

# Baccalauréat professionnel Accueil – Relation clients et usagers

## 1 – Réponse à la demande de Monsieur Pricour

Devis



Science Éducation  
25 rue Marcel  
37000 TOURS

[Contact@scienceseducation.fr](mailto:Contact@scienceseducation.fr)  
<http://www.scienceseducation.com>

☎ 02 47 77 28 77  
📠 02 47 77 28 73

Sciences Education

**DEVIS n° 134**

Date : 17 juin 2020

Monsieur Pricour - directeur  
École primaire du Colombier  
10 rue des Pentès  
37500 CHINON

Intitulé : Activités d'animations

Désignation	Quantité	Prix unitaire En Euros	Prix total En Euros
Animation 1 journée «Micro-fusées à eau»	1	300,00	300,00
Matériels	32	15,00	480,00
Animation ½ journée «Lampe de poche à led»	1	150,00	150,00
Matériels	28	8,00	224,00
Frais de déplacements	(2 x 46 km) 92	0,50	46,00
Total NET			1 200,00
Acompte 30 %			360,00
<b>Reste à payer</b>			<b>840,00€</b>

Le devis est gratuit, la réservation ne sera définitive qu'après le versement de l'acompte par chèque ou carte bancaire et signature du devis.

Signature du client :

Validité du devis : 3 mois

Compétence(s)	C413.1 Établir les documents commerciaux (devis, facture) à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale ou d'un PGI		
Critère d'évaluation et de performance	Les documents commerciaux sont établis sans erreur.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
Les animations ne sont pas correctement identifiées.	Une seule animation est correcte et son chiffrage est juste. Respect partiel de la forme.	Les deux animations sont correctement identifiées mais le total est erroné. L'acompte n'est pas calculé.	Les deux animations sont correctement sélectionnées. Les totaux sont justes. Les informations relatives à l'acompte sont justes. La forme du devis est respectée.

Bac professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 2006-ARCU2	Session 2020	<b>CORRIGÉ</b>
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 9

Courriel de réponse à Monsieur Pricour

<b>De :</b> <a href="mailto:Contact@scienceseducation.fr">Contact@scienceseducation.fr</a>
<b>A :</b> <a href="mailto:marc.pricour@ac-orleans-tours.fr">marc.pricour@ac-orleans-tours.fr</a>
<b>Objet :</b> votre demande de devis
<b>Pièce jointe :</b> devis activités d'animation
<p>Monsieur le directeur,</p> <p>Nous avons bien reçu votre demande de devis pour des activités d'animation sur la deuxième semaine de septembre.</p> <p>Nous vous proposons une animation «Micro-fusées à eau» pour la classe de CE2 de 32 élèves (construction en salle et lancement à l'extérieur) et une animation «Lampes de poche à led» pour la classe de CM2 de 28 élèves (uniquement à l'intérieur).</p> <p>Vous trouverez en pièce jointe notre devis, dont la durée de validité est de 3 mois.</p> <p>Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Chargé(e) d'accueil</p>

<b>Compétence(s)</b>	C511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre (courriel)		
<b>Critère d'évaluation et de performance</b>	La lettre est rédigée en respectant les normes en vigueur. Elle est choisie en fonction de la situation.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée			
Non-respect de la forme			Respect de la forme
C.511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre			
Le courriel ne donne aucun détail sur les animations et le devis n'est pas annoncé.	Les éléments du courriel sont présents : objet, formule de civilité, salutations, signature mais ne donne pas le détail du contenu.	Les éléments du courriel sont présents. La référence aux activités est donnée. Les informations relatives au détail du devis sont erronées.	Tous les attendus sont développés : introduction, proposition des deux animations, annonce du devis en PJ, conclusion).

Bac professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 2006-ARCU2	Session 2020	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 9

## 2 – Caractéristiques et avantages de l'espace numérique

CARACTÉRISTIQUES	AVANTAGES
Ouvert six jours sur sept de 10 h à 12 h et de 14 h à 19 h.	<b>Large amplitude horaire</b> pour participer à une formation et s'approprier les outils.
Tous les publics : individuels, scolaires, associatifs, de débutant à expert.	Chacun peut trouver la formation ou l'atelier qui <b>correspond à son besoin</b> .
Matériel spécifique pour les personnes en situation de handicap.	Facilite et permet <b>l'accès de tous au numérique</b> , grâce à du matériel et des outils adaptés.
À 10 min de la gare et du tramway ainsi que de l'accès aux autoroutes avec un véhicule personnel.	<b>Facile d'accès</b> grâce à sa situation géographique.
Formations et ateliers avec les outils et matériels dernière génération (tablette, tableur, logiciel de vidéo...).	Initiation et perfectionnement à l'aide des <b>outils les plus performants</b> .

Compétence(s)	C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers		
Critère d'évaluation et de performance	Les caractéristiques de l'offre de l'organisation sont identifiées et comprises.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
Aucun argument ou des arguments non pertinents.	1 seul argument développé (caractéristique + avantage).	2 arguments développés (caractéristiques + avantages).	Au moins 3 arguments sont correctement développés.

### 3 – Préparation du planning hebdomadaire des nouvelles animations numériques

#### PLANNING DES ANIMATIONS DE L'ESPACE NUMÉRIQUE DU 15 SEPTEMBRE AU 15 DÉCEMBRE 2020

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
De 10 h à 11 h	MODULE TABLETTE A5  TP	DESSINER AVEC LA LUMIÈRE A2  3-5	RÉALISER UN REPORTAGE A6  12-15	RETOUCHE D'IMAGE A5  TP	MONTAGE VIDÉO A5  TP	
De 11 h à 12 h						
De 12 h à 13 h						
De 13 h à 14 h						
De 14 h à 15 h	MODULE TRAITEMENT DE TEXTE A5  TP	S'INITIER À LA BUREAUTIQUE ET INTERNET A1  TP	RÉALISER UN FILM D'ANIMATION A3  6-11	RÉALISER UN REPORTAGE A6  12-15		
De 15 h à 16 h						
De 16 h à 17 h	MODULE TABLEUR A5  TP				TP	TP
De 17 h à 18 h						

Compétence(s)	C521.1 Gérer un planning (papier, numérique)		
Critères d'évaluation et de performance	Les animations sont correctement enregistrées sur le planning. La présentation est claire. Les données sont mises à jour.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
La forme est inadaptée.	La forme est respectée. Le titre est incomplet ou inexistant. Les animations ne sont pas correctement enregistrées.	La forme est respectée. Le titre est complet. Les animations sont correctement enregistrées avec une seule erreur. Le public concerné est spécifié sur le créneau OU par une légende.	La forme est respectée. Le titre est complet et sans erreur. Les animations sont correctement enregistrées. Le public concerné est spécifié sur le créneau OU par une légende.

#### 4 - Liste de contrôle des tâches relative à la préparation Festival des sciences

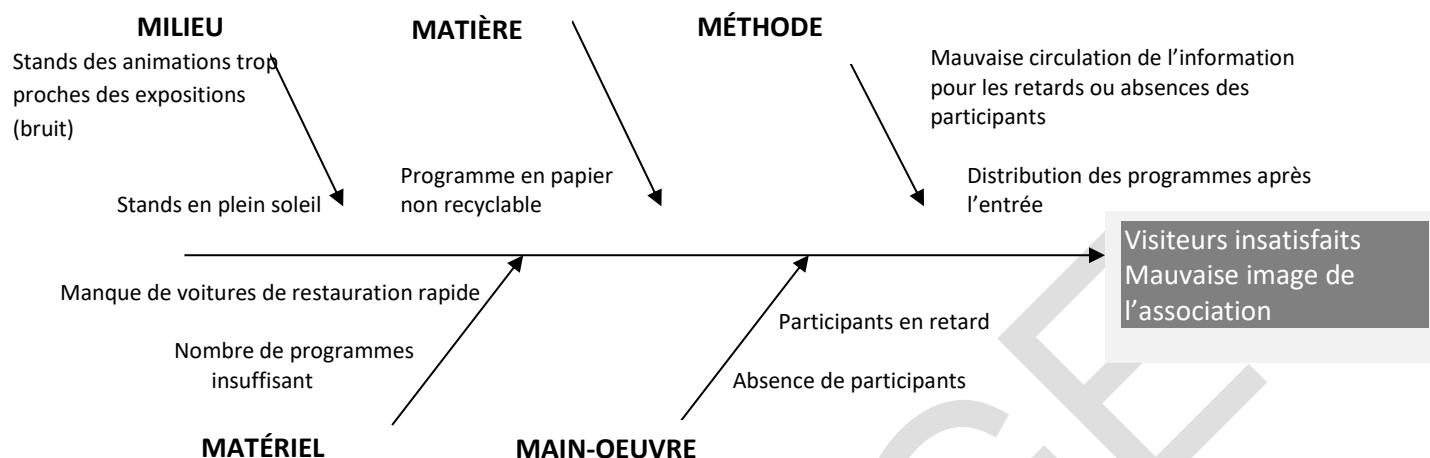
Du 19 au 23 octobre 2020 – Parc du Lion d'Or TOURS

N° Tâche	Tâche	J/S
1	Former un comité organisateur	Mercredi 24 juin
2	Établir un budget prévisionnel	Semaine 27 29/30 juin
3	Réserver le lieu où se tiendra l'événement	Vendredi 3 juillet
4	Déterminer un programme préliminaire	Lundi 13 juillet
5	Produire le programme officiel et en prévoir les délais d'impression	Fin semaine 30 23/24/25 juillet
6	Envoyer les lettres d'invitation aux officiels	Semaine 35 Du 24 au 29 août
7	Établir des contacts avec les prestataires : voitures de restauration rapide	Semaine 36 Du 31 août au 5 septembre
8	Mettre en place la publicité de l'événement	Semaine 36 Du 31 août au 5 septembre
9	Faire les pochettes des participants (attention à l'éco-communication, prévoir du papier recyclable)	Lundi 5 octobre
10	Préparer le questionnaire de satisfaction	Semaine 41 Du 5 au 10 octobre
11	Organiser l'aspect logistique (salle, affiches, audiovisuel, etc)	Vendredi 16 octobre
12	Remercier les équipes interne et externe	Lundi 26 octobre
13	Établir le bilan budgétaire	27-29 octobre
14	Établir le bilan de l'événement	Vendredi 30 octobre

Compétence(s)	C331.4 Mutualiser les informations		
Critère d'évaluation et de performance	Les informations notées sont fiables et transmises dans les délais au(x) seul(s) destinataire(s) pertinents.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C331.4 Mutualiser les informations			
Aucune chronologie.	La forme est respectée. Plus de trois erreurs dans la chronologie.	Moins de 3 erreurs dans la chronologie.	Toutes les échéances sont fiables et les délais pertinents.

## 5 – Relever les dysfonctionnements et proposer des améliorations

### DIAGRAMME ISHIKAWA/Causes à effets



### AMÉLIORATIONS

- Il serait intéressant de prévoir la distribution des programmes en amont de l'ouverture afin que les visiteurs patientent en les consultant et préparent leur visite.
- Prévoir un erratum à ajouter au programme à distribuer ou à afficher en cas d'absence annoncée de participant(s) ; demander aux participants de prévenir le plus tôt possible s'ils sont dans l'obligation d'annuler leur participation.
- Inciter les participants à prévenir le personnel d'accueil en cas de retard pour un affichage informatif sur leur stand.
- Prévoir l'impression des programmes sur du papier recyclable en quantité suffisante.
- Prévoir plus de voitures de restauration rapide pour la journée.
- Revoir la répartition de l'emplacement des stands et prévoir des stores.
- Prévoir un outil simple de communication comme le smartphone.

Compétence(s)	C332.3 Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions C322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée		
Critères d'évaluation et de performance	Les besoins ou les dysfonctionnements sont repérés et classés par thème dans un diagramme Ishikawa. Les propositions d'amélioration sont cohérentes avec les remarques collectées.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
<b>C332.3 Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions</b>			
Les causes sont repérées pour moitié d'entre elles mais non présentées sous la forme Ishikawa.	Les principales causes sont repérées mais elles ne sont pas affectées dans la bonne catégorie.	Les 5 catégories et l'effet sont identifiés mais la moitié des causes de dysfonctionnement sont mal affectées ou absentes.	La totalité de la consigne est appliquée. Les 5 catégories et l'effet sont identifiés. Les causes sont bien affectées.
<b>C322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée</b>			
Les propositions d'amélioration ne sont pas en cohérence avec la situation.	Seule une proposition d'amélioration est en cohérence avec les remarques collectées.	Les propositions d'amélioration sont pertinentes mais peu ou pas justifiées.	Les propositions d'amélioration sont pertinentes et clairement énoncées.

## 6 - Lettre d'invitation à la réunion d'information



Sciences Education

25 rue Marcel

[contact@scienceseducation.fr](mailto:contact@scienceseducation.fr)

37000 TOURS

<http://www.scienceseducation.com>

☎ 02 47 77 28 77  
📠 02 47 77 28 73

«RAISON\_SOCIALE»  
«NOM\_Contact» «Prénom\_contact»  
«ADRESSE»  
«CODE\_POSTAL» «VILLE»

Tours,  
Le 17 juin 2020

«Titre\_de\_civilité»,

### Vous souhaitez participer au Festival Sciences Éducation ?

Cette année le Festival des sciences aura lieu **du lundi 19 au vendredi 23 octobre 2020** au Parc du Lion d'Or, 75 avenue Michelet à Tours (37200).

Afin de vous aider à préparer votre intervention, nous vous invitons à la réunion d'information qui se déroulera à

**IUT de Tours - 3 rue de Bourges - 37000 TOURS  
les 29 et 30 juin à 18 h 30.**

Porteur de projet, nous vous précisons que vous pouvez d'ores et déjà poser votre candidature et recevoir l'appel à projet en vous inscrivant sur notre site <http://www.scienceeducation.com>, rubrique *info festival*.

Nous serons très heureux de vous accueillir.

Veillez agréer, «titre\_de\_civilité», l'expression de nos salutations les meilleures.

Le directeur  
Emmanuel Salin

Compétence(s)	C511.5 Identifier le modèle de lettre-type qui correspond à la situation donnée C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre-type		
Critère d'évaluation et de performance	La lettre type est rédigée en respectant les normes en vigueur. Elle est choisie en fonction de la situation.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
<b>C511.5 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée</b>			
La forme de l'écrit n'est pas respectée.			La lettre-type de publipostage est appropriée.
<b>C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre-type</b>			
L'élément principal de l'invitation est omis : date et heure de la réunion.	L'invitation est proposée mais au moins 2 éléments sont absents : le rappel de l'événement OU l'appel à projet, la conclusion OU la signature.	Le rappel de l'événement est noté, l'invitation à la réunion proposée. MAIS il manque 1 élément : l'appel à projet OU la conclusion OU la signature.	Tous les attendus sont présents : le rappel de l'événement, la date, l'heure et le lieu de l'invitation pour la réunion d'information, l'appel à projet, la conclusion, la signature correcte.

Bac professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 2006-ARCU2	Session 2020	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 9



7 – Maquette de l’affiche pour le festival des sciences (format 14 X 10 cm).



Compétence(s)	C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers		
Critères d'évaluation et de performance	Les caractéristiques de l'offre de l'organisation sont identifiées Les points forts et les points faibles du service sont identifiés et utilement exploités.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
Les informations essentielles sont absentes : manifestation, date, horaires, lieu. La charte graphique et les dimensions ne sont pas respectées.	Au moins 4 éléments sont présents dont le lieu, la date, les horaires, l'intitulé de la manifestation La forme manque de soin mais la charte est respectée ainsi que les dimensions.	Au moins 6 éléments sont présents dont le lieu, la date, le titre de la manifestation, le nom de l'association, le logo, la manifestation gratuite et tout public. Les dimensions de la maquette, la charte graphique sont respectées.	Tous les éléments sont présents (nom de l'association, logo, dates, lieu, horaires, accroche, manifestation gratuite et tout public, nouveaux ateliers pour les enfants de 3 à 12 ans). La forme est soignée, la charte graphique et les dimensions sont respectées.

Bac professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 2006-ARCU2	Session 2020	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 9