

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)		
Prénoms :	N° du candidat	<input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<input style="width: 100px; height: 40px;" type="text"/>	

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS 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.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE



OFFICE DE TOURISME NANCY

Place Stanislas
54000 NANCY
03 83 35 22 41

<http://www.nancy-tourisme.fr>



Partie 1 - Analyser le marché du tourisme et l'offre de l'office du tourisme de Nancy
Partie 2 - Co-construire une solution adaptée
Partie 3 - Traiter une réclamation

Documents :

- Document 1 : Les offices de tourisme face à une crise sanitaire internationale inédite
- Document 2 : La continuité des missions de l'office de tourisme de Nancy
- Document 3 : Statistiques sur la fréquentation de l'accueil des publics à l'office de tourisme de Nancy en 2020
- Document 4 : Tourisme : un été 2021 encourageant pour Nancy
- Document 5 : Appel téléphonique de Pierre Marin
- Document 6 : « Rendez-vous place Stanislas »
- Document 7 : « Partez à la découverte de Nancy ! »
- Document 8 : « Cœur de la ville en gyropode »
- Document 9 : Office de tourisme de Nancy sur les réseaux sociaux
- Document 10 : Lettre de réclamation de Cécile Dupont
- Document 11 : Facture n° 977
- Document 12 : Demande du 17 avril 2022 de Cécile Dupont
- Document 13 : Tarifs des visites
- Document 14 : Procédure de réponse à une réclamation d'un client

Annexe à renseigner :

Annexe : Rédaction du post

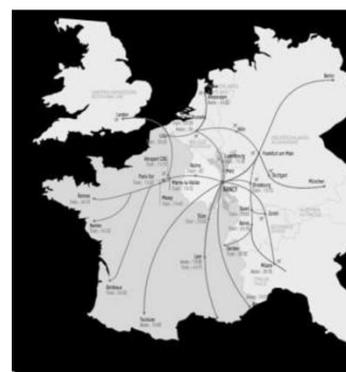
BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

■ Présentation de la ville de Nancy

Située à 1 h 30 de Paris par TGV (train à grande vitesse), au cœur de la région Grand Est, la métropole du Grand Nancy compte 260 000 habitants. Nancy, ancienne capitale des ducs de Lorraine, est considérée comme « la plus italienne des villes de l'Est ». De la place Stanislas aux nombreuses constructions Art nouveau, la métropole compte des sites classés au patrimoine mondial de l'UNESCO (Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture) depuis 1983. Cette ville universitaire accueille, chaque année, 52 000 étudiants.



■ Présentation de l'office de tourisme de Nancy

Office de tourisme
Place Stanislas
54000 NANCY
Ouvert du mardi
au dimanche
de 9 h 30 à 18 h 30



Au cœur de Nancy, à l'abri du plus beau des bâtiments de la place Stanislas, l'office de tourisme propose, pour découvrir la ville et ses environs, des conseils en séjour, une agence billetterie, des visites guidées, un espace d'accueil et une boutique riche en documentation (brochures, magazines, cartes de la ville).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

▪ Poste et missions

Nouvellement recruté(e) en tant que chargé(e) d'accueil à l'office de tourisme de Nancy, vous êtes placé(e) sous la responsabilité de Nathalie Delatour, responsable du site.

Vous avez pour missions d'assurer l'accueil physique et téléphonique du public, de construire une relation commerciale en proposant des offres adaptées, d'orienter le public et de diffuser l'information et la documentation.

Ce mercredi 15 juin 2022, vous vous connectez à votre agenda sur votre smartphone et prenez connaissance de la liste de tâches à réaliser.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-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 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

PARTIE 1 - Analyser le marché du tourisme et l'offre de l'office de tourisme de Nancy

Nathalie Delatour est sollicitée par le chef d'établissement du lycée des métiers du tourisme de la ville pour une intervention, la semaine prochaine, sur les effets de la crise sanitaire sur le tourisme et les conséquences sur les activités de l'office de tourisme de Nancy.

Pour mon intervention au lycée des métiers du tourisme

Rédigez une note synthétique qui met en évidence :

- les effets de la crise sanitaire sur le marché touristique en France métropolitaine depuis 2020 (faire apparaître le taux d'évolution du chiffre d'affaires du marché touristique du 1^{er} semestre 2020) ;*
- les produits et services innovants qui ont été mis en place par l'office de tourisme de Nancy dans ce contexte ;*
- le profil des visiteurs de l'office de tourisme de Nancy en 2020 et en 2021.*
- une conclusion sur les perspectives.*

Nathalie Delatour

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 : Les offices de tourisme face à une crise sanitaire internationale inédite

L'année 2020 aura été marquée par une baisse historique de l'activité des secteurs du voyage, du tourisme et des déplacements tant au niveau national qu'au niveau international. Ainsi, les chiffres d'affaires des entreprises françaises sont passés de 25,5 milliards d'euros au premier semestre de 2019 à 12,3 milliards d'euros au premier semestre 2020. [...] Un effort financier important et inédit a été consenti par l'État français et relayé par les collectivités locales en faveur des entreprises touristiques pour limiter la crise du secteur.

Il a été complété par des aides locales, visant à renforcer l'attractivité de la France et ses régions.

Dans un mouvement général de baisse des flux touristiques, les reports de clientèles de proximité et internationales tendent, par ailleurs, à modifier la géographie du tourisme.

Les destinations traditionnelles des grands centres urbains et à forte fréquentation internationale ont enregistré les plus forts reculs [...].

La saison a été difficile pour les grandes villes.

À Paris, moins de la moitié des hôtels étaient ouverts et les taux d'occupation ont été particulièrement faibles.

Dans ce contexte, la ville de Nancy a dû réadapter son action en proposant, dès le mois d'avril 2020, un premier plan d'actions de relance de l'activité touristique sur le territoire.

Malgré une saison touristique estivale meilleure que prévue, il n'y a pas eu de réelle reprise des voyages de groupe.

Les perspectives 2021 restent marquées par de grandes inquiétudes. En cette période de crise sanitaire internationale inédite, l'office de tourisme s'attache à mener des actions entre adaptation et innovation. Ainsi, l'office tente d'inventer le tourisme de demain : un terrain porteur de sens, plus respectueux de notre environnement et tourné vers l'humain.

Source : à partir du rapport bilan 2020 de l'office de tourisme métropolitain

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : La continuité des missions de l'office de tourisme de Nancy

En 2020, 179 heures de formations internes et externes ont été dispensées à l'équipe de l'accueil. Du fait de la crise, il a été possible de proposer aux salariés de suivre des formations en distanciel permettant de renforcer leurs compétences mais aussi de garder un lien avec l'activité professionnelle.

Accueil des publics : un sens de circulation a [...] été mis en place afin de respecter les distances de sécurité. Les horaires ont été adaptés afin de permettre également un roulement de deux équipes d'accueil.

Back-office¹: le chargé d'accueil des publics gère le back-office (accueil téléphonique, traitement des courriels et du courrier...) depuis un poste de l'administration afin de limiter les contacts.

Dans le cadre d'une démarche innovante et durable et afin de limiter les envois papier, un pack de documentation a été mis en vente sur le site de l'office de tourisme. Il se compose d'un plan, de la brochure « Nancy Passions Sucrées » et de la brochure « Art nouveau ». 57 packs de documentation ont été vendus.

Pour permettre de renseigner les visiteurs en toute autonomie un espace digital a également été inauguré en février 2020.

De manière à limiter les envois par courrier, l'utilisation de PDF personnalisés est privilégiée, ce qui permet une mise à jour en temps réel des informations touristiques transmises aux clients.

En outre, deux bornes interactives sont disponibles à l'espace accueil, une borne d'information touristique qui permet au client de créer un carnet de voyage numérique personnalisé et une autre borne qui permet d'acheter diverses prestations : visites guidées, cityPass², et ce, sans contact. Différents écrans permettent de présenter notamment l'actualité touristique et culturelle. Un écran est visible à l'extérieur 24 h/24 h afin de renseigner les personnes lors de la fermeture de l'office de tourisme.

¹Ensemble des activités de soutien, de contrôle, d'administration des opérations au sein des entreprises.

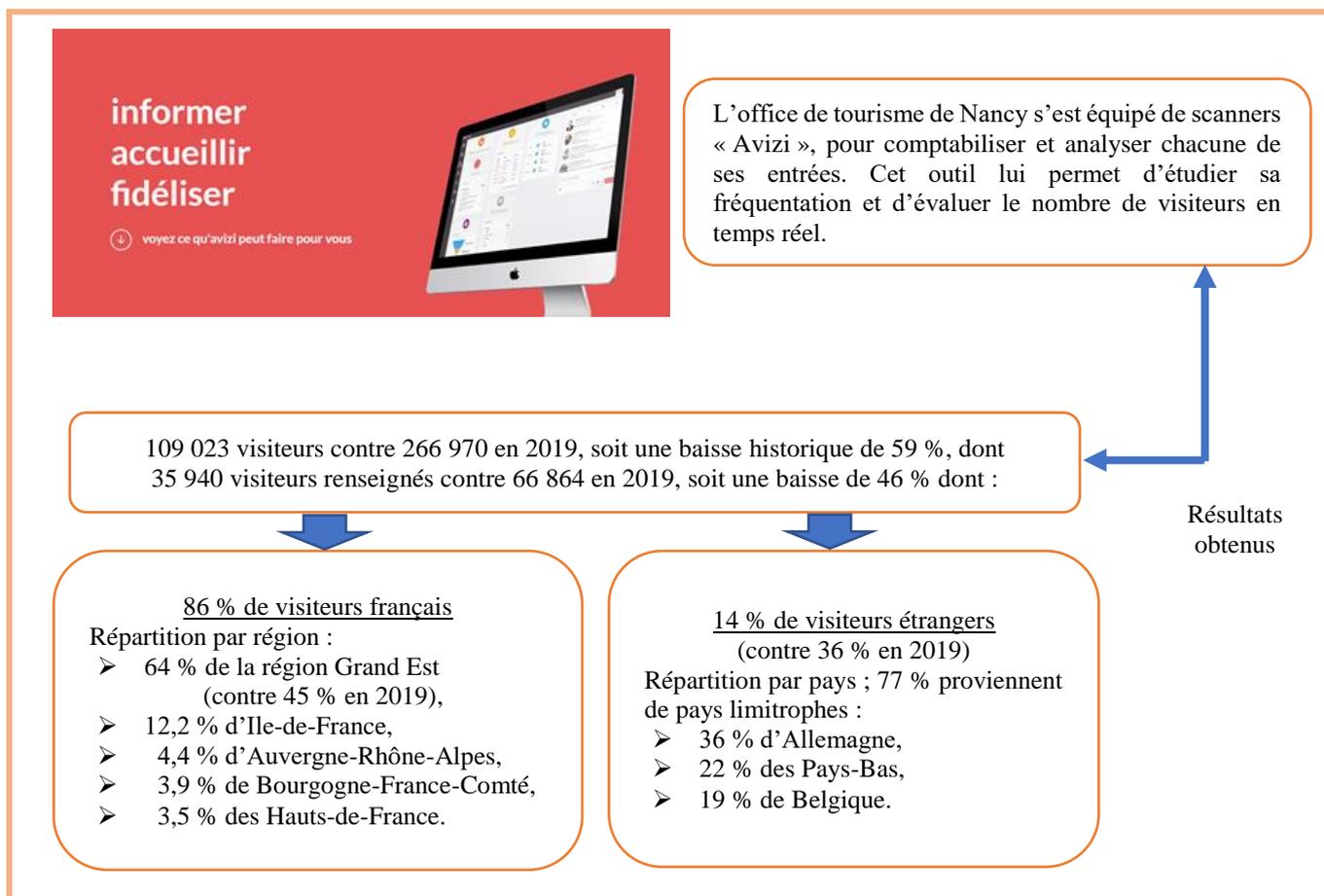
²Titre de transport qui permet de se déplacer dans la ville.

Source : À partir du rapport bilan 2020 de l'office de tourisme métropolitain

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-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 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Statistiques sur la fréquentation de l'accueil des publics à l'office de tourisme de Nancy en 2020



Source : À partir du rapport bilan 2020 de l'office de tourisme métropolitain

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : Tourisme : un été 2021 encourageant pour Nancy

Nancy a plutôt bien résisté sur le plan touristique pour le 2^e été de crise sanitaire.

Plus de monde que l'an dernier avec une hausse de 44 % de la fréquentation de l'office de tourisme par rapport à 2020.

Une fréquentation dopée par la clientèle française. Mais on ne revient pas encore à des niveaux d'avant la crise sanitaire.

Les visiteurs étrangers moins présents.

Moins 10 % de fréquentation à l'office de tourisme par rapport à 2019. Les visiteurs étrangers font défaut. Ils représentent un touriste sur cinq cette année, contre un sur 3 avant la crise.

[...]

Une clientèle japonaise qui a presque disparu alors qu'elle représentait jusqu'à 4 % des touristes à Nancy.

La fréquentation de l'office de tourisme de Nancy est pour l'instant en recul de 4 % par rapport à 2019. Si les étrangers sont moins nombreux, les Français compensent en partie.

Le chiffre des ventes de juin et de la mi-juillet se rapprochent de ceux d'il y a deux ans (2019).

Les touristes étrangers se sont un peu raréfiés, leur part régressant de 21 % en 2019 à 14 % aujourd'hui.

[...]

Des Français un peu plus nombreux, en provenance de Rhône-Alpes et d'Ile-de-France. De quoi compenser en partie le recul des visiteurs internationaux.

Sources : l'Est républicain & Francebleu
Juillet 2021

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-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 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

PARTIE 2 - Co-construire une solution adaptée

À 14 h, vous traitez les demandes de renseignements des clients.

Document 5 : Appel téléphonique de Pierre Marin



Bonjour, je visite la ville avec mon épouse et nos deux enfants de 4 et 7 ans. Nous ne connaissons pas du tout Nancy. Quelles sont les activités que vous pourriez nous proposer pour découvrir la ville en soirée ? Nous souhaiterions vivre un moment vraiment inoubliable !

Document 6 : « Rendez-vous place Stanislas »



À partir du 1^{er} juin !

Chaque soir d'été, un spectacle féérique métamorphose les façades de la célèbre place Stanislas. Ce rendez-vous merveilleux avec l'histoire de la capitale des ducs de Lorraine propose cette année de revivre, des étoiles plein les yeux, les plus belles séquences imaginées.

C'est LE son et lumière à ne pas manquer si vous passez dans les environs de Nancy pendant la période estivale.

À la nuit tombée, les lumières s'éteignent sur la place et le spectacle, vidéo-projeté en haute définition sur cinq façades, peut commencer !

Source : <https://www.nancy-tourisme.fr>

Document 7 : « Partez à la découverte de Nancy ! »

En perpétuel mouvement, Nancy séduit par ses multiples facettes. Partez à la découverte des plus beaux sites de la ville, à pied.

Alliant le style Renaissance, l'Art nouveau et l'Art déco, Nancy est une ville étonnante. Pour une remontée dans le temps, direction la vieille ville où les sites remarquables, à l'image du musée lorrain, transportent les passionnés d'histoire. À deux pas de la place Stanislas, la Pépinière fait figure de paradis vert. Destination idéale pour les amateurs de citytrip* gourmand ou shopping, Nancy surprend par sa diversité et ses rendez-vous culturels variés, comme la traditionnelle fête de la Saint-Nicolas.

*Citytrip : mot anglais dont la traduction est voyage dans la ville



Infos pratiques

Rendez-vous devant la brasserie l'Excelsior

50 rue Henri Poincaré 54000 Nancy

Départ toutes les heures de 10 heures à 17 heures.

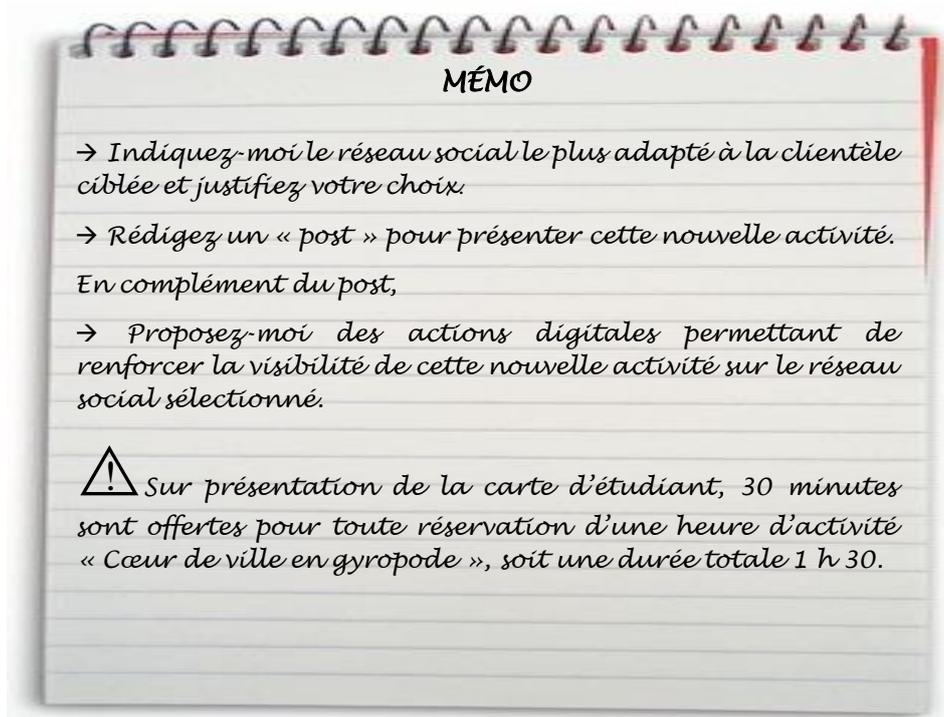
Durée 2 h 30

Source : Plaquette office du tourisme de Nancy

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-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 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

À l'occasion de la fête de l'été qui se déroulera du 21 juin au 30 juin 2022, Nathalie Delatour souhaite communiquer sur la nouvelle activité proposée par l'office de tourisme « Cœur de ville en gyropode ». Elle envisage par ailleurs d'accentuer la présence de l'office de tourisme sur les réseaux sociaux ; elle vous a laissé un mémo à ce sujet.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 8 : « Cœur de la ville en gyropode »

QUAND, OÙ ?

Tous les jours de 14 h à 18 h
jusqu'au 31 décembre 2022.

LIEU DE RENDEZ-VOUS

Départ Place de La Carrière
54000 NANCY

RÉSERVATION

À l'office de tourisme
www.mobilboard.com
06.90.89.76.00

CONDITIONS DE VISITE

Âge minimum requis : 12 ans.

ÉQUIPEMENTS À PRÉVOIR

Chaussures confortables.

DURÉE

1 heure

 Nous devons toucher une cible jeune. Pour mémoire, le nombre d'étudiants à Nancy est de 52 000, soit près de 20 % de la population de l'agglomération, ce qui fait des étudiants une cible privilégiée ».

Nathalie Delatour

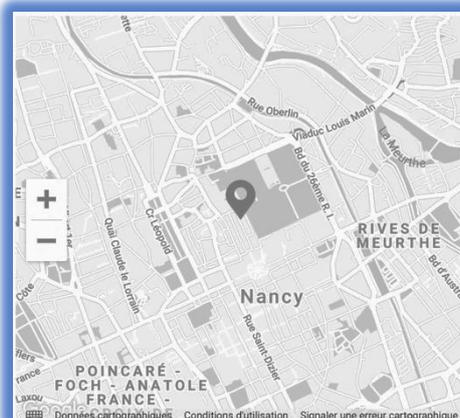
TARIFS À L'HEURE

Plein tarif : 30 euros.

Jeunes (- de 18 ans) : 25 euros.

Séniors : 25 euros.

Étudiants/scolaires/demandeurs
d'emplois : 15 euros.



Des origines de Nancy au Moyen-âge jusqu'à son rattachement au royaume de France en 1766, vous découvrirez grâce à votre gyropode, les sites emblématiques, témoins de la gloire des ducs de Lorraine ainsi que l'ensemble royal classé par l'UNESCO, dont la célèbre place Stanislas. Une expérience unique à vivre au cœur de Nancy !

VISITER NANCY COEUR DE VILLE EN GYROPODE



Expérimentez une nouvelle façon de découvrir la ville de Nancy !

Source : www.mobilboard.com

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 9 : Office de tourisme de Nancy sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont efficaces dans une démarche de fidélisation. Ils permettent de communiquer avec différents types de publics, d'interagir avec eux, d'écouter leurs remarques et de proposer les nouvelles actualités. Chaque réseau s'adresse à un public spécifique selon sa tranche d'âge. Nous sommes présents sur les 3 réseaux suivants :

4 344 abonnés sur Instagram



+ 51 %

- 4 344 abonnés au 31 décembre 2020 contre 2 886 fin 2019, soit une augmentation de 51 %.
- 141 publications.
- 691 343 impressions (+ 190 %).
- 32 673 réactions (+ 66 %).
- 6,4 % de taux d'engagement moyen.
- 253 stories > 104 995 impressions.

Sur la tranche d'âge 16-25 ans Instagram est utilisé à 85 %.

17 775 abonnés Facebook



+ 5 %

- 15 675 abonnés au 31 décembre 2020 contre 14 973 fin 2019, soit une hausse de 5 %.
- 257 publications.
- 3 153 189 impressions (+ 42 %).
- 53 480 réactions (+ 58 %).
- 5,5 % de taux d'interaction moyen.
- 36 événements créés.
- Visibilité en hausse malgré la crise sanitaire, les agents d'accueil ont su proposer des contenus.
- 9 campagnes publicitaires menées sur l'été et l'automne pour valoriser la destination. Ces campagnes ont permis de soutenir notre visibilité.

Facebook représente 38 % des abonnés sur la tranche d'âge 16-25 ans.

6 406 abonnés sur Twitter



+ 3 %

- 6 486 abonnés au 31 décembre 2020 contre 6 288 fin 2019, soit une augmentation de 3 %.
- 203 000 impressions.
- 1 % de taux d'engagement moyen.

Les 16-25 ans représentent 11 % des followers (abonnés).

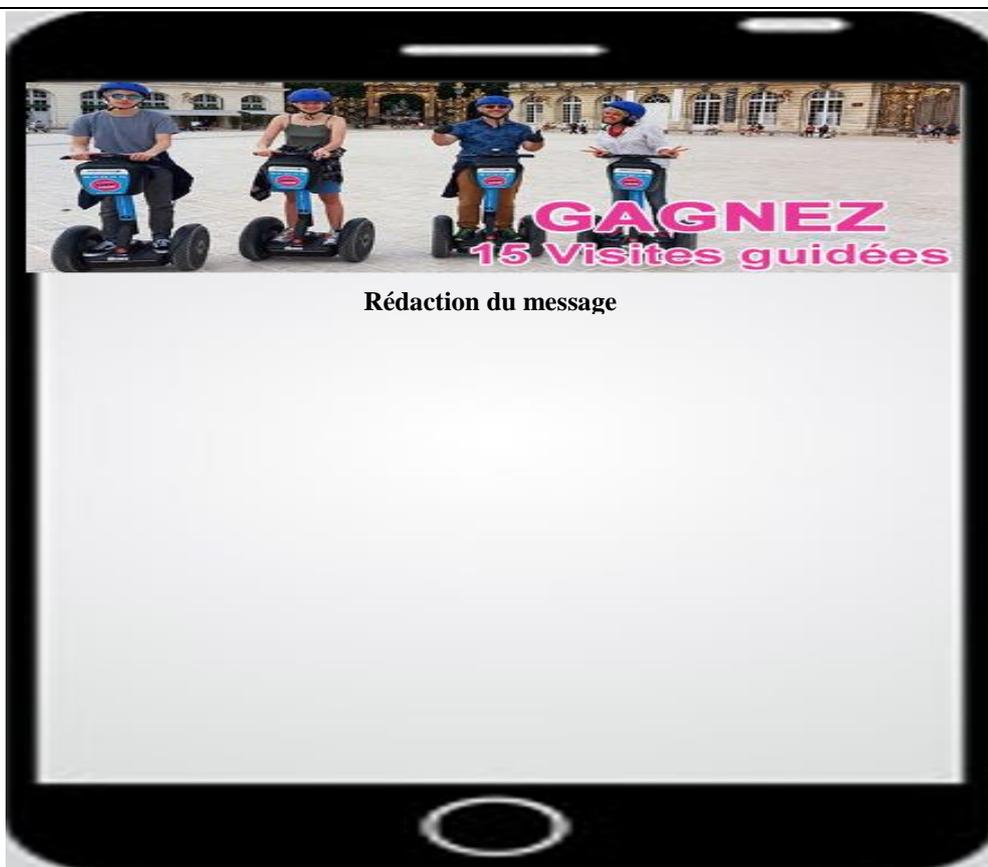
Source : <https://www.nancy-tourisme.fr>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 13 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe - Rédaction du post

Choix et justification du réseau social à utiliser pour valoriser l'action « Cœur de la ville en gyropode ».



Proposition d'actions digitales pour renforcer la visibilité de cette activité.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

PARTIE 3 - Traiter une réclamation

Nathalie Delatour vous charge de traiter la réclamation de la cliente Cécile Dupont en proposant une solution adaptée.

Document 10 : Lettre de réclamation de Cécile Dupont

Collège Pierre de Coubertin
Cécile Dupont
12 allée de la Garance
51100 Reims
cecile.dupont@ac-reims.fr
06.24.35.00.55

PJ : copie de la facture

Office de tourisme de Nancy
Place Stanislas
54063 NANCY CEDEX

Reims, le 13 juin 2022

Madame, Monsieur,

J'ai effectué une réservation, le 17 avril 2022, pour une visite guidée de la vieille ville avec un groupe classe de 40 élèves et 4 accompagnateurs pour le 10 juin 2022.

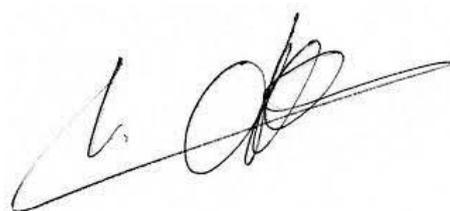
Lors de notre arrivée le 10 juin, seul un conférencier était présent, ce qui a fortement mis à mal notre organisation. En effet, certains élèves n'ont pas pleinement profité de notre sortie car ils n'ont pas pu bénéficier des explications du guide.

De plus, en consultant votre site, j'ai pu constater que nous aurions dû bénéficier d'une remise de 5 % puisque notre visite a été réservée avant le 30 avril 2022 (le 17 avril précisément). Pour preuve de votre erreur, je joins à ce courrier la facture que vous nous avez adressée.

Je vous demande de bien vouloir nous rembourser les sommes correspondantes.

Je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Cécile DUPONT



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 15 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 11 : Facture n° 977

Office de tourisme

FACTURE



place Stanislas
54000 Nancy

DATE : Jeudi 10 mai 2022
FACTURE 977
OBJET : Visite guidée

Contact C. Dupont
Collège Pierre de Coubertin
12 allée de la Grance
51100 Reims
cecile.dupont@ac-reims.fr

Description	Montant en euros
Groupe de 40	119,00
Guide conférencier supplémentaire	75,00
Total hors remise	194,00
Total remise	0,00
Dont TVA 20 %	32,34
TOTAL	194,00

Veillez libeller tous les chèques à l'ordre de « office de tourisme - Nancy ».

Nous vous remercions de votre confiance.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 16 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 12 : Demande du 17 avril 2022 de Cécile Dupont

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils Aide

Envoyer Orthographe Sécurité Enregistrer Joindre

De cecile.dupont@ac-reims.fr Copie à Copie cachée à »

Pour contact@officedetourisme-nancy.com

Sujet Réservation pour visite guidée

Paragraphe Largeur variable

Bonjour,

Enseignante dans un collège rémois, je souhaite organiser une visite guidée de la ville de Nancy avec un groupe de collégiens d'une classe de quatrième.

Nous serons 44 personnes comprenant 40 élèves et 4 accompagnateurs.

Notre déplacement est programmé le 10 juin 2022. Le matin, nous envisageons de visiter le musée des Beaux-Arts et l'après-midi, vers 13 h 30, la ville de Nancy ; cette visite pourrait durer 2 heures.

Nous souhaiterions donc effectuer une réservation pour cette visite.

Nous vous remercions pour votre réponse.

Cordialement,
Cécile Dupont
06 24 35 00 55

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 17 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 13 : Tarifs des visites

↻ Tarifs des visites guidées ↻

Tarifs valables du 01/01/2022 au 31/08/2022

Bon plan

- 5 % pour toute visite réservée au plus tard le 30 avril 2022

	Semaine	Dimanche	Jours fériés et après 21 h
1 h 30	109 €	139 €	199 €
2 h	119 €	169 €	229 €
3 h	189 €	279 €	369 €
4 h et plus	239 €	299 €	419 €
Heure supplémentaire après la 4 ^e heure	49 €	69 €	89 €
Forfait journée	400 €	600 €	800 €

Tarifs et conditions de ventes

Nous proposons des visites en français, anglais, allemand, japonais, italien et russe. Les tarifs ci-dessus correspondent au coût de la mise à disposition d'un guide de l'office de tourisme (hors prix d'entrée des musées et sites payants pour les visites guidées et visites de musées). À partir de 26 personnes un second guide conférencier est obligatoire, le tarif est défini selon la grille tarifaire suivante :

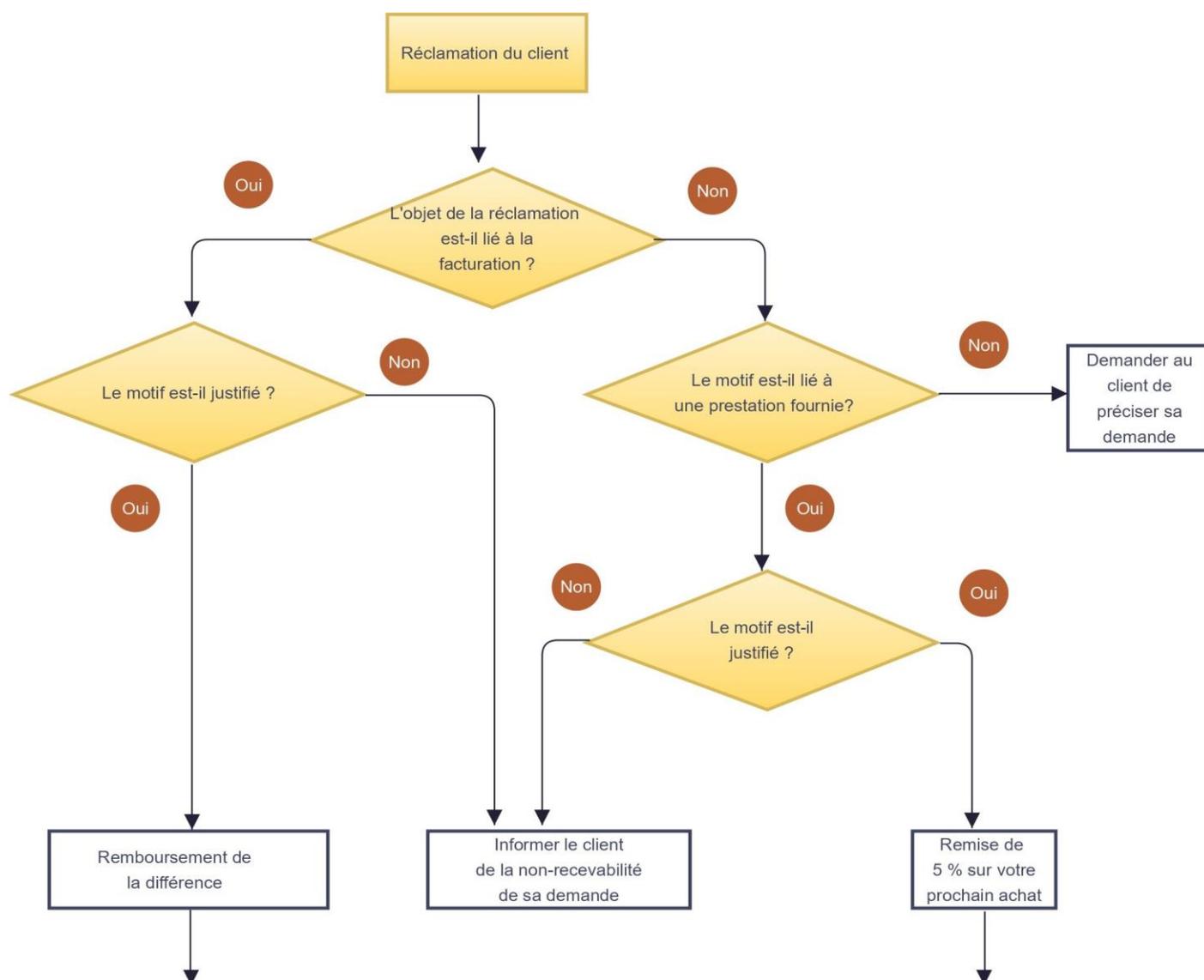
	Semaine	Dimanche	Jours fériés et après 21 h
1 h 30	65 €	75 €	80 €
2 h	75 €	80 €	100 €
3 h	85 €	100 €	120 €
4 h et plus	90 €	120 €	130 €

Source : <https://www.nancy-tourisme.com>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 18 sur 19

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 14 : Procédure de réponse à une réclamation d'un client



La réponse doit nécessairement être écrite et de préférence par courriel.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	NC22SN-MA 2 1	Session 2022	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 19 sur 19