

Baccalauréat professionnel Accueil - Relations clients et usagers

ASSOCIATION HANDBALL CLUB

CORRIGÉ

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

Gestion courante /50

1. Planning d'occupation du gymnase + créneau horaire	/13
2. Courrier type	/13
3. Réponses aux notifications Facebook	/18
4. Calcul du coût de la commande	/6

Mission spécifique /30

1. Réaliser un tableau comparatif des offres des fournisseurs	/14
2. Maquette affiche	/ 10
3. Argumentaire de vente	/ 6

GESTION COURANTE

1. Le planning d'occupation du gymnase de Douceville

13 pts

Tableau logique : 2 pts (accepter d'autres présentations ex : créneau horaire)

14 éléments bien placés 0,5 pt/case : 7 pts (sauf créneau à réserver pour les moins de 17 ans) (accepter la légende par code couleur)

PLANNING D'ENTRAÎNEMENT PAR CATÉGORIES (1 pt)
AU GYMNASSE DE DOUCEVILLE (0,5 pt)
SAISON 2016-2017 (0,5 pt)

Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi	Samedi
8h00						
9h00						
10h00						- 12 ans mixte
11h00						6-9 ans mixte
12h00						
13h00						
14h00			- 12 ans filles			
15h00			- 12 ans garçons			
16h00			6-9 ans mixte			
17h00			- 14 ans mixte	- 14 ans mixte		
18h00				- 17 ans mixte	- 17 ans mixte	
19h00		- 17 ans mixte	- 17 ans mixte			
20h00	+ 17 ans mixte	+ 17 ans mixte		+ 17 ans mixte	+ 17 ans mixte	
21h00						

Le créneau à proposer aux moins de 17 ans mixtes est le jeudi de 18 h à 20 h. (2 pts) (accepter la proposition dans le tableau ou sur la copie)

2. Courrier-type de relance

13 pts

ASSOCIATION HANDBALL CLUB
 Douceville
 97180 SAINTE-ANNE

Téléphone : 05 90 12 22 33
Télécopie : 05 90 12 22 34
Site internet : www.ahc@gp.fr
Contact mail : hbc971@orange.fr

A l'attention du correcteur : exiger la présence de champs

0,5 pt

« Titre de civilité » « Prénom NOM »
 « Adresse »
 « CP » « Ville »

Sainte-Anne, le «date » (0 ou 0,5 pt)

Objet : Relance paiement du second versement de la cotisation (1 pt)

« Titre de civilité », (0,5 pt)

Vous avez effectué un premier versement (0,5 pt) d'un montant de « XX » euros (0,5 pt) pour votre inscription/l'inscription de votre enfant et nous vous en remercions.

Nous vous rappelons que le montant de la cotisation annuelle pour la saison sportive 2016-2017 est fixé à « XX » euros. (1 pt)

À ce jour et sauf erreur de notre part, le second versement d'un montant de « XX » euros ne nous est pas parvenu. (2 pts)

Donc, nous vous remercions (0,5 pt) de régulariser votre cotisation (0,5 pt) dans un délai de 15 jours. (0,5 pt)

Nous vous prions d'agréer, « Titre de civilité », l'expression de nos salutations distinguées. (1 pt)

Syntaxe/Présentation : 1,5 point
 Orthographe : 1,5 point (si plus de 3 fautes, attribuer 0)

La trésorière
 Tonya Cariec

1 pt

Accepter la fonction sans le nom mais pas l'inverse

A l'attention du correcteur : veiller au respect du plan indiqué dans le document 5

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	SESSION 2016	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2/5

3. Réponse aux notifications du jour de la page Facebook
(ne pas pénaliser si les éléments sont rédigés)

18 pts

Sheila, (0,5 pt)	TOTAL : 6 pts
- Possibilité de pratiquer du hand car accueil des jeunes à partir de 6 ans. (1 pt)	
- Besoin d'encadrants (1 pt)	
- Montant cotisation individuelle : 80 € soit 240 € (1 pt).	
- Comme plusieurs licences, réduction de 20 % (1 pt)	
- Montant total à payer : 192 €. (1 pt)	
- Payable en deux fois (pour les enfants) (0,5 pt)	

Paula, (0,5 pt)	TOTAL : 4,5 pts
- Présence d'une équipe féminine des + de 17 ans qui évolue en championnat régional (0,5 pt).	
- Pour l'inscription, s'assurer de l'expérience du joueur : connaître son niveau (1,5 pt)	
- Lui préciser que le recrutement s'effectue à partir de la nationale 2 ou 3 (1 pt)	
- Pas d'initiation dans cette catégorie. (1 pt)	

(ne pas pénaliser si le candidat précise les démarches pour l'inscription et les horaires des entraînements)

Micha (0,5 pt)	TOTAL : 7,5 pts
- Inscription dans la catégorie des moins de 12 ans (1 pt)	
- Trois séances d'entraînement gratuites avant son inscription. (1 pt)	
- Inscription à la permanence du club (1 pt) (mercredi de 13 h à 18 h, le vendredi de 14 h à 20 h et le samedi de 9 h à 12 h) (0,5 pt),	
- Pièces à fournir : pièce d'identité, photo d'identité et certificat médical de moins de 6 mois. (1,5 pt)	
- Horaires d'entraînement : le mercredi de 15 h à 16 h et le samedi de 9 h à 11 h (0,5 pt)	
- au gymnase de Douceville (0,5 pt)	
- Montant de la cotisation annuelle : 80 € payable en deux fois (1 pt)	

4. Coût de la commande de l'équipement sportif pour l'équipe féminine des plus de 17 ans (acheminement inclus) **6 points**
(si le candidat mentionne l'absence d'informations sur l'équipement des moins de 17 ans et qu'il n'a pas traité cette tâche, lui attribuer les 6 points)

Équipement

	Chaussures	Chaussettes
Détail des calculs	39/42 : 13 paires (0,5 pt) 99,95 € x 13 paires = 1 299,35 € (0,5 pt) 43 : 2 paires (0,5 pt) 109 € x 2 paires = 218 € (0,5 pt)	39/42 : 13 paires Soit : - 2 lots de 5 : 21 € x 2 = 42 € (0,5 pt) - 1 lot de 3 : 15 € x 1 = 15 € (0,5 pt) 43 : 2 paires : 6 € x 2 = 12 € (0,5 pt)
Total	1517,35	69

Transport

Chaussettes : 15 paires x 20 g : 300 g (0,5 pt)
Chaussures : (13 paires x 270g) + (2 paires x 280 g) = 4 070 g (0,5 pt)
Soit poids total : 4 370 g

Tarif vers l'outre-mer colissimo : jusqu'à 5 kilos : 28 €

Coût total : 1 586,35 (ou 1517,35 + 69) (0,5 pt) + 28 (0,5 pt) = 1 614,35 € (0,5 pt)

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	SESSION 2016	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3/5

MISSION SPÉCIFIQUE

1. Tableau de comparaison des offres pour l'achat d'objets publicitaires

14 points

**TABLEAU DE COMPARAISON DES OFFRES POUR L'ACHAT D'OBJETS PUBLICITAIRES
(si absence de titre – 0,5 pt)**

	ObjetRama		Imaj Art	
	PU	Montant global	PU	Montant global
Tee shirt enfant	2,40 (0,25 pt)	120 (0,5 pt)	2,40 (0,25 pt)	120 (0,5 pt)
Tee shirt adulte	2,90 (0,25 pt)	145 (0,5 pt)	2,45 (0,25 pt)	122,50 (0,5 pt)
Casquette	1,50 (0,25 pt)	75 (0,5 pt)	1,75 (0,25 pt)	87,50 (0,5 pt)
Sac de sport	6,90 (0,25 pt)	345 (0,5 pt)	7,50 (0,25 pt)	375 (0,5 pt)
Personnalisation	1,80 € par article (0,25 pt)	360 (1,80 x 200) (1 pt)	Maquette : 7€ (0,25 pt) Marquage produit : 2,20 x 200 (0,5 pt)	447 (1 pt)
MONTANT TOTAL HT		1 045 (0,5 pt)		1 152,00 (0,5 pt)
Frais de port		Franco (0,5 pt)		Franco (0,5 pt)
MONTANT NET HT		1 045,00 (0,5 pt)		1 152,00 (0,5 pt)

**TABLEAU DE COMPARAISON DES OFFRES POUR L'ACHAT D'OBJETS PUBLICITAIRES (si intégration des serviettes)
(si absence de titre – 0,5 pt)**

	ObjetRama		Imaj Art	
	PU	Montant global	PU	Montant global
Tee shirt enfant	2,40 (0,25 pt)	120 (0,5 pt)	2,40 (0,25 pt)	120 (0,5 pt)
Tee shirt adulte	2,90 (0,25 pt)	145 (0,5 pt)	2,45 (0,25 pt)	122,50 (0,5 pt)
Casquette	1,50 (0,25 pt)	75 (0,5 pt)	1,75 (0,25 pt)	87,50 (0,5 pt)
Sac de sport	6,90 (0,25 pt)	345 (0,5 pt)	7,50 (0,25 pt)	375 (0,5 pt)
Serviettes	6,60	330	6,90	345
Personnalisation	1,80 € par article (0,25 pt)	450 (1,80 x 250) (1 pt)	Maquette : 7€ (0,25 pt) Marquage produit : 2,20 x 250 (0,5 pt)	557 (1 pt)
MONTANT TOTAL HT		1 465 (0,5 pt)		1 607,00 (0,5 pt)
Frais de port		Franco (0,5 pt)		Franco (0,5 pt)
MONTANT NET HT		1 465,00 (0,5 pt)		1 607,00 (0,5 pt)

Choix du fournisseur : le fournisseur à retenir est «ObjetRama» (1 pt) car le montant global HT est le plus avantageux soit 1045 € pour l'ensemble des objets publicitaires. (1 pt)
(si le candidat a rajouté les serviettes, recalculez l'intégralité des montants et diviser la note par 2)

Si pas de tableau, plusieurs tableaux ou absence de critères: diviser la note par 2
Si mauvaise présentation du tableau : - 2 pts

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	SESSION 2016	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4/5

(A l'attention du correcteur : ne pas pénaliser si le candidat a choisi Imaj Art et s'il a choisi les serviettes) (Accepter les visuels)

Fond

- Respect du format : 15 x 20 cm **(1 pt)**
- Coordonnées et le logo du club **(1 pt)**
- Proposition d'un titre accrocheur et pas trop long **(1 pt)**
- Annoncer l'ouverture de la boutique le 05/09/2016 **(1 pt)**
- 4 visuels présents avec désignation des produits **(4 x 0,5 pt soit 2 pts)**
- Informations claires et concises (les prix TTC doivent apparaître) : Coefficient multiplicateur applicable : 2,5 (Formule à appliquer : $PV_{TTC} = PAHT \times CM$) : arrondir le PV TTC à l'entier supérieur **(4 x 0,5 pt soit 2 pts)**

(A l'attention du correcteur : tableau indicatif pour le calcul de prix)

	PA HT avec personnalisation	PV TTC avec personnalisation
Tee shirt enfant	4,20	11
Tee shirt adulte	4,70	12
Casquette	3,30	9
Sac de sport	8,70	22

Forme

- Les éléments déterminants doivent être vus au premier coup d'œil : originalité, esthétique...
- Pas de blocs de texte : les caractéristiques du produit ne doivent pas apparaître
- Pas de surcharge
- Soin, expression, orthographe, propreté...

2 pts

3. Arguments de vente communs à l'ensemble des produits en direction des supporters et des adhérents **6 points**

Exiger trois arguments qui respectent caractéristique et avantage (2 points chacun ou 0)

- Produits à l'effigie du club : sentiment d'appartenance à un groupe
- Produits de qualité : mettre en avant les caractéristiques techniques du produit : ultra absorbant, revisitant, intérieur renforcé ...
- Achat utile : usage pour le sport ou toute autre activité de détente
- Prix de 9 à 22 € : produits à prix abordables en comparaison des prix proposés sur le marché
- Achat intelligent : participation financière indirecte au fonctionnement du club

Ne pas accepter des arguments propres à chaque produit

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code :	SESSION 2016	CORRIGÉ
ÉPREUVE : E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5/5