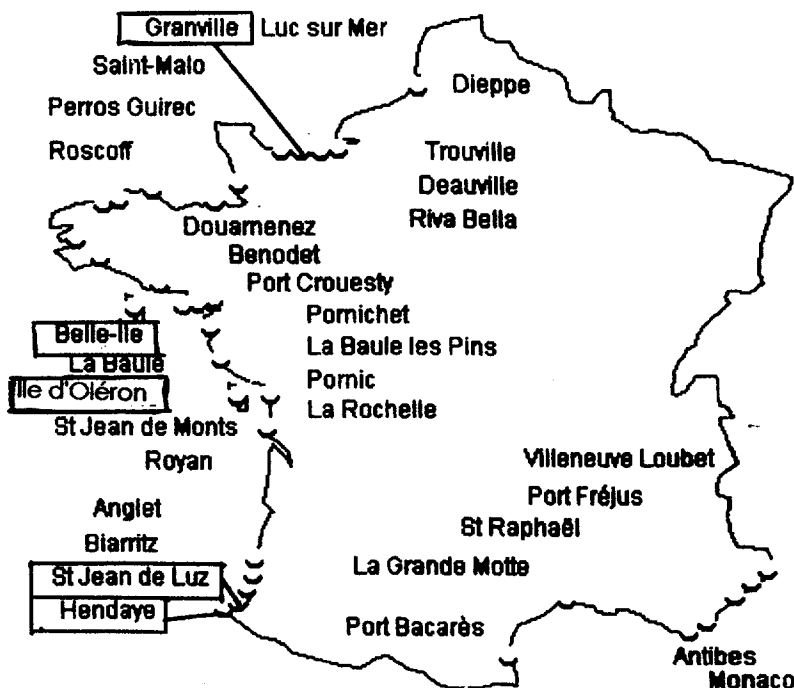
Equilibre, art de vivre, dynamisme, telle est notre philosophie.

Amicalement,

Serge Blanco

<http://www.mer-et-sante.asso.fr/cartes2.htm>

DOCUMENT 4



DEUXIEME MISSION :
Le Centre de Thalassothérapie
Serge BLANCO

Amélioration des prestations

Le niveau de qualité atteint chez Serge BLANCO est le résultat d'un travail d'équipe. Celle-ci a la préoccupation de favoriser l'expression des clients par tous les moyens. Lorsque les curistes restituent le questionnaire d'évaluation (*documents 7a et 7b*) un dialogue s'engage.

Les salariés ont été formés à :

- ✓ Cerner les problèmes éventuels.
- ✓ Les reformuler.
- ✓ Proposer une ou des solutions, tout en envisageant les conséquences financières, matérielles et humaines de la proposition retenue.
- ✓ Obtenir l'accord du client.

Des extraits de questionnaires remplis par des clients vous sont fournis (*documents 8a et 8b*).

1er travail :

Analysez les réponses formulées par les clients et proposez des mesures destinées à améliorer les services. Vous distinguerez pour chaque cas les mesures immédiates et les mesures à plus long terme.

M. FORASTE recherche l'amélioration constante de la qualité de service du complexe. Il souhaite que vous l'assistiez dans cette démarche sur d'autres points que ceux que vous venez d'examiner.

2^{ème} travail :

Proposez lui deux idées pour améliorer les prestations existantes et quatre idées de créations de prestations.

TROISIEME MISSION : L'accueil des clients

Vous êtes à l'accueil pour recevoir les clients et répondre à leurs demandes, tant au téléphone qu'en face à face.

Votre collègue vous a laissé quelques notes sur son bloc (*document 9*).

Vous disposez ci-dessous de cinq demandes émanant de clients différents :

1. Un client très mécontent de la qualité des repas servis lors de son séjour demande à parler au directeur.
2. Une jeune femme souhaite avoir des renseignements sur le prix des cures.
3. Monsieur THOMAS souhaite parler à M. ou Mme PIC qui sont au centre pour huit jours.
4. Le poissonnier n'aura pas de lotte demain. Il veut savoir ce qu'il doit livrer à la place.
5. Un client est obligé d'annuler son séjour pour raison grave. Il veut récupérer ses arrhes.

1^{er} travail :

Proposez, sous forme de tableau, le traitement de chacune de ces demandes pour préciser :

- *les compléments d'informations que vous devez obtenir,*
- *les réponses que vous êtes en mesure de fournir directement,*
- *les interlocuteurs vers lesquels vous envisagez d'orienter la demande et pourquoi.*

L'accueil en face à face fait aussi l'objet d'une recherche permanente de qualité chez Serge BLANCO. La relation avec la clientèle, lors de cette phase importante du séjour, puisqu'il s'agit du premier contact, doit être améliorée. Une personnalisation accrue de l'accueil et des conditions de séjour, prenant davantage en compte le profil du client (homme politique, convalescent, habitué, vedette, enfant ou adolescent...), est souhaitable.

2^{ème} travail :

Un journaliste de télévision bien connu arrive au centre demain vers 10 heures.

Présentez les différentes tâches que vous effectuerez avant son arrivée afin de lui assurer un accueil personnalisé. Précisez également les documents utilisés et les personnels du centre contactés ou à contacter.

QUATRIEME MISSION : Opération de téléprospection

Certains clients, bien que satisfaits du Complexe SERGE BLANCO, n'ont pas fréquenté le centre depuis un an. Une relance téléphonique a été décidée : l'offre d'un week-end à prix promotionnel.

Un centre de téléopération, la société Call Center Marketing (CCM) propose ses services. Elle dispose du matériel et du personnel compétent pour conduire cette opération.

La CCM doit d'abord informatiser (création d'une base de données) les informations contenues sur les 1 528 fiches d'anciens clients. Pour l'opération envisagée, 1350 clients pourront être joints (en raison de changements de numéros de téléphone ou d'adresses). Parmi ces clients, certains devront être rappelés deux ou trois fois. La CCM évalue donc à 1 600 le nombre d'appels à réaliser. Les correspondants contactés ne seront pas tous intéressés. Seuls les prospects "chauds" recevront un publipostage (Mailing), soit 48 % des anciens clients contactés lors de la campagne téléphonique.

A partir des tarifs et des éléments de calcul ci-dessous, fournis par le centre de téléopération, vous êtes chargé(e) d'estimer le coût de cette action.

ELEMENTS DE CALCUL

Le coût forfaitaire de création et de mise à jour de la base de données est proportionnel au nombre de fiches :

| Nombre de fiches | | | | Coût |
|-------------------------|---|--------------|-----------------------|-------------|
| de 500 | à | 750 fiches | 6 500 F - 990,85 € | |
| de 751 | à | 950 fiches | 7 500 F - 1 143,29 € | |
| de 951 | à | 1 150 fiches | 8 500 F - 1 295,73 € | |
| de 1 151 | à | 1 350 fiches | 10 500 F - 1 600,61 € | |
| de 1 351 | à | 1 550 fiches | 12 500 F - 1 905,49 € | |
| de 1 551 | à | 1 750 fiches | 14 500 F - 2 210,37 € | |

L'opération nécessite l'intervention de 10 téléprospecteurs qui recevront une formation préalable aux services et prestations du complexe Serge Blanco, ainsi qu'une information technique sur les conditions particulières de l'opération promotionnelle envisagée.

La formation préalable est assurée par un formateur spécialisé pour une intervention collective de 5 h facturées 250,00 F (38,11€) de l'heure.

L'information technique est assurée individuellement auprès de chaque téléopérateur pendant 1 h 30. Cette prestation est facturée 80,00 F (12,20€) de l'heure.

QUATRIEME MISSION (Suite)

Chaque appel réalisé est facturé 25,00 F (3,81€) à Serge Blanco (coût de la communication non compris).

Le coût d'une communication est facturé 3,00 F (0,46€) par France Télécom au Centre de Thalasso.

Le publipostage, affranchissement inclus, revient à 5,50 F (0,84€) par prospect.

1^{er} travail :

Déterminez le coût estimatif (en francs) de l'opération pour le Centre Serge Blanco et reportez vos calculs et vos résultats dans le tableau de l'annexe 1 à rendre avec la copie.

En situation de formation des téléopérateurs, le formateur propose le traitement de quelques objections types exprimées par les prospects :

1. "Je vais dans un nouveau centre"
2. "J'ai trouvé moins cher ailleurs"
3. "Vous n'acceptez pas les chiens"
4. "J'ai eu mauvais temps".

2^{ème} travail :

Préparez les réfutations sur lesquelles les téléopérateurs pourront s'appuyer au cours de l'échange téléphonique.

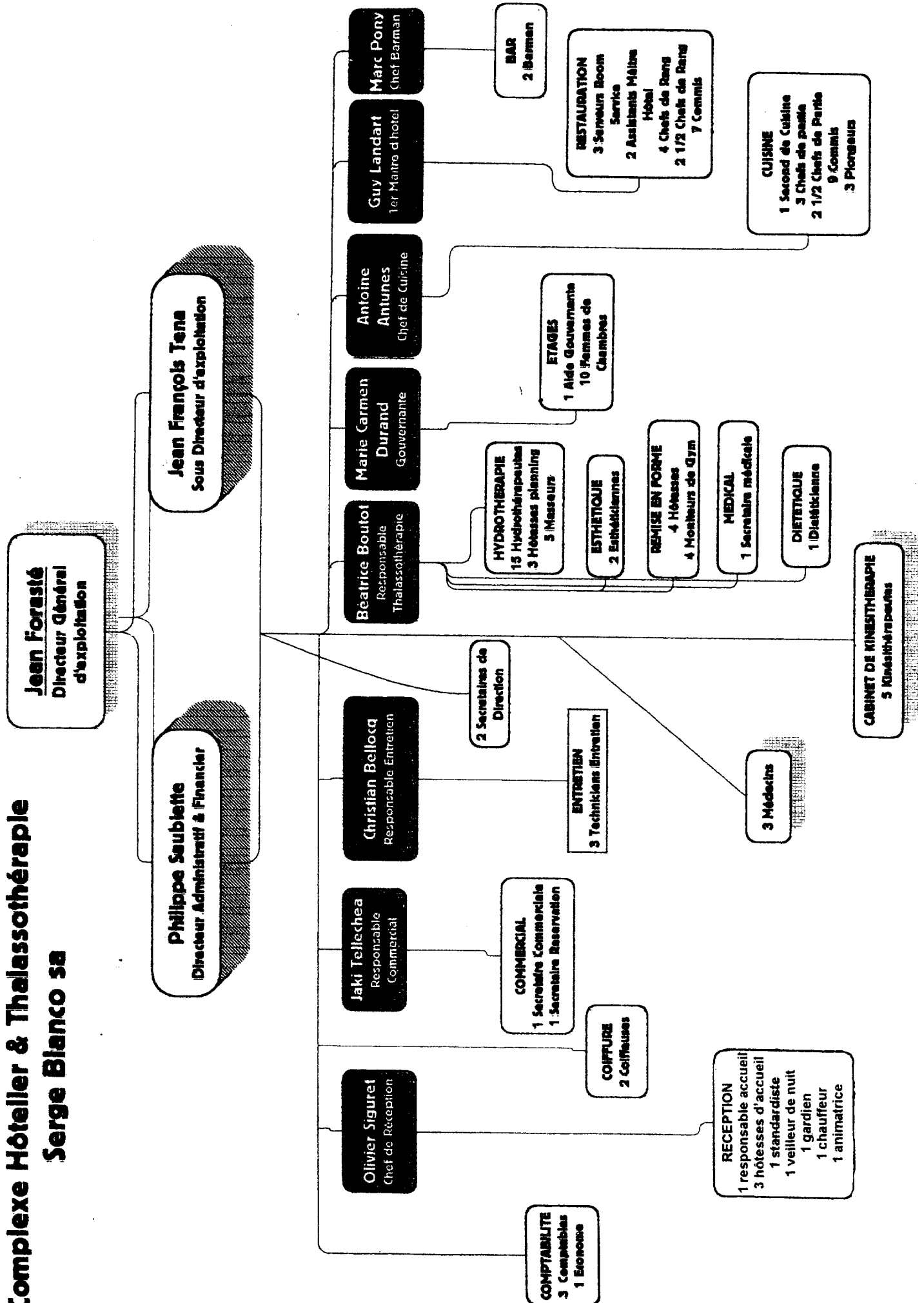
L'offre promotionnelle, proposée jusqu'au 31 juillet 2001, permet à une personne de bénéficier d'un week-end au Centre pour 700,00 F (106,71€); le tarif pour un couple est ramené à 650,00 F (990,09€) par personne. Cette offre est valable les seconds week-end de septembre, d'octobre et de novembre au choix du client.

3^{ème} travail :

Recherchez les idées qui seront développées dans le publipostage adressé à ces clients, proposez le plan de la lettre ainsi que le coupon-réponse détachable inclus au bas de la lettre.

Complexe Hôtelier & Thalassothérapie Serge Bianco sa

Organigramme



UNE THALASSO QUI VA VOUS CHANGER

Lors de votre première visite médicale, il sera conçu avec vous un programme de cure personnalisé

ACCUEIL THALASSO *

Prenez contact avec le service accueil pour la visite médicale. Veuillez arriver 10 mn. avant votre rendez-vous, en peignoir et maillot de bain si vous êtes déjà pensionnaire.

1ère VISITE MEDICALE

Elle permet de déterminer les soins appropriés à votre cas, et de déceler les (rares) contre-indications à la thalassothérapie. *N'oubliez pas de fournir les éventuels documents et recommandations de votre médecin traitant.*

La visite classique peut, si nécessaire, être complétée par un électrocardiogramme, des examens biologiques, un bilan médico-sportif complet avec épreuve d'effort et une impédancemétrie.

LE PLANNING

Selon votre prescription médicale, le "planning thalasso" vous remettra une carte de cure personnelle où figureront les jours, heures, localisation et types de soins.

En cas d'empêchement de votre part, veuillez le signaler 24 h à l'avance.

Les soins sont donnés alternativement un jour le matin, un jour l'après-midi.

2ème VISITE MEDICALE

A l'issue de votre séjour, un bilan de la cure sera effectué. Le médecin vous donnera si besoin des conseils diététiques ou sportifs.

Du grec Thalassa (la mer), la thalassothérapie est l'utilisation simultanée, sous surveillance médicale, des bienfaits du milieu marin (eau, algues, boues), dans un but préventif ou curatif.



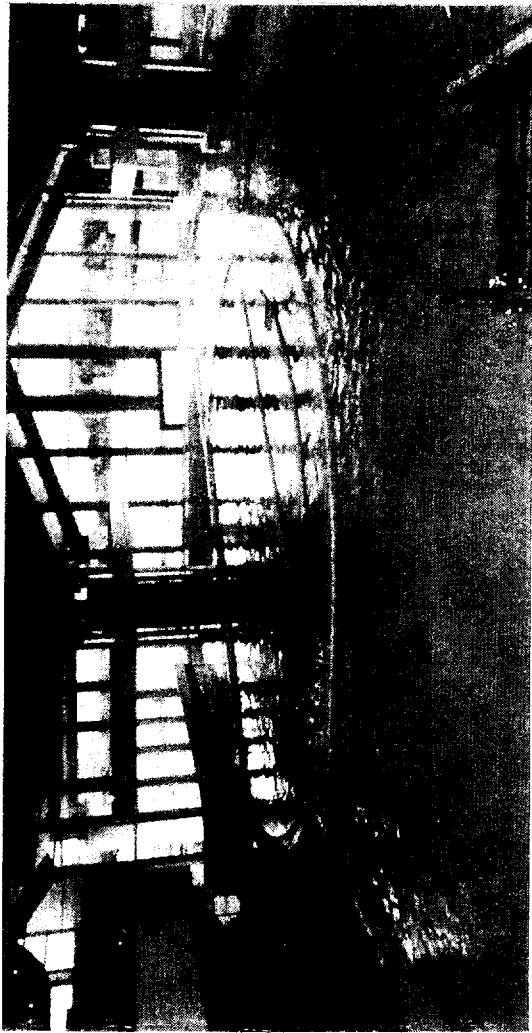
complexe hôtelier
et de thalassothérapie

Serge Blanco

boulevard de la mer - 64700 hendaye
thalassothérapie 59 51 36 36
téléphone 59 51 35 35
télécopie 59 51 36 00

3615
BLANCO

CREA MEDIA



GUIDE THALASSO

LA REMISE EN FORME

C'EST AUSSI L'ESPACE SPORT ET DETENTE.

Le hammam

Deux hammams délivrent une vapeur chaude de 45° et 55°C.

Dans certains cas, prenez conseil auprès de votre médecin. Utilisez le hammam à loisir et sortez dès que vous en éprouvez le besoin. *N'oubliez pas de boire et de vous reposer après chaque séance.*

Le sauna

Délivre une vapeur sèche et chaude. Eliminez, sortez, douchez-vous en respectant les mêmes conseils et recommandations que ceux du hammam.

Culture physique

Séances de gymnastique, de stretching, d'aérobic et d'abdo-fessiers encadrées par nos moniteurs spécialisés. Footing sur la plage.

La salle de musculation

Équipée d'un matériel haut de gamme, Le moniteur vous établit un programme adapté et en surveille la bonne exécution.

Salle de relaxation

Vous permettra de vous reposer, vous relaxer entre 2 séances face à la mer.

SONT EGALEMENT A VOTRE DISPOSITION...

Activités sportives

A l'intérieur du centre vous pouvez disposer de la salle de **squash** (réservations à la réception, numéro d'appel : 9). Les tennis se trouvent à deux pas dans Hendaye. Vous disposez de 6 golfs 18 trous dans un rayon de 30 km. Sans compter, en saison, la pêche en mer, la voile, les randonnées (à pied ou en 4X4)... Renseignez-vous à l'accueil.

Boutique

Vêtements de sport, peignoirs, livres, friandises, pellicules photos, cartes postales.... Tél. : 59 51 36 46

Salon d'esthétique

Ouvert du lundi au samedi, notre esthéticienne vous proposera des programmes beauté variés que vous pourrez commencer dès le lundi. Tél. : 59 51 36 47

Salon de coiffure

Du lundi au samedi, comme en esthétique, des programmes sont à votre disposition. Tél. : 59 51 36 46

Salle UVA

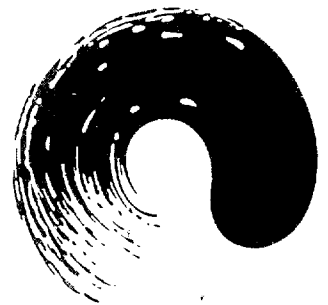
Demandez des renseignements pour le fonctionnement. Les jets d'accès et conseils d'utilisation sont soit à l'accueil remise en forme, soit à l'esthétique.

Bar

Ouvert tous les jours. Cocktails classiques ou diététiques, avec ou sans alcool.

Grill et restaurant gastronomique

Carte gastronomique, diététique, grillades. Donnant sur terrasse et piscine extérieure. Tél. : 59 51 35 00



complexe hôtelier
et de thalassothérapie

Serge Blanco

boulevard de la mer - 64700 hendaye
remise en forme 59 51 35 14
téléphone 59 51 35 35
télécopie 59 51 36 00

3615
BLANCO

CREA MEDIA

GUIDE REMISE EN FORME

*La remise en forme comprend un espace aquatique
et un espace sport et détente.
Pour se détasser, se ressourcer
et retrouver la force d'une énergie nouvelle.*





De choix

GRILLE MULTICRITERE

| CENTRES | CLIMAT | CAPACITE | CURES | HOTELLERIE | CURE SEULE à partir de | ENFANTS |
|-------------------------|------------|-------------------|---|----------------|--|---|
| Le Touquet | Manche | 250 curistes/jour | Jambes lourdes Maman-bébé Rééducation Minceur Esthétique marine Masculin Tonic Golf et thalassothérapie | 2 et 3 étoiles | 500frs/jour 76,22€ | Baby-sitting Soins bébé |
| St Malo | Manche | 320 curistes/jour | Jambes Maman-bébé Rééducation Relaxation Sport Minceur | 4 étoiles | 510 frs/jour 77,74€ | Club bébés Nurseries gratuites Animation enfants pendant les vacances scolaires |
| Roscoff | Manche | 250 curistes/jour | Dos Maman-bébé Rééducation Minceur Ménopause et ostéoporose Thalassothérapie bucco-dentaire Oxygénation | 3 étoiles | 400 frs/jour 60,98€ | Baby-sitting |
| Carnac | Atlantique | 360 curistes/jour | Dos Maman-bébé Rééducation Relaxation Minceur | 2 et 3 étoiles | 500 frs/jour 76,22€ | Hébergement offert à l'accompagnant |
| Pornic | Atlantique | 150 curistes/jour | Jambes Maman-bébé Sevrage tabagique Relaxation Minceur Ménopause et ostéoporose Oxygénation | 3 étoiles | 450 frs/jour 68,60€ | Baby-sitting |
| Hendaye | Atlantique | 290 curistes/jour | Jambes Sevrage tabagique Relaxation Minceur Esthétique marine | 3 étoiles | Entre 400 et 500frs/jour 60,98€ et 76,22€ | |
| St-Jean-de-Monts | Atlantique | 160 curistes/jour | Dos Jambes Maman-bébé Sevrage tabagique Senior Rééducation Relaxation Minceur Esthétique marine | 3 étoiles | 450 frs/jour 68,60€ | Baby-sitting |

Conseil donnés sur l'INTERNET pour choisir le centre de Thalassothérapie**DES CRITERES OBJECTIFS****● L'indication - santé**

L'indication de cure ne dépend jamais, comme dans une cure thermale, de la spécialisation du centre sur telle ou telle pathologie. C'est la consultation médicale d'entrée obligatoire qui détermine l'orientation et la teneur de la cure. Toutefois, la présence dans le centre de médecins dans telle ou telle spécialité est une bonne indication en cas de prescription médicale. L'indication climatique est essentielle. Le climat n'a pas les mêmes caractéristiques partout. Le choix de la région de cure doit aussi se faire en fonction de la saison, par rapport à la résistance de chaque organisme tant au vent qu'à la chaleur.

● L'indication - touristique

La cure n'occupant qu'une demi-journée, le plus souvent en alternance - matin ou après-midi -, il est important de prévoir des activités sportives culturelles ou touristiques d'accompagnement. La plupart des centres offrent des forfaits sportifs et une vaste palette de découverte régionale ou d'activités de loisirs.

● L'indication budgétaire

Ne jamais confondre cure et hébergement. Le prix de la cure elle-même est équivalent dans tous les centres. L'hébergement varie en fonction de la catégorie hôtelière. Il existe des centres avec hôtels intégrés et résidences hôtelières abordables (** en demi-pension), et, surtout, quelle que soit la catégorie du centre, il n'est jamais obligatoire de résider sur place pour faire une cure. Les établissements tiennent à disposition une liste d'hôtels, de locations et autres possibilités d'hébergement. Sachez aussi profiter des promotions et des tarifs forfaitaires et évitez autant que possible la période des vacances scolaires.

La cure de thalassothérapie n'est jamais prise en charge par les assurances sociales.

DOCUMENT 6

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR AVANT DE PARTIR**● Animaux**

Ils sont interdits dans l'enceinte de thalassothérapie, mais vous pouvez en principe le laisser dans votre chambre d'hôtel pendant la durée de vos soins, à condition qu'il s'agisse d'un animal de bonne compagnie. Par précaution, renseignez-vous auprès de la réception de l'hôtel.

● Durée du séjour

Il n'y a pas de bénéfice thérapeutique à moins de 6 jours de cure, ce qui est un minimum. On conseille dans le meilleur des cas 10 à 12 jours, l'idéal étant de venir deux fois par an. L'effet de la cure peut se manifester pendant 3 à 6 mois, essentiellement par un moindre besoin, voire l'arrêt des médicaments (anti-inflammatoires, somnifères, anti-dépresseurs).

● Famille

Les centres de thalassothérapie ne sont pas spécifiquement adaptés à des séjours en famille, ne serait-ce que parce que la rupture avec le milieu quotidien est un des secrets de la réussite de la cure. Cependant, notamment en période de vacances scolaires, le problème des enfants se pose de plus en plus fréquemment. C'est pourquoi certains centres jouent la carte famille en organisant des clubs-enfants jusqu'à 12 ans, en plus des garderies pour les bébés de la cure post-natale. Et, à l'autre extrémité, certains centres pensent aux célibataires, qui se voient proposer des tarifs spéciaux et avantageux.

<http://www.mer-et-sante.asso.tr/destin.htm>



COMPLEXE HOTELIER ET THALASSOTHERAPIE SERGE BLANCO

VOTRE SÉJOUR EN QUESTIONS

Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement et espérons que votre séjour y a été agréable. Afin d'améliorer nos prestations, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir répondre à ces quelques questions. Merci de votre collaboration.

QUESTION 1

Est-ce votre premier séjour dans un centre de thalassothérapie ?

- oui non

QUESTION 2

Comment avez-vous connu le Complexe Serge Blanco ?

- presse magazine corps médical Internet
 presse quotidienne connaissances salons
 T.V. agence de voyages
 radio

Autres, précisez :

QUESTION 3

Quels critères ont influencé votre choix ?

- renommée du complexe notoriété de Serge Blanco
 situation géographique prix
 Autres, précisez :

QUESTION 4

Dès votre arrivée au centre, quelles ont été vos premières impressions ?

- accès facile oui non sens de l'organisation oui non
 bon accueil oui non confort des chambres oui non
 Autres, précisez :

QUESTION 5

Que pensez-vous de la structure hôtelière Serge Blanco ?

- très bien bien convenable mauvais

INFORMATION RECEPTION
 ACCUEIL RECEPTION
 CONFORT DES CHAMBRES

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |

MENAGE CHAMBRES
 PERSONNEL CHAMBRES

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |



PEUT-ETRE SOUHAITEZ-VOUS APPORTER QUELQUES PRÉCISIONS SUR LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS ? LESQUELLES ET POURQUOI ?

QUESTION 6

La Restauration Serge Blanco vous paraît ?

- très bien bien convenable mauvaise

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Restaurant
 ACCUEIL SERVICE
 CARTE

MENUS PENSIONNAIRES TRADITIONNELS
 MENUS PENSIONNAIRES BASSES CALORIES

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |

ACCUEIL SERVICE
 Bar

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |

Petits déjeuners
 AU RESTAURANT
 EN CHAMBRE

Autres, précisez :

QUESTION 7

Comment jugez-vous la Thalassothérapie ?

- très bien bien convenable mauvais

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |

ACCUEIL PLANNING
 MÉDECINS
 MASSAGES

ACCUEIL HYDROTHERAPIE
 QUALITE SOINS HYDROTHERAPIE
 EQUIPEMENTS / APPAREILLAGE

Autres, précisez :

QUESTION 8

Que pensez-vous du programme de Remise en forme ?

- très bien bien convenable mauvais

| | | |
|----|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |

ACCUEIL REMISE EN FORME
 SALLE DE GYM/MUSCULATION
 SAUNA / HAMMAM

SÉANCES DIRIGÉES

Autres, précisez :



QUESTION 13

Envisagez-vous d'ici un an de faire un séjour dans un centre de thalassothérapie ?
 oui non ne sait pas

QUESTION 14

Si oui, choisiriez-vous de nouveau le Complexe Serge Blanco ?
 oui non ne sait pas

QUESTION 15

Etes-vous prêt(e) à conseiller à vos connaissances ou amis le Complexe Serge Blanco ?
 oui non ne sait pas

QUESTION 9

Que pensez-vous des services complémentaires, Esthétique, Coiffure, Boutique ?
 très bien bien convenable mauvais

| ACCUEIL | | |
|---------|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| SERVICE | | |
|---------|---|---|
| TB | B | M |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

ESTHÉTIQUE
 COIFFURE
 BOUTIQUE

QUESTION 10

Que pensez-vous de l'animation ?
 très bien bien convenable mauvais

| TB | B | M |
|----|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

ACCUEIL ANIMATRICE
 PÉRIODICITÉ DES ANIMATIONS
 THÈMES PROPOSÉS

| TB | B | M |
|----|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

TYPE D'ANIMATION
 ● TABLE D'HÔTES
 ● SPECTACLES
 ● EXPOSITIONS

QUESTION 11

Selon vous, quels services pourraient être améliorés ?

QUESTION 12

Le séjour que vous venez de passer vous semble-t-il d'un bon rapport qualité/prix ?
 oui non ne sait pas
 Autres, précisez :

Développer nos services, c'est aussi mieux vous connaître.
 Aussi, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir tout ou partie du questionnaire individuel ci-dessous.

● DURÉE DE VOTRE SÉJOUR : duau

● NOM : PRÉNOM :

Adresse : Tél. :

● AGF :

- de 20 ans 20-30 ans 30-40 ans 40-50 ans + de 60 ans

● TRANSPORT :

voiture train avion

● PROFESSION :

Extraits des questionnaires de fin de séjour

Extrait du questionnaire 1 :
Remis à la responsable de l'accueil

PEUT-ETRE SOUHAITEZ-VOUS APPORTER QUELQUES PRÉCISIONS SUR LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS ? LESQUELLES ET POURQUOI ?

QUESTION 7

Comment jugez-vous la Thalassothérapie ?

très bien bien convenable mauvais

ACCUEIL PLANNING
MÉDECINS
MASSAGES

| TB | B | M |
|----|---|---|
| | | X |
| X | | |
| X | | |

ACCUEIL HYDROTHÉRAPIE
QUALITÉ SOINS HYDROTHÉRAPIE
ÉQUIPEMENTS / APPAREILLAGE

| TB | B | M |
|----|---|---|
| X | | |
| X | | |
| X | | |

Autres, précisez : *Son prétexte que les changements de planning doivent être exceptionnels, ma troisième demande a été refusée vertement par une petite jeune blonde. C'est inadmissible!*

QUESTION 8

Que pensez-vous du programme de Remise en Forme ?

très bien bien convenable mauvais

ACCUEIL REMISE EN FORME
SALLE DE GYMMUSCULATION
SAUNA / HAMMAM

| TB | B | M |
|----|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

SÉANCES DIRIGÉES

| TB | B | M |
|----|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

Autres, précisez :

Extrait du questionnaire 2 :
Laisse sur le lit dans la chambre

Selon vous, quels services pourraient être améliorés ?

Rien, je suis enchanté du séjour. Merci à tout le personnel de ma part, tout particulièrement Mlle Y, tellement agréable

Le séjour que vous venez de passer vous semble-t-il d'un bon rapport qualité prix ?

oui non ne sait pas

Autres, précisez :

Extrait du questionnaire 3 :
Remis dans l'urne à l'accueil

QUESTION 9

Que pensez-vous des services complémentaires, Esthétique, Coiffure, Boutique ?

très bien bien convenable mauvais

ESTHÉTIQUE
COIFFURE
BOUTIQUE

| ACCUEIL | | |
|---------|---|---|
| TB | B | M |
| | | X |
| | | X |
| | | X |

Elargir
les
horaires
vous n'êtes
pas fonctionnaires.

| SERVICE | | |
|---------|---|---|
| TB | B | M |
| | X | |
| | X | |
| | X | |

QUESTION 10

Que pensez-vous de l'animation ?

très bien bien convenable mauvais

ACCUEIL ANIMATRICE
PÉRIODICITÉ DES ANIMATIONS
THÈMES PROPOSÉS

| TB | B | M |
|----|---|---|
| X | | |
| X | | |
| X | | |
| | | |
| | | |

TYPE D'ANIMATION

- TABLE D'HÔTES
- SPECTACLES
- EXPOSITIONS

| TB | B | M |
|----|---|---|
| | | |
| X | | |
| X | | |
| | | |
| | | |

Extrait du questionnaire 4 :
Renvoyé par courrier

QUESTION 7

Comment jugez-vous la Thalassothérapie ?

très bien bien convenable mauvais

ACCUEIL PLANNING
MÉDECINS
MASSAGES

| TB | B | M |
|----|---|---|
| X | | |
| X | | |
| X | | |

ACCUEIL HYDROTHÉRAPIE
QUALITÉ SOINS HYDROTHÉRAPIE
ÉQUIPEMENTS / APPAREILLAGE

| TB | B | M |
|----|---|---|
| X | | |
| X | | |
| X | | |

Autres, précisez :

Vous nous imposez les soins au jour le jour le matin, au jour le jour l'après-midi... j'aurais préféré ne travailler le matin. Je n'aurais osé de mander des changements.

QUESTION 13

Envisagez-vous d'ici un an de faire un séjour dans un centre de thalassothérapie ?

oui non ne sait pas

QUESTION 14

Si oui, choisiriez-vous de nouveau le Complexe Serge Blanco ?

oui non ne sait pas

QUESTION 15

Etes-vous prête à conseiller à vos connaissances ou amis le Complexe Serge Blanco ?

oui non ne sait pas

Développer nos services, c'est aussi mieux vous connaître.
Aussi, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir tout ou partie du questionnaire individuel ci-dessous.

• DURÉE DE VOTRE SÉJOUR : du 01.06 au 06.06

• NOM : R I P E R T PRÉNOM : Odette

Adresse : 76130 Solettes Tél. : 02 35 06 18 22

Notes laissées par la collègue

DOCUMENT 9

Quel monde aujourd'hui !! Me n'ai pas arrêté. Voici les congés

- M. BLANCO est à GENÈVE au salon du tourisme, jusqu'à ce soir très tard!
- M et Mme ZABALO sont en Espagne pour la journée. Si leur fille appelle, il faut lui demander de téléphoner après 21h.
- M et Mme PIC sont absents jusqu'à demain.
- Les 3 comptables sont en stage sur place; ne les déranger qu'en cas d'urgence. Si nécessaire contacter Jaki TELLECHEA.

Bon courage, à demain

Laure

**Calcul du coût estimatif
de la campagne promotionnelle :
(à rendre avec la copie)**

| Opérations | Détail des calculs | Montant en Francs |
|---|--------------------|-------------------|
| Eléments du coût : <ul style="list-style-type: none"> • Création de la base de données • Formation • Appels téléphoniques • Courrier | | |
| TOTAL | | |

Décompte du nombre de contacts :

- fiches disponibles :
- clients contactés :
- nombre d'appels :
- nombre de prospects destinataires du publipostage :