

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous épreuve :	
	NOM :	
	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
	Appréciation du correcteur	
	<input type="text"/> Note :	

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIRS DE L'ACCUEIL

**Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale**

**SESSION 2022**

**Durée : 3 h  
Coefficient : 4**

-----

*L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de calculatrice sans mémoire, «type collègue» est autorisé.*

*Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

*Il est interdit au candidat de signer sa composition  
ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.*

*Le sujet anonymé est à rendre dans son intégralité avec la copie.*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIRS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 1 sur 14</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**Piscine**  
des Métairies  
*Plongez dans la détente et la forme !*



Piscine des Métairies  
Le clos des Métairies  
Rue de la piscine  
56130 Nivillac

Tél. : 02 99 90 60 39  
**Site Internet :**  
<https://www.arc-sud-bretagne.fr>  
**Courriel :**  
[piscine@arcsudbretagne.fr](mailto:piscine@arcsudbretagne.fr)

Partie 1 - Le positionnement de l'offre de la piscine des Métairies
Partie 2 - La contribution au développement de la relation commerciale
Partie 3 - La satisfaction et la fidélisation du public
Partie 4 - Le traitement de la demande du public et la gestion des réclamations

### Documents

- Document 1 : Ventes des abonnements annuels des activités aqua-adultes
- Document 2 : Mémo d'Éli Durand
- Document 3 : Courriel d'Éli Durand
- Document 4 : Pièce jointe au courriel d'Éli Durand
- Document 5 : Témoignages d'adhérents d'autres clubs
- Document 6 : Courriel de Mireille Fachon
- Document 7 : Courriel d'Amandine Robert
- Document 8 : Consignes de votre responsable

### Annexes à renseigner

- Annexe 1:** Devis
- Annexe 2 :** Courriel de réponse à Amandine Robert

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 2 sur 14</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### CONTEXTE PROFESSIONNEL



La piscine des Métairies, située à Nivillac dans le département du Morbihan (56), au cœur d'un complexe multisports, est gérée par la communauté de communes Arc-Sud-Bretagne. C'est une piscine couverte, de type tournesol, dont la particularité est de pouvoir se découvrir dès les beaux jours grâce à une coupole qui s'ouvre à 120°; elle est composée d'un bassin de 25 mètres, d'un grand toboggan et d'un hammam.

Extrait des horaires de la piscine (affichage à l'entrée de la piscine, à l'accueil et accessible sur le site Internet).



#### En période scolaire

<b>Lundi</b>	8 h 15 à 9 h 30
<b>Mardi</b>	12 h à 13 h 45 - 17 h à 20 h
<b>Mercredi</b>	10 h 15 à 12 h 30 - 14 h 30 à 18 h 30
<b>Jeudi</b>	8 h 15 à 9 h 30 - 12 h à 13 h 45
<b>Vendredi</b>	8 h 15 à 9 h 30 - 17 h à 20 h
<b>Samedi</b>	15 h 30 à 18 h 30

#### Cours pour les enfants à partir de 6 ans

<b>Lundi :</b>	17 h 15
<b>Mardi :</b>	17 h 15 - 18 h 15
<b>Mercredi :</b>	13 h 45 - 14 h 45 - 15 h 30 - 16 h 30 - 17 h 30
<b>Jeudi :</b>	18 h 45
<b>Vendredi :</b>	17 h 15 - 18 h 15
<b>Samedi :</b>	14 h 30 - 15 h 30 - 16 h 30 - 17 h 30

#### Petites vacances

<b>Lundi</b>	14 h à 19 h
<b>Mardi</b>	12 h à 19 h
<b>Mercredi</b>	14 h à 19 h
<b>Jeudi</b>	12 h à 19 h
<b>Vendredi</b>	14 h à 19 h
<b>Samedi</b>	14 h à 18 h 30

#### Vacances d'été

10 h à 12 h  
14 h à 19 h

14 h à 18 h 30

Niveau 1 : débutant  
Niveau 2 : apprentissage  
Niveau 3 : perfectionnement 2 nages  
Niveau 4 : perfectionnement 4 nages

*Les horaires et tarifs sont valables du 1<sup>er</sup> juillet 2021 au 30 juin 2022. Ils peuvent évoluer selon le contexte sanitaire.*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 3 sur 14</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Tarifs des activités de la piscine

#### Les tarifs

	Ticket à l'unité	10 entrées + 1 gratuite
Adultes (+16 ans)**	4,50 €	44,55 €
Tarif réduit sous condition et sur présentation d'un justificatif <i>(Enfants - 16 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, AAH, CNAS,...)</i>	3,50 €	33,75 €
Tarif Première heure Lundi, jeudi et Vendredi : 8h15 - 9h30	2 €	/
Tarif Dernière heure Mardi et vendredi : 18h45 - 19h45 Mercredi et samedi : 17h15 - 18h15	2 €	/
Famille (2 adultes et 2 enfants)	12,35 €	107,30 €
Hamam	6,95 €	67,35 €
Enfants - 5 ans	Gratuit	

\*\* Abonnement à l'année 268,10 € valable 1an

AAH : Allocation aux adultes handicapés  
CNAS : Comité national d'action sociale

#### Les activités

		*CC	*Hors CC
Bébés Nageur	Ticket à l'unité	9,00 €	11,25 €
	2 <sup>e</sup> enfant + 5 ans	3,50 €	3,50 €
	carte 10 +1	71,60 €	86,70 €
Jardin aquatique	Trimestre	71,60 €	86,70 €
Cours enfants	Trimestre	70,45 €	82,45 €
Stage natation	Trimestre	70,45 €	82,45 €
Natation artistique Sauvetage aquatique	Année	210,20 €	247,05 €
Aquagym, aquagym-famille, aqua-parcours, aqua-palm, aquagym-détente	Ticket à l'unité	9,00 €	11,25 €
	Trimestre	71,60 €	86,70 €
	Année	205,85 €	243,75 €
Cours adultes	Trimestre	71,60 €	86,70 €
Aquajump Aqua-bike	Ticket à l'unité	11,15 €	11,80 €
	Trimestre	84,90 €	101,00 €
	Année	242,55 €	286,15 €

\* CC : communauté de communes  
Sur présentation d'un justificatif de domicile pour les particuliers ou d'une carte d'adhésion pour les associations.  
1,50 € la carte d'abonnement au 1<sup>er</sup> achat

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 14

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### VOTRE POSTE ET VOS MISSIONS

Titulaire du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil, vous avez été recruté(e) par Éli Durand, chef de bassins, responsable des pôles accueil et entretien.

Ce mercredi 15 juin 2022, vous effectuez les missions de la journée.

<b>Mercredi 15 juin</b>	<b>Jeudi 16 juin</b>
<i>① Préparer les éléments quantitatifs et qualitatifs en vue de la présentation du bilan annuel des activités aqua-adultes.</i>	<i>① Préparer le planning des cours d'aquagym de Sophie.</i>
<i>② Préparer la soirée de lancement de la saison du 2 septembre.</i>	<i>② Envoyer les cartes d'adhérents aux membres du club de plongée.</i>
<i>③ Préparer la communication sur la nouvelle activité de la rentrée, l'aqua-pilates.</i>	<i>③ Appeler les services techniques pour le réaménagement des casiers des vestiaires collectifs.</i>
<i>④ Traiter les demandes et les réclamations.</i>	<i>④ Réactualiser la plaquette du règlement intérieur du hammam.</i>

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 5 sur 14</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Partie 1 : Le positionnement de l'offre de la piscine des Métairies

Éli Durand doit présenter, à la prochaine réunion de la communauté de communes, le bilan des activités aqua-adultes de la piscine des Métairies sur les deux dernières années. Il vous communique les informations ci-dessous.

#### Document 1 : Ventes des abonnements annuels des activités aqua-adultes

Activités Aqua-adultes	Abonnements vendus			
	Habitants de la communauté de communes (CC)		Habitants hors de la communauté de communes (CC)	
	2020	2021	2020	2021
Aquagym Aqua-parcours Aqua-tonic	200	180	50	30
Aqua-jump Aqua-bike	250	130	60	35
Total des ventes	450	310	110	65

Merci :  
- d'analyser l'évolution des ventes d'abonnement annuels pour les activités aqua-adultes ;  
- de dégager les conclusions qui s'imposent ;  
- de me proposer des pistes d'amélioration.

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Partie 2 : La contribution au développement de la relation commerciale

Afin de lancer la nouvelle saison 2022-2023, il a été décidé d'organiser une soirée festive le 2 septembre prochain à l'attention des usagers de la piscine, le but étant de redynamiser les activités.

#### Document 2 : Mémo d'Éli Durand

##### *Invitation à la soirée festive*

*Me préparer la lettre-type qui sera envoyée à tous nos usagers pour les inviter à notre soirée festive avec apéritif dînatoire le vendredi 2 septembre 2022. La soirée débutera à 19 h pour s'achever impérativement à 23 h.*

- ✓ *5 % de remise seront accordés pour tout nouvel abonnement pris lors de cette soirée et une séance d'essai pour une activité au choix sera offerte.*
- ✓ *Des lots seront également distribués : peignoirs, abonnements gratuits, ballons gonflables, draps de bain, pass de 10 séances pour une activité.*

*Cette soirée sera également l'occasion d'annoncer le lancement de la nouvelle activité, l'aquapilates.*

*Ne pas oublier de prévoir un coupon-réponse à nous retourner (par voie postale) au plus tard le 30 juillet 2022, afin d'organiser cette soirée.*

*Merci et bonne journée.*

*Éli Durand*

*PS : Prévoir également d'administrer un questionnaire de satisfaction lors de cette soirée. Il portera sur trois thèmes : la qualité de l'accueil, la qualité des services proposés et la propreté du site. Chaque thème comportera deux questions de type différent (question fermée, question ouverte...).*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 14

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Partie 3 : La satisfaction et la fidélisation du public

Vous prenez connaissance du courriel que vient de vous envoyer votre responsable et qui précise vos tâches relatives au lancement de l'activité aquapilates

#### Document 3 : Courriel d'Éli Durand

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils Aide

Envoyer Orthographe Sécurité Enregistrer Joindre

De eli.durand@arcsudbretagne.fr Copie à Copie cachée à »

Pour piscine@arcsudbretagne.fr

Sujet Lancement de la nouvelle activité Aquapilates

Paragraphe Largeur variable

Bonjour,

Je souhaite que vous travaillez sur la communication relative à la mise en place de notre nouvelle activité à la rentrée : l'aquapilates, activité qui débutera le 13 septembre 2022.

Pour mémoire, les inscriptions seront ouvertes lors de notre soirée de lancement de la saison le 2 septembre 2022 et nous devons donc être très réactifs sur la communication de ce nouveau cours.

**Merci d'effectuer en conséquence les tâches suivantes :**

- Rédigez 3 arguments afin de promouvoir cette activité.
- Préparez une maquette de la future affiche qui sera placée à l'accueil. L'affiche devra respecter la dimension d'un format A4 (21 x 29,7 cm). Pour vous aider dans votre mission, vous trouverez en pièce jointe un document sur l'aquapilates.

À demain,

Éli Durand

Document Aquapilates (11,2 Ko)

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 8 sur 14</b>

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 4 : Pièce jointe au courriel d'Éli Durand

L'aquapilates est une spécialité alliant plaisir et fitness. Ludique, elle se pratique avec ou sans accessoires aquatiques en fonction des exercices.

C'est une façon de se remettre en forme efficacement en faisant travailler intelligemment tous les muscles du corps, même ceux que l'on appelle profonds. L'idée est de ne jamais brusquer ni ses membres ni ses articulations. Le concept vise à insister particulièrement sur l'étirement, la respiration, le gainage abdominal, le drainage et bien entendu la musculation.

Nous proposons des exercices inspirés de l'aquagym, sans déplacement. La respiration thoracique est fondamentale ; la tonicité du bas ventre favorise en effet une bonne stabilité. Les éventuels déplacements s'effectuent à un rythme très lent.

Chaque cours s'achève par une phase de détente. Les cours se pratiquent en groupe de 6 à 8 personnes. Ils durent en moyenne 45' à 50' pour les cours dispensés à la carte.

«Le pilates apporte un mieux vivre au quotidien grâce à un renfort musculaire, une amélioration de la souplesse et une meilleure coordination des mouvements.»

#### À QUI EST DESTINÉ L'AQUAPILATES ?

À tout le monde ! Homme, femme, sportif ou non, l'aquapilates est à la portée de tous ! Pas besoin de savoir nager...

Les hommes sont très souvent séduits par cette discipline qui propose un vrai renfort musculaire, même immobile. On travaille très efficacement grâce à la pression de l'eau et sans courbatures...



Il n'y a aucune contre-indication à la pratique de l'aquapilates. Le maître mot demeure « Chacun fait ce qu'il peut ».

À quelle fréquence l'aquapilates se pratique-t-il ? L'idéal est de pratiquer deux fois par semaine. Mais une séance hebdomadaire est déjà très bien.



Source : [www.lesoceades.fr](http://www.lesoceades.fr)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 14

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 5 : Témoignages d'adhérents d'autres clubs

#### **Jacky – 62 ans – Retraité**

« L'aquapilates est une discipline bien plus douce que l'aquagym. Je le pratique 2 fois par semaine. Chaque cours est pour moi un moment de plaisir. J'en sors revigoré et détendu. Je me sens aussi de plus en plus souple ».

#### **Christine – 48 ans – Commerçante**

« J'ai choisi de pratiquer l'aquapilates car mon médecin me l'avait conseillé il y a 2 ans. C'est un cours réalisé tout en douceur et je renforce tout mon dos et je l'assouplis !! »

#### **Anne-Sophie – 35 ans – Secrétaire médicale**

« Je pratique l'aquapilates depuis 1 an et force est de constater que j'ai moins de douleurs au dos. J'en ressens des bienfaits physiques ».

#### **Amandine – 20 ans – Étudiante**

« L'aquapilates est un super sport pour les gens qui débutent comme moi car dans l'eau, les articulations ne souffrent pas, au niveau cardio, ça ne sera jamais aussi difficile que la course à pied ou le vélo, les muscles sont détendus et je n'ai pas eu trop de courbatures au début ! »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	AP 2206-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 14

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 4 : Le traitement de la demande du public et la gestion des réclamations

Vous traitez les deux demandes que vous venez de recevoir.

### Document 6 : Courriel de Mireille Fachon

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils Aide

Envoyer Orthographe Sécurité Enregistrer Joindre

De mireille.fachon@yahoo.fr Copie à Copie cachée à

Pour piscine@arcsudbretagne.fr

Sujet Demande de devis

Paragraphe Largeur variable

Bonjour,

Je suis une fidèle abonnée de la piscine des Métairies depuis quelques années et je suis également présidente du club « La vie en rose », composé de personnes retraitées, de 66 à 72 ans. Ainsi, je vous contacte afin d'obtenir un devis pour les activités suivantes :

- 30 abonnements annuels pour la piscine,
- 150 séances d'aqua-bikes,
- 50 entrées pour le hammam.

Je vous remercie de m'indiquer si des documents particuliers sont exigés pour pratiquer une activité et si l'inscription doit se faire à l'avance.

J'attire votre attention sur le fait que notre club n'a pas un très gros budget, c'est pourquoi un geste commercial serait très apprécié. Nous sommes basés à Muzillac et nous sommes en train de démarcher différentes piscines pour connaître le tarif des divers abonnements.

Bien cordialement.

Mireille Fachon  
12 rue de la République  
56000 LORIENT  
Téléphone : 06 54 26 38

- Durée de validité du devis : 3 mois.
- 10 % de remise à accorder à cette demande.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 11 sur 14</b>

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe 1 : Devis**

**PISCINE LES MÉTAIRIES**

Le clos des Métairies

56130 NIVILLAC

Tél : 02.99.90.60.39

Courriel : piscine@arcsudbretagne.fr

Site Internet : [www.nivillac.fr](http://www.nivillac.fr)

Date du devis :

**DEVIS n° 126**

Désignation	Quantité	Prix unitaire TTC	Prix total en €
TOTAL AVANT REMISE			
REMISE			
TOTAL TTC EN €			

Observations :

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 14

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 7 : Courriel d'Amandine Robert

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils Aide

Envoyer Orthographe Sécurité Enregistrer Joindre

De amandine.robert@gmail.fr Copie à Copie cachée à »

Pour piscine@arcsudbretagne.fr

Sujet Réclamation

Paragraphe Largeur variable

Madame, monsieur,  
Je vous adresse ce courriel pour vous faire part de mon mécontentement.

En effet, je suis venue avec une amie ce jeudi 10 juin ; nous sommes arrivées à 12 h 30 et on nous a demandé de quitter la piscine à 13 h 30. Lorsque nous avons demandé des explications, il nous a été répondu qu'à partir de 13 h 45 nous devons quitter la piscine.

Nous aurions aimé en être informées au moins au moment de l'achat des billets car nous n'avons pu profiter du bassin que pendant 45 minutes alors que nous avions prévu d'y passer l'après-midi.

Nous exigeons donc un dédommagement et donc le remboursement du prix de nos deux billets.

Merci pour votre réponse rapide.

Cordialement.

Amandine Robert

### Document 8 : Consignes de votre responsable

- *Exprimez notre compréhension tout en donnant les raisons qui ont motivé cette décision.*
- *À titre exceptionnel et compte tenu des circonstances, précisez que nous lui offrons 2 entrées gratuites à retirer au plus tard sous quinzaine munie d'un justificatif d'identité.*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 13 sur 14</b>

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

## Annexe 2 : Courriel de réponse à Amandine Robert

The image shows a screenshot of an email client's composition window. At the top, there is a menu bar with options: Fichier, Édition, Affichage, Insérer, Format, Options, Outils, Aide. Below the menu is a toolbar with icons for 'Envoyer', 'Orthographe', 'Sécurité', 'Enregistrer', and 'Joindre'. The main area of the window is divided into fields for 'De' (piscine@arcsudbretagne.fr), 'Pour', and 'Sujet'. Below these fields is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, text color, background color), alignment, and list creation. The main body of the email is currently empty.

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>AP 2206-MA 2 1</b>	<b>Session 2022</b>	<b>SUJET</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 14 sur 14</b>