

Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil

## Corrigé



### Gestion courante

- 1- Organisation de la prochaine formation
- 2- Réponse au maire
- 3- Argumentaire
- 4- Note de synthèse

### Mission spécifique

- 5- Courriel traiteur
- 6- Budget prévisionnel
- 7- Agendas
- 8- Chiffre d'affaires prévisionnel
- 9- Fiche mission

## 1. Organisation de la prochaine formation



« civilité » « titre » « nom » « prénom »  
 « Maire de »  
 « adresse »  
 « CP » « Ville »

Objet : confirmation inscription

PJ : tarif des formations

« Civilité » « titre »,

Vous vous êtes inscrit(e) à la formation **Gestion du cimetière** sur notre site et nous vous en remercions.

Je vous confirme que cette formation aura lieu le 3 juillet 2019 de 9 h à 16 h 30, à la maison des syndicats n° 2 à Châlons en Champagne.

15 participants sont attendus.

Cette formation sera prise en charge par votre collectivité. Le prix de la journée s'élèvera à 95 € et le règlement s'effectuera donc par mandat une fois la formation effectuée.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Veuillez agréer, « civilité », nos sincères salutations.

Pauline AUBRIET  
 Responsable formation

<b>Compétence(s)</b>		C511.5 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre type	
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>		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>
Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée			
Non-respect de la forme de l'écrit			Publipostage Forme et soin bien appropriés
Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre type			
La formation n'a pas été identifiée	La formation est identifiée mais plus de 2 informations sont manquantes ( date – lieu- nombre de participants – coût)	La formation est identifiée (au moins 4 éléments dont la date, le lieu, le nombre de participants et les modalités de règlement)	Tous les attendus sont présents : rappel, confirmation de la date, du lieu, coût, prise en charge par la collectivité, salutations

## 2. Réponse au Maire de Dormans

De : association@maires51.fr  
 A : mairie@dormans.fr  
 Objet : annulation d'une formation

Monsieur le Maire,

Nous avons pris note de votre appel du 18 juin dernier concernant l'annulation de votre participation à la formation «Gestion des conflits et des tensions».  
 Cependant toute formation non annulée 8 jours avant la session est facturée.  
 Nous ne pouvons malheureusement pas faire d'exception à cette règle.  
 Nous vous remercions par avance pour votre compréhension.  
 Cordialement.  
 Pauline AUBRIET  
 Responsable formation

<b>Compétence(s)</b>	C421.3 Prendre en charge la réclamation		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	La nature de l'insatisfaction est cernée. Les informations sont collectées avec pertinence afin de garantir un traitement efficace par le service ou la personne compétente. Les procédures ou consignes de gestion des réclamations sont respectées.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C421.3 Prendre en charge la réclamation			
Réponse positive d'annulation. Non-respect de la forme.	L'annulation n'est pas justifiée. Respect très partiel de la forme.	L'annulation est justifiée. Quelques éléments manquants dans la forme.	L'annulation est justifiée Respect de la forme

## 3. Argumentaire (accepter toute proposition cohérente)

- Formation dispensée en partenariat avec l'agence de l'eau Seine-Normandie : elle vous permet de poursuivre des priorités en matière de protection de l'environnement, de qualité des eaux...
- Formation qualité de l'eau : vous pouvez profiter de techniques d'animations interactives pour rendre plus concrets certains sujets (comme par exemple la séance de lecture du paysage à Pourcy)
- Journée qualité de l'eau 2019 : vous aborderez de nouveaux thèmes
- À l'issue de cette formation, création d'une dynamique de réseau propre à aider chaque élu à participer aux débats actuels définissant de grands enjeux environnementaux

<b>Compétence(s)</b>	C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	Les points forts et les points faibles du service ou du produit sont identifiés et utilement exploités		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers			
Aucun argument ou des arguments non pertinents	Au moins 1 argument développé (caractéristique + avantage)	2 arguments développés (caractéristique + avantage)	Les 3 arguments sont correctement développés

#### 4. Synthèse préparation de la réunion hebdomadaire de vendredi

##### Les taux d'évolution marquants et les principales causes d'insatisfaction

- Au niveau du contenu de la formation et surtout concernant les apports pratiques, l'insatisfaction a augmenté de 42,86 % entre avril et mai 2019. Les participants trouvent que c'est trop théorique et trop technique.
- Même si l'insatisfaction reste stable, on remarque que les informations ne concernent pas toujours les collectivités et notamment les petites communes (38 % d'insatisfaits en mai).
- Au niveau de l'intervenant, une augmentation de 34,88 % d'insatisfaction concernant les techniques d'animations interactives soporifiques. Pas de documents support.
- Une augmentation de 60 % d'insatisfaction concernant les horaires de la journée de formation. Trop de pauses et pas assez de temps pour déjeuner.

Accepter les arrondis à l'entier

<b>Compétence(s)</b>		C322.2 Saisir et traiter les données C322.4 Interpréter les résultats	
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>		Les taux d'évolution sont calculés, les sources d'insatisfaction cohérentes	
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
Saisir et traiter les données			
Aucun taux n'est calculé. Les calculs sont faux.	Les taux d'évolution calculés ne sont pas adaptés.	Les taux d'évolution sont partiellement significatifs calculés.	Tous les taux d'évolution sont calculés et justes.
Interpréter les résultats			
Aucune source d'insatisfaction.	Seuls les avis détaillés apparaissent, il n'y a pas de lien avec les résultats.	Le lien est fait partiellement entre les avis et les résultats de calcul.	Toutes les sources d'insatisfaction sont développées.

#### Mission spécifique

##### 5 Courriel traiteur

<p>De : association@maires51.fr  A : <a href="mailto:micheletraiteur@gmail.com">micheletraiteur@gmail.com</a>  Objet : réservation</p> <p>Monsieur Michelet,  Cette année encore nous allons faire appel à vos services pour le Congrès Départemental des Maires du 9 Novembre 2019.  Nous attendons 450 personnes pour le café d'accueil, 610 pour le cocktail et 140 pour le déjeuner.  Nous vous confirmerons le nombre exact de participants une semaine avant le congrès.  Nous vous remercions et restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.  Cordialement  XXX  Agent d'accueil.</p>
--

<b>Compétence(s)</b>	C511.5 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre type		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	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>
C511.5 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée			
Non-respect de la forme			Respect de la forme

Bac professionnel Accueil -Relation clients et usagers	Code :	Session 2019	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 8

C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre type			
Le nombre de participants n'est pas évoqué, il est global ou erroné.	Nombre de participants détaillé mais il manque la date du congrès.	Tous les éléments sauf la confirmation	Tous les attendus sont cohérents et développés (introduction, nombre de participants : 450, 610, 140, confirmation, conclusion)

## 6 Budget prévisionnel

Désignation	Quantité	PU HT	Total HT
Accueil café	450	5,90	2 655, 00
cocktail	610	8,50	5 185, 00
déjeuner	140	25,30	3 542, 00
Total HT			11 382, 00
Remise 5 %			569, 10
Montant net			10 812, 90
TVA 20 %			2 162, 58
Total TTC en €			12 975, 48

Le montant HT est supérieur à 11 000 €, il y a donc une remise de 5 % soit un total de 12975,48 € TTC.

<b>Compétence(s)</b>	C413.1 Établir les documents commerciaux		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	Les documents commerciaux sont établis sans erreur		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C413.1 Établir les documents commerciaux			
Désignations, quantités erronées.	La désignation et la quantité sont bonnes mais le total HT est faux.	Seule la remise a été oubliée	Tous les éléments sont correctement calculés, le montant net est bon. (le montant TTC n'est pas obligatoire)

## 7 Les agendas

Fournisseur	PU HT	Q	Port	Remise	Livraison	Règlement	Prix total
Quo Vadis	6,36	1 500	Franco			A réception de facture	9 540 HT 11 448,00 TTC
Colors 36	6,49	1 500	Franco	10 % 1 500 x 6,49 = 9 735 9 735 x 0.10 = 973, 50 9 735 - 973,50 = 8 761, 50	31/10 au plus tard	30 j fin de mois	8 761, 50 HT 10 513,80 TTC

**Le fournisseur retenu sera : Color 36.** Le prix unitaire est le plus cher 6,49 € mais si la commande excède 1000 exemplaires, il y a une remise de 10 % soit 5,84 €

<b>Compétence(s)</b>	C531.2 Passer une commande		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	Les procédures d'achat sont respectées et le service correctement approvisionné		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C531. 2 Passer une commande			

Bac professionnel Accueil -Relation clients et usagers	Code :	Session 2019	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 8

Le fournisseur Vachon n'est pas éliminé. Ce choix n'est pas justifié.	Les calculs pour le fournisseur Color 36 ne tiennent pas compte de la remise	Tous les calculs sont corrects mais le choix du fournisseur n'est pas argumenté Accepter le total HT et TTC	Le choix du fournisseur est correct et bien argumenté. Accepter le total HT et TTC
---	--	--	--

## 8 Chiffre d'affaires prévisionnel.

Calcul du prix de vente

Prix de vente TTC :  $5,84 \times 2,2 = 12,85$

Quo Vadis :  $6,36 \times 2,2 = 13,99$

Commande de 1500 agendas.

620 agendas seront donnés gratuitement à chaque participant

$1500 - 620 = 880$  agendas

CA prévisionnel =  $880 \times 12,85 = 11\,308\text{€ TTC}$

=  $880 \times 13,99 = 12\,311,20\text{€ TTC}$

Accepter les 2 solutions en fonction des calculs précédents

Accepter les 2 solutions en fonction des calculs précédents

<b>Compétence(s)</b>	C413.1 Établir les documents commerciaux		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	Les documents commerciaux sont établis sans erreur		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C413.1 Établir les documents commerciaux			
Aucun calcul exact.	Le nombre d'agendas offerts a été repéré. Les calculs sont faux.	Le chiffre d'affaires est calculé sur 1 500 agendas mais est juste. (19 275 ou 20 985)	Le chiffre d'affaires est correct et sur le bon nombre d'agendas.

## 9 Fiche de mission à remettre aux élèves de la Section ARCU.

Accepter toutes propositions cohérentes

 <p><b>MAIRES &amp; PRÉSIDENTS D'INTERCOMMUNALITÉS DE LA MARNE</b></p>	<p><b>Fiche de mission</b> <b>Accueil – orientation</b></p>
<p><b>Lieu :</b> Capitole en Champagne</p>	
<p><b>Date :</b> Samedi 9 Novembre 2019</p>	
<p><b>Horaires :</b> de 8 h à 17 h</p>	
<p><b>Missions</b></p>	
<p>Accueil entrée</p>	
8 h 00	Prise de poste
9 h 00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanner le badge : Absence de badge orienter les personnes vers Luc Rossy, Chargé de Missions</li> <li>- Remettre les agendas gratuits</li> <li>- Informer sur les repas : préciser qu'une inscription préalable était nécessaire pour prendre le repas</li> <li>- Orienter vers le café d'accueil offert</li> <li>- Orienter vers l'amphithéâtre</li> </ul>
12 h 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter vers la salle de cocktail</li> </ul>
<p>À partir de 13 h 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter vers la salle de déjeuner</li> </ul>	
<p>À partir de 14 h ou 14 h 30</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter vers les salles attribuées pour les ateliers</li> </ul>	
<p>À 17 h 00 clôture du congrès</p>	
<p><b>Consignes liées à l'attitude et le savoir être de l'élève</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être souriant et attentif – première image donnée aux visiteurs</li> <li>- Informer une personne de l'Association si besoin de s'absenter</li> <li>- Avoir une tenue professionnelle</li> <li>- Ne pas utiliser son téléphone portable</li> <li>- Ne pas mâcher de chewing-gum</li> </ul>	

<b>Compétence(s)</b>	C331.3 Assurer la circulation des consignes		
<b>Critères d'évaluation et de performance</b>	La personne chargée de l'accueil : - liste les tâches - identifie les facteurs d'efficacité - Les outils d'organisation et de communication sont créés, mis à jour ou utilisés de manière pertinente et efficiente.		
<b>Maîtrise insuffisante</b>	<b>Maîtrise fragile</b>	<b>Maîtrise satisfaisante</b>	<b>Très bonne maîtrise</b>
C331.1 Assurer la circulation des consignes			
La chronologie n'est pas respectée.	.La chronologie est respectée, il manque quelques missions et/ou savoirs êtres	La chronologie est respectée ; les missions sont présentes. Il manque soit l'en-tête soit les savoirs êtres	Toutes les missions et consignes, savoirs être sont cohérentes et apparaissent dans l'ordre chronologique. La date, les horaires et lieux sont précisés.

Bac professionnel Accueil -Relation clients et usagers	Code :	Session 2019	CORRIGÉ
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 8

## Épreuve E2 BAC PRO ARCU ASSOCIATION DES MAIRES

Candidat n°

session

<b>Grille d'évaluation</b>	MI	MF	MS	TBM
<b>Compétences générales</b>				
Qualité de l'argumentation et de la réflexion				
Qualité de l'expression écrite et usage approprié du vocabulaire professionnel				
Note / 4				
<b>Compétences et connaissances adaptés au contexte professionnel présenté dans les situations</b>				
<b>Compétences</b>				
C511.5 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée				
C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre type				
C421.3 Prendre en charge la réclamation				
C411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers				
C322.2 Saisir et traiter les données				
C322.4 Interpréter les résultats				
C511.5 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée				
C511.2 Rédiger, saisir, mettre en page, éditer une lettre type				
C413.1 Établir les documents commerciaux				
C531.2 Passer une commande				
C413.1 Établir les documents commerciaux				
C331.3 Assurer la circulation des consignes				
Note /16				
<b>Compétences générales /4</b>				
<b>Compétences et connaissances adaptés au contexte professionnel présenté dans les situations /16</b>				
<b>Note globale proposée / 20</b>				
<b>Observations</b>				

### Explication des niveaux d'acquisition

MI	MF	MS	TBM
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise