

CORRIGÉ

<p>185 bis rue Jeanne d'Arc 76000 ROUEN Site internet : www.normandiebus.fr Courriel : info@normandiebus.fr</p>		NORMANDIEBUS
--	--	---------------------

**Le barème donné ci-après a été défini en commission nationale ;
Il s'impose donc à l'ensemble des centres de correction.**

GESTION COURANTE /40

1. Devis par courriel pour le collège Monet	/13
2. Courrier de réponse au CCAS du Havre	/14
3. Analyse du chiffre d'affaires	/13

MISSION SPÉCIFIQUE /40

1. Note structurée	/18
2. Diaporama PowerPoint	/14
3. Proposition de charte de qualité	/8

GESTION COURANTE

1. Réponse à la demande de devis (13 points)

Le courriel doit présenter la réponse. Le candidat doit faire le cadre du message comme une boîte mail (accepter toute proposition cohérente). Le devis doit être indiqué en pièce jointe, donc écrit à part. (si devis intégré dans le corps du courriel, la note du **devis** sera divisée par 2)

Le courriel (4,5 points)

Orthographe (si plus de 2 fautes) : - 0,5 point

Si absence de présentation sous forme de courriel : - 1 point

De	info@normandiebus.fr (0,25 pt)
À	anthony.leblond@ac-rouen.fr (0,25 pt)
CC	
Cci	
Objet	Votre demande de devis pour Bayeux (0,5 pt)
Pièce jointe : Devis pour Bayeux (0,5 pt)	
Monsieur LEBLOND ou M. Le principal, Bonjour M. Leblond/Monsieur Le principal, (0,5 pt) Nous avons bien reçu votre demande de devis pour la sortie à Bayeux le 25 juin prochain. (0,5 pt) Vous trouverez en pièce jointe notre devis (0,5 pt) dont la durée de validité est de 3 mois. Nous nous tenons à votre disposition pour tout complément d'information. (0,5 pt) Cordialement (0,5 pt) L'agent d'accueil (0,5 pt)	

Le devis (8,5 points)

Le candidat doit choisir un autocar de 59 places (54 élèves et 3 accompagnateurs). Le trajet fait 156 km aller (donc 312 km, A/R). Il n'y a pas de prestation supplémentaire.

Devis sous forme de tableau : **1 point** (sinon 0)

Si tableau inséré dans le corps du courriel, pénaliser de 3 points

NORMANDIEBUS (0,5 pt) 185 bis rue Jeanne d'Arc 76000 ROUEN		Anthony Leblond Collège Claude Monet	(0,5 pt)
Le 15 juin 2017 (0,5 pt)		DEVIS N°...(0,5 pt)	
Prestations	Nombre	PU	Montant HT
Autocar Tourisme de 59 places	1	125,00 €	125,00 € (1 pt pour la ligne ou 0)
Kilométrage	312	0,56	174,72 € (1 pt pour la ligne ou 0)
Péages	2	7,42 (accepter 8,90 €)	14,84 € (1 pt pour la ligne ou 0) (accepter 17,80 €)
		TOTAL HT	314,56 € (0,5 pt ou 0) (accepter 317,52)
		TVA (20 %)	62,91 € (accepter 63,50 €) (0,5 pt ou 0)
		TOTAL TTC	377,47 € (0,5 pt ou 0) (accepter 381,02 €)
Valable 3 mois (accepter jusqu'au 15/09/2017) (0,5 pt) (exiger la validité de 3 mois dans le devis)			
Bon pour accord, signature du client : (0,5 pt)			

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 8

2. Courrier de réponse au CCAS du Havre (14 points)

Le candidat doit respecter la structure d'une lettre commerciale. Il est impératif de retrouver les éléments suivants : Introduction / Explication Force Majeure / Geste commercial / Formule de politesse. Accepter toute réponse cohérente dans l'esprit du sujet.

Présentation et soin : 1 point

Syntaxe et orthographe : 2 points (à partir de 3 fautes : 0/2 points)

NORMANDIEBUS
185 bis rue Jeanne d'Arc
76000 ROUEN

Madame La directrice (1 pt)
CCAS du Havre
1 place François 1^{er}
76500 Le Havre

Rouen le 15 juin 2017 (1 pt ou 0)
(accepter 15/6/16 en raison du doc 4)

Objet : Réponse à votre réclamation (1 pt)

Madame Durand, (1 pt)

Nous avons bien reçu votre courrier en date du 10/06/17. **(0,5 pt)** Nous comprenons la déception des membres de votre club du 3^e âge et vous présentons nos excuses pour ce désagrément. **(0,5 pt)**

Les inondations constituent un cas de force majeure **(1 pt)** qui nous exonère de notre responsabilité **(1 pt)**. En vertu de l'article 1148 du code civil, il n'y a lieu à aucun dommages et intérêts, nous ne sommes donc pas tenus de vous rembourser les sommes versées **(1 pt)**.

Néanmoins, nous vous proposons un avoir (accepter remise ou geste commercial,...) d'une valeur de 50 € **(1 pt)** pour le prochain voyage que vous effectuerez avec notre compagnie.

Veillez agréer, Madame Durand, l'expression de nos sincères salutations. **(1 pt)**

Monsieur ALBERTO **(1 pt)**
Directeur Normandiebus Rouen

Si des candidats ont évoqué la date du 1/6/16 du doc 4 et n'ont fait aucune référence à la force majeure, accepter toute proposition cohérente dans la limite des 14 points.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 8

3. Analyse du chiffre d'affaires (13 points)

Années	2015	2016	% d'évolution de 2015 à 2016
Chiffres d'affaires total en €	8 110 289	6 960 178	- 14,18 %* (1 pt)
Chiffres d'affaires en € par activité hors lignes régulières			
Voyage organisé collège et lycée	543 965	276 018	- 49,26 % (1 pt)
Maison de retraite	3 045 985	3 136 062	+ 2,96 % (1 pt)
Comité d'entreprise	368 421	368 900	+ 0,13 % (1 pt)
Mairie	748 621	535 221	- 28,51 % (1 pt)
Ramassage scolaire	2 762 149	2 740 045	- 0,80 % (1 pt)

* si le candidat évoque une erreur du total du CA total de 2016, lui attribuer le point de la ligne

Constat (6 pts) :

Le chiffre d'affaires total est en baisse **(0,5 point)** de 14,18 % **(0,5 point)**, donc des difficultés pour l'entreprise.

Les différentes activités de l'entreprise sont globalement en baisse sauf pour les activités en liaison avec les maisons de retraite **(0,5 point)** (+ 2,96 %) **(0,5 point)** et les comités d'entreprise **(0,5 point)** (+ 0,13 %) qui néanmoins évoluent peu. **(0,5 point)**

Les activités en liaison avec les mairies sont en baisse **(0,5 point)** de 28 % **(0,5 point)** ; mais ce sont les voyages organisés avec les collèges et les lycées qui sont le plus touchés puisque le chiffre d'affaires a baissé de presque la moitié **(0,5 point)** soit une baisse 49,26 %. **(0,5 point)**.

Les activités liées au ramassage scolaire sont légèrement en baisse **(0,5 point)** (- 0,8 %) **(0,5 point)**.

Proposition (1 pt) :

La priorité doit être donnée aux actions en direction des voyages organisés pour les collèges et lycées **(0,5 point)**.

- Envoi d'un publipostage auprès des clients actuels pour relancer l'activité
 - Prospection vers les collèges et lycées
 - Réaliser un catalogue de voyages scolaires.
- (0,5 point)**

Une seule proposition est attendue. Ne pas pénaliser si plusieurs propositions
Accepter toute réponse cohérente.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 8

MISSION SPÉCIFIQUE

1. Note structurée (18 points)

La note doit être structurée : il y a trois tâches demandées, il doit y avoir trois paragraphes : 1 pt
Détail des calculs exigés : 0,5 pour le détail des calculs et 0,5 pour le résultat (par ligne)

NORMANDIEBUS

Le 15/06/2017 (0,5 point)

De : moi, chargé d'accueil (0,5 point)

À : Monsieur ALBERTO, directeur (0,5 point pour nom et fonction)

Objet : Préparation du séminaire de formation (0,5 point)

NOTE (0,5 point)

Monsieur ALBERTO, veuillez trouver les éléments que vous m'avez demandés :

I) Dates choisies pour le séminaire / 3 pts

J'ai réservé la salle de réunion le mercredi 5 Juillet 2017 (0,5 point) et le jeudi 6 Juillet 2017 (0,5 point). Le mercredi, la salle est libre le matin, ce qui me permettra de la préparer (0,5 point).

Nous pourrons commencer à 13 h comme prévu, sachant que la salle est libre jusqu'à 20 h, ce qui est idéal comme vous souhaitez travailler jusqu'à 18 h 30 (0,5 point). Le jeudi, la salle est libre jusqu'à 17 h, ce qui permet de finir à 13 h (0,5 point) et de ranger dans l'après-midi (la salle est réservée à 17 h) (0,5 point).

II) L'agencement et l'équipement de la salle / 2 pts

En ce qui concerne l'agencement, je vous propose une implantation en U (1 point) qui est idéale pour une formation interactive avec les commerciaux, qui ne seront que 18.

Nous envisageons de projeter un diaporama, nous aurons besoin d'un tableau blanc et d'un vidéoprojecteur et du Wi-Fi. (accepter branchement pour ordinateur portable, et toute proposition cohérente) (exiger deux équipements : 0,5 point par équipement soit 1 pt)

III) Budget du séminaire /9 pts

- 14 plateaux repas le mercredi midi : 14 x 11 € =	154,00 € HT (1 point)
- 14 plateaux repas le jeudi midi : 14 x 11 € =	154,00 € HT (1 point)
- 12 chambres d'hôtel + petit déjeuner : 12 x 67 € =	804,00 € HT (1 point)
- 19 bouteilles d'eau x 2 demi-journées : 19 x 2 x 1 € =	38,00 € HT (1 point)*
- 19 collations mercredi après-midi : 19 x 2,50 € =	47,50 € HT (1 point)*
- 19 collations jeudi matin : 19 x 3 € =	57,00 € HT (1 point)*
- 21 menus au restaurant : 21 x 35 € =	735,00 € HT (1 point)
- 18 blocs de bureau pour les commerciaux : 18 x 1,2 € =	21,60 € HT (1 point)

Soit un coût/budget total de : 2 011,10 € HT (1 point)

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information. (0,5 point)

*Pour les bouteilles d'eau et les collations, on peut accepter 21 personnes si on inclut Monsieur Alberto et le chargé d'accueil:

- 21 bouteilles d'eau x 2 demi-journées : 21 x 2 x 1 € =	42,00 € HT (1 point)*
- 21 collations mercredi après-midi : 21 x 2,50 € =	52,50 € HT (1 point)*
- 21 collations jeudi matin : 21 x 3 € =	63,00 € HT (1 point)*
Soit un coût/budget total de :	2 026,10 € HT (1 point)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 8

2. Diaporama de type Powerpoint (14 points)

La présentation sous forme de diapositives est exigée (pénalité -2 dans le cas contraire).

Accepter mots clés ou rédaction succincte

Diapositive 1

/2 pts (exiger au moins 3 raisons : 0,5 pt par raison)

Les raisons du lancement de cette ligne Le Havre-Rouen-Paris (0,5 pt)

- Les transports en commun issus de la loi Macron sont plébiscités par les voyageurs, car beaucoup moins chers que le train
- Retards et grève à la SNCF, « ras le bol » des passagers
- Certains voyages sont complets notamment le week-end
- Tous les concurrents se positionnent, il faut que nous prenions une part de marché sur ce créneau. La ligne Rouen-Paris est la 3^e ligne la plus fréquentée de France

Diapositive 2 (zéro si les pourcentages ne sont pas indiqués) /2 pts

Clientèle type de la clientèle des « cars Macron » (0,5 pt)

- C'est une clientèle de femmes (60 % des voyageurs) **(0,25 point)**
- Plutôt jeunes (58 % des clients ont moins de 35 ans) **(0,25 point)**
- Elles voyagent seules (72 % des clients) **(0,25 point)**
- Pour rendre visite à des proches (65 % des clients) **(0,25 point)**
- Seulement 10 % des clients sont des retraités **(0,25 point)**
- Seulement 11 % des clients sont des professionnels **(0,25 point)**

Diapositive 3

/5 pts

Accepter toute réponse adéquate. (0,5 par caractéristique et 1 pt pour l'avantage)

Arguments (0,5 pt)

- Tarif moyen 3 € les 100 km, très attractifs, intéressant pour les petits budgets des jeunes moins cher que le train et le covoiturage. **(1,5 pt)**
- Forte demande sur la ligne Normandie vers Paris, donc la création d'une nouvelle ligne répondra aux besoins de manière plus sûre que le train qui accuse des retards et des grèves. **(1,5 pt)**
- Voyager sans se fatiguer avec des services toujours plus performants : climatisation, bar, toilettes, wifi... **(1,5 pt)**

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 8

Diapositive 3**/5 pts****Accepter toute réponse adéquate. (0,5 par caractéristique et 1 pt pour l'avantage)****Arguments (0,5 pt)**

- Tarif moyen 3 € les 100 km, très attractifs, intéressant pour les petits budgets des jeunes moins cher que le train et le covoiturage. **(1,5 pt)**
- Forte demande sur la ligne Normandie vers Paris, donc la création d'une nouvelle ligne répondra aux besoins de manière plus sûre que le train qui accuse des retards et des grèves. **(1,5 pt)**
- Voyager sans se fatiguer avec des services toujours plus performants : climatisation, bar, toilettes, wifi... **(1,5 pt)**

Diapositive 4**/1,5 pt****Les 5 services à bord minimum à prévoir (0,25 pt)**

- Wifi **(obligatoire 0,25 point)**
- Climatisation **(obligatoire 0,25 point)**
- Toilettes **(obligatoire 0,25 point)**
- Bagages (importants en soute) **(obligatoire 0,25 point)**
- Prises électriques pour les portables, tablettes et ordinateur ou média **(au choix un des deux critères : 0,25 point)**

Diapositive 5**/2 pts (accepter uniquement 3 réponses parmi les 4, si 4****propositions ou plus, attribuer 0/1,5) (0,5 pt par concurrent)****Nos 3 concurrents directs (0,5 pt)**

- Flixbus
- Ouibus
- Mégabus
- Isilines

Diapositive 6 (2 x 0,5 point)**/1,5 pt****(accepter****uniquement 2 réponses parmi les 3) (0,5 pt par concurrent)****Nos 2 concurrents indirects (0,5 pt)**

- Le train SNCF
- Le covoiturage Blablacar
- Mégabus (politique de prix et services différents)


Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 8

3. Charte de qualité (8 points)

Les élèves doivent respecter une forme avec un encadrement (sinon pénalité -1 point). Il doit y avoir une accroche avec le nom de l'entreprise, le slogan puis 10 engagements.

(10 engagements = 10 x 0,5 point)

Présentation (couleur, logo, dessin ...) : 1 pt



NORMANDIEBUS
(0,5 point)

CHARTRE DE QUALITÉ
(ou **CHARTRE D'ACCUEIL CLIENTÈLE**) (0,5 point)

(0,5 point) « VOYAGEZ MALIN, VOYAGEZ SEREIN »

Chers clients, afin de mieux vous satisfaire, nous nous engageons à vous fournir :
(0,5 point)

- la régularité et le respect des horaires
- une netteté et une propreté impeccable de nos véhicules
- des équipements embarqués (wifi, toilettes, médias)
- une attitude serviable de la part de nos conducteurs
- une procédure rapide de traitement des réclamations
- des conditions de transport non discriminatoires
- un accès au transport et des équipements pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
- un remboursement en cas d'annulation ou de retard
- une indemnisation et une assistance en cas d'accident
- l'accès aux informations concernant le voyage

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	Session 2017	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 8