

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
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Note :</p> </div>	

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER 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	2206-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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## HOMEBOX Troyes

2 à 10 rue Maryse Bastié  
10000 Troyes - France

☎ 03 25 74 77 47

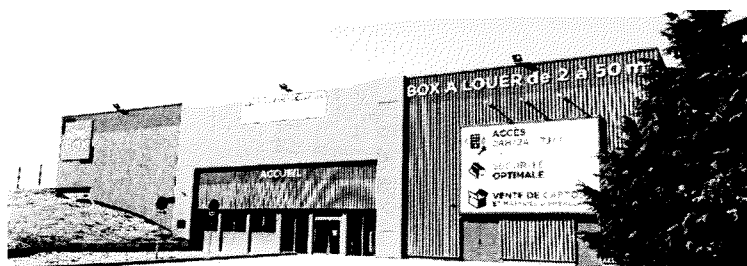


## Horaires d'ouverture de l'accueil

Du lundi au vendredi :

9 h - 12 h & 14 h - 18 h

Samedi et dimanche : fermé



Partie 1 - Analyser le marché du secteur du self-stockage

Partie 2 - Traiter les demandes des clients et des prospects

Partie 3 - Mesurer l'efficacité de l'offre de fidélité étudiante

Partie 4 - Gérer les réclamations

## Documents

Document 1 : Le marché du self-stockage en France

Document 2 : Des solutions pour les particuliers comme pour les professionnels

Document 3 : Des formats adaptés à toutes les entreprises

Document 4 : La place de Homebox sur le marché du self-stockage

Document 5 : Les différentes raisons de louer un box de stockage sécurisé

Document 6 : Le stockage de particulier à particulier (costockage)

Document 7 : Courriel du centre d'appels Homebox

Document 8 : La procédure de traitement des demandes de devis

Document 9 : Message de Daniel Coquel, le 16 juin

Document 10 : Les produits et les services proposés par Homebox

Document 11 : Les tarifs mensuels de location de box Homebox

Document 12 : Avis, en ligne, de Mélanie Chemin, du 16 juin 2022

Document 13 : Message de David Lanza sur Messenger

Document 14 : FAQ - Self-stockage Homebox (extrait)

Document 15 : Homebox et l'économie collaborative

## Annexes à renseigner

Annexe 1 : Devis à l'attention de Xavier Deschamps

Annexe 2 : Le planning de Priscillia Gustin

Annexe 3 : Analyse de l'offre de fidélité des étudiants troyens

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Homebox, leader<sup>1</sup> du self-stockage<sup>2</sup> en France, propose des box<sup>3</sup> de stockage et de rangement dans les plus grandes villes de France. À l'occasion d'un déménagement, de travaux ou tout simplement pour entreposer des affaires encombrantes, Homebox propose différentes tailles de box aux professionnels et aux particuliers.

Homebox, située à Troyes, est ouvert depuis 2017. La taille minimale des box est plus petite que la moyenne nationale car Troyes, ville universitaire, a le souci de répondre aux besoins des étudiants. La satisfaction des clients à tous les niveaux est un point essentiel de la relation commerciale de Homebox.

<sup>1</sup> Leader : concurrent qui est en tête

<sup>2</sup> Self-stockage : entreposage en libre-service

<sup>3</sup> Box : zone



Nouvellement embauché(e) en tant qu'agent(e) d'accueil chez Homebox, vous prenez en charge la gestion de la relation commerciale de l'agence de Troyes et vous vous impliquez dans l'ouverture d'une nouvelle agence dans la ville de Provins (77).

Dans ce cadre, il vous est confié quatre missions :

- analyser le marché du secteur du self-stockage,
- traiter les demandes des clients et des prospects,
- mesurer l'efficacité de l'offre de fidélité étudiante,
- gérer les réclamations.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

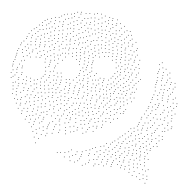
## Partie 1 - Analyser le marché du secteur du self-stockage

Nous sommes le 15 juin.

Daniel Coquel, votre responsable, qui envisage l'ouverture d'un nouveau centre de self-stockage à Provins souhaite présenter ce projet à ses futurs partenaires et clients potentiels.

Vous prenez connaissance de son message :

Aujourd'hui à 10 h 33



Bonjour,

Je vous remercie de rédiger une note sur le secteur du self-stockage. Je vous ai laissé un dossier documentaire afin que vous orientiez votre note sur les points suivants :

- le secteur du self-stockage en France et son évolution,
- le positionnement de Homebox sur le marché du self-stockage,
- la conquête de nouveaux clients : les professionnels et les particuliers, notamment les étudiants,
- les avantages du self-stockage.

Bon courage.

Distribué

### Document 1 : Le marché du self-stockage en France

Le secteur français du self-stockage dispose d'un fort potentiel de développement, ce qui explique l'arrivée de nouveaux entrants sur ce marché ces dernières années. De grandes enseignes s'installent et se développent en France afin de profiter de l'étendue du marché et des opportunités qu'il offre. D'après une étude de Xerfi Research, depuis 2014, le secteur des sites de stockage en France connaît une croissance annuelle de 15 %. De nombreux réseaux de garde-meuble et de self-stockage sont présents sur le marché mais certains se démarquent notamment *via* le nombre de centres de stockage proposés ou le chiffre d'affaires réalisé. [...]

Le marché du self-stockage est en plein essor et le marché français du self-stockage a encore *a priori* de belles années devant lui si l'on se réfère à ses confrères internationaux ; une autre étude de Xerfi indique qu'en 2020 il y aurait 1 site d'entreposage pour 100 000 habitants, soit un taux de couverture sans commune mesure avec celui des États-Unis qui, en 2016, proposaient déjà 1 emplacement de self-stockage pour 6 260 habitants.

<https://www.toute-la-franchise.com>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	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 16

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 2 : Des solutions pour les particuliers comme pour les professionnels

Les offres de self-stockage répondent à des besoins concrets en apportant des solutions aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels en recherche d'espace de stockage. En effet, avec la croissance rapide des grandes villes, les espaces de travail et d'habitation ont tendance à se réduire et à devenir plus chers avec pour conséquence la naissance et l'accroissement du besoin d'espace supplémentaire pour entreposer certains biens. Grâce aux sites de self-stockage les particuliers peuvent disposer à moindre coût d'espaces sécurisés pour déposer les objets dont ils n'ont besoin que plus tard (par exemple en cas de déménagement ou d'héritage), ou dont ils veulent disposer quand ils le veulent mais

hors de chez eux. Pour les entreprises, le self-stockage représente un moyen pratique et sécurisé d'entreposer matériel professionnel et marchandises, sans avoir recours à de grands entrepôts souvent plus chers et davantage adaptés à des sociétés du secteur industriel.

Ce service s'avère également extrêmement pratique pour les professionnels dont l'activité commerciale est soumise à des fluctuations saisonnières pour pouvoir faire face à des afflux de demandes ponctuels (ex : période de soldes, fêtes de Noël, etc.).

<https://www.toute-la-franchise.com>

### Document 3 : Des formats adaptés à toutes les entreprises

Le self-stockage est avantageux pour les entreprises dans la mesure où les locaux d'entreposage proposés sont de tailles différentes ; chaque entreprise y trouvera assurément son compte.

La durée des contrats de location de ces box est la plupart du temps très flexible, idéale pour les entreprises qui doivent parfois réagir rapidement et ne peuvent pas se permettre de s'engager.

Certains prestataires proposent des accès aux box *via* des codes d'accès personnalisés (...). L'accès sécurisé permet un contrôle permanent. C'est probablement la meilleure option pour une entreprise. Elle peut être prévenue en temps réel des allers-retours du box, ce qui limite les risques de vol.

D'une manière générale, les sociétés proposant une solution de stockage pour les entreprises possèdent des systèmes de télé-surveillance très élaborés [...] garantissant un niveau maximum de sécurité.

Enfin, il faut garder à l'esprit que c'est le box qui s'adapte aux besoins de l'entreprise, et pas l'inverse. Ainsi, si à tout moment un gain d'espace est effectué, il sera possible de déménager vers un local plus petit afin de payer un loyer moindre ou inversement.

<https://www.dynamique-mag.com>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 4 : La place de Homebox sur le marché du self-stockage

N° 1 des services de self-stockage en France.

Dès 1996, sous l'impulsion de son président, Nicolas Rousselet, Homebox est la 1<sup>ère</sup> entreprise française à créer un réseau de self-stockage en France et à proposer ce nouveau service de garde-meuble moderne.

Homebox est, à ce jour, leader du marché sur le territoire français avec plus de 110 centres de self-stockage. C'est le seul opérateur à proposer une couverture nationale si dense, en focalisant son développement sur les agglomérations et les grandes villes de province. Homebox propose également son offre de self-stockage dans plusieurs pays d'Europe : l'Allemagne, la Suisse, l'Espagne et le Portugal.

Pour répondre à la demande croissante d'une population de plus en plus mobile et dont les habitudes de consommation sont en pleine évolution, Homebox est entrée dans une accélération de son développement depuis 2008.



Depuis 1996, près de 350 000 clients ont fait confiance à Homebox et ont loué un box dans un de ses centres de self-stockage.

94 % des clients se disent prêts à recommander Homebox à un ami.

Les clients ont donné la note de 4,8/5 (sur plus de 8 000 avis clients vérifiés récoltés par un tiers de confiance sur avis-verifies.com).

### L'offre Homebox

#### AVEC HOMEBOX, RANGEZ MIEUX À CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE VIE



**BOX FAMILLE**  
RANGER EST ENFIN UN JEU  
D'ENFANT

- Meubles
- Vêtements
- Anciens jeux d'enfants



**BOX PASSION**  
DONNEZ PLUS DE PLACE À  
VOS PASSIONS SANS VOUS  
ENCOMBRER

- Instruments de musique
- Équipements sportifs
- Disques, livres et collections diverses



**BOX ÉTUDIANT**  
ORGANISEZ VOTRE ANNÉE EN  
TOUTE INDÉPENDANCE

- Semestre à l'étranger
- Transition entre deux locations



**BOX PRO**  
COMPTEZ SUR NOS SERVICES  
POUR RANGER COMME UN  
PRO

- Pour ranger quelques affaires ou tout un studio
- Réception et expédition en votre absence
- Traçabilité des accès au box
- Qualité de service certifié ISO 9001

<https://www.homebox.fr/lafranchise-homebox>

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>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 6 sur 16</b>

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 5 : Les différentes raisons de louer un box de stockage sécurisé

Un déménagement, un voyage à l'étranger durant plusieurs mois ou simplement un manque de place dans sa demeure peut obliger à trouver un nouvel espace de stockage. Ces contraintes de plus en plus fortes expliquent l'essor exponentiel<sup>1</sup> du self-stockage depuis quelques années : selon les statistiques récentes, 20 % des personnes ayant loué un box renouvellent l'expérience au moins une fois et 25 % gardent leur espace au moins 3 ans. En France, il manquerait encore 13 centres de stockage par million d'habitants.

De nombreux étudiants choisissent par exemple de confier leur mobilier à un garde-meuble professionnel durant la période estivale pour éviter de payer inutilement un loyer. [...] Les box sont utiles dans un grand nombre de situations, notamment en cas de décès, de divorce, de mutation et d'absence de logement.

Pouvoir laisser ses meubles et objets de valeur dans un espace propre, sec et sécurisé rassure.

<https://www.latribune.fr>

<sup>1</sup>Exponentiel : qui a une croissance rapide et continue

## Document 6 : Le stockage de particulier à particulier (costockage)

### LE BOOM DU STOCKAGE ENTRE PARTICULIERS



Les besoins de stockage explosent



Appartements trop petits

Déménagements, travaux....

+ 15 % par an sur le marché du stockage

La solution ?

Le stockage entre particuliers

Je loue jusqu'à 60 % moins cher

Je rentabilise ma cave ou mon garage



Le costockage ou stockage entre particuliers est une solution collaborative : vous louez de l'espace disponible chez un particulier pour stocker des objets, des cartons, des archives... Et pour encadrer et sécuriser cette transaction, Homebox agit comme un tiers de confiance entre le propriétaire et vous.

Le costockage, tout le monde y gagne.

Aujourd'hui, l'économie collaborative a « le vent en poupe »<sup>1</sup>.

On « covoiture », on loue une chambre chez un particulier pour les vacances et parfois même on échange nos maisons, on propose notre tondeuse ou notre perceuse en location... Et désormais, avec Homebox, on loue un espace de stockage chez un particulier !

Cette solution présente de nombreux avantages :

- vous faites des économies, car la location d'un espace chez un particulier est une solution « low cost »<sup>2</sup> de stockage. Et avec un peu de chance, un voisin proposera un espace de stockage à deux pas de chez vous ;
- le propriétaire rentabilise un espace inutilisé : une pièce inutilisée de son logement, une cave ou un garage...

<sup>1</sup> Vent en poupe : est poussé vers le succès

<sup>2</sup> Low cost : à bas coûts

D'après

<https://www.homebox.fr>

<https://www.jestocke.com>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 2 - Traiter les demandes des clients et des prospects

Dans le cadre de votre activité quotidienne, vous êtes chargé(e) de gérer l'accueil téléphonique, en face à face, les courriels des clients et des prospects. Daniel Coquel vous a laissé des consignes.

### NOTE

De : M. Coquel  
À : Agent d'accueil  
Date : 15 juin 2022  
Objet : Traiter la demande de Xavier Deschamps

Je suis absent jusqu'à la fin de la semaine, je vous remercie de me préparer la réponse à la demande de Xavier Deschamps en élaborant une argumentation adaptée.

Renseignez et transmettez le devis approprié.

Priscilla Gustin, responsable commerciale, fait les visites des box avec les clients et gère la signature des contrats.

### Document 7 : Courriel du centre d'appels Homebox

Fichier Edition Affichage Insérer Format Options Outils Aide

Orthographe Sécurité Enregistrer Joindre

De : anais.simon@homeboxcentredappel.fr Copie à Copie cachée à >>

Pour : agentdaccueil@homebox.fr

Sujet : Nouveau devis prospect

Paragraphe Largeur variable

Bonjour,  
Xavier Deschamps, expert-comptable à Troyes, change de cabinet en septembre. Il a besoin d'un box pour une durée d'un mois pour y entreposer des dossiers comptables, classés dans 30 cartons, ainsi que du matériel informatique fragile. Ce matériel informatique, rangé dans 5 cartons maniables, doit être protégé contre les chocs. En plus des différents cartons, il lui faut donc 3 rouleaux de papier bulle.  
Trois personnes réaliseront le déménagement. Pour optimiser leur travail, il souhaite que chaque personne dispose des équipements de protection individuelle (EPI) et des accessoires nécessaires pour fermer les cartons.  
Il souhaite une réponse rapide comportant le tarif de location d'un box adapté à ses besoins et des différents équipements et accessoires utiles.  
Ce client souhaite visiter le box qui lui sera attribué, de préférence mercredi prochain. Il faudra donc lui proposer un rendez-vous.  
Son courriel : xavier.deschamps@expertcomptable.fr  
Cordialement,  
Anais

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>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 16</b>



# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 8 : La procédure de traitement des demandes de devis

**Jour 1** : Contactez le prospect à l'aide de l'outil approprié dès réception de la demande de devis (dans l'heure ouvrée, 24 h c'est déjà trop tard !).

En cas de contact téléphonique, s'il ne répond pas, retentez immédiatement un second appel. Si le second appel reste lui aussi sans réponse :

- laissez un message vocal ;
- envoyez immédiatement un devis accompagné d'un courriel.

Proposez, dans ce devis, uniquement la plus petite surface de la catégorie qui correspond au nombre de cartons souhaité.

Pour contrer la difficulté de joindre le client par téléphone :

- préférez un appel depuis un numéro de portable ;
- réalisez 2 appels consécutifs immédiats de sorte que le prospect se dise que le motif de l'appel est important.



**J + 3 à J + 5** : selon l'urgence du besoin :

- courriel et/ou SMS ou WhatsApp ;
- proposition de rendez-vous.

Poursuivez votre plan de relance en alternant appel, SMS ou WhatsApp et courriel, à rythmer selon la date de besoin notifiée dans la demande de devis.

**J + 1** : Appel et/ou SMS ou WhatsApp.

Assurez-vous de la réception du devis, de la bonne taille de box et pour les besoins urgents : spécifier « je vous ai mis un box de côté ».

## Document 9 : Message de Daniel Coquel, le 16 juin

Aujourd'hui à 15 h 40







Bonjour,  
M. Deschamps n'a pas répondu à notre offre. Il faut absolument le relancer !  
Bonne journée.

Distribué

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	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 16

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 10 : Les produits et les services proposés par Homebox

CARTONS		PROTECTION			
	Carton spécial déménagement 550 x 350 x 300 mm Simple cannelure	2,70 € <sup>TTC</sup>		Papier bulle Rouleau 10 m x 1 m	11,00 € <sup>TTC</sup>
	Carton spécial livres 350 x 275 x 300 mm	1,90 € <sup>TTC</sup>		Film étirable noir Rouleau de 300 m	14,90 € <sup>TTC</sup>
	Carton renforcé à poignées 550 x 465 x 610 mm	6,00 € <sup>TTC</sup>		Housse matelas 1 personne	6,00 € <sup>TTC</sup>
	Caisse d'emballage spécial verres 450 x 450 x 735 mm	14,90 € <sup>TTC</sup>		Housse matelas 2 personnes	7,90 € <sup>TTC</sup>
	Penderie portable 520 x 500 x 1200 mm	11,90 € <sup>TTC</sup>		Couverture 150 x 200 cm	8,00 € <sup>TTC</sup>
	Cadenas à clé	8,90 € <sup>TTC</sup>		Adhésif Rouleau 66 m	3,50 € <sup>TTC</sup>
	Cadenas à code	14,90 € <sup>TTC</sup>		Dévidoir adhésif	8,00 € <sup>TTC</sup>
				Gants à picots La paire	3,90 € <sup>TTC</sup>
			Cutter	2,00 € <sup>TTC</sup>	
			Marqueur	2,00 € <sup>TTC</sup>	

*D'après homebox.fr*

### Document 11 : Les tarifs mensuels de location de box Homebox

		M <sup>3</sup>	Base HT	Montant TTC
Nombre de cartons	15/20 cartons	2,70	20,83 €	25,00 €
		4,05	29,17 €	35,00 €
Nombre de cartons	30/40 cartons	5,40	35,00 €	42,00 €
		6,75	41,67 €	50,00 €
Volume	De 20 à 22 m <sup>3</sup>	8,10	48,33 €	58,00 €
	De 23 à 25 m <sup>3</sup>	9,45	55,00 €	66,00 €
	De 26 à 30 m <sup>3</sup>	10,80	60,00 €	72,00 €
	De 31 à 35 m <sup>3</sup>	12,15	65,00 €	78,00 €
	De 36 à 41 m <sup>3</sup>	13,50	71,67 €	86,00 €
	De 42 à 50 m <sup>3</sup>	14,85	78,33 €	94,00 €
	De 51 à 54 m <sup>3</sup>	16,20	83,33 €	100,00 €
	De 55 à 57 m <sup>3</sup>	17,55	88,33 €	106,00 €
	De 58 à 60 m <sup>3</sup>	18,90	93,33 €	112,00 €

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>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 10 sur 16</b>

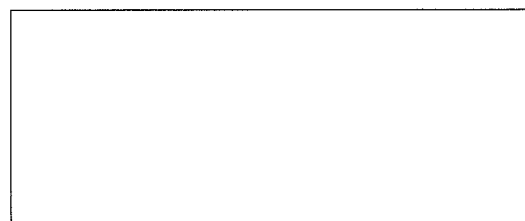
# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Annexe 1 : Devis à l'attention de Xavier Deschamps



Homebox Troyes  
2 à 10 rue Maryse Bastié  
10000 Troyes  
France

DEVIS n° 122-45



Troyes, le

Description	Quantité	Prix unitaire TTC en €	Prix total TTC en €

Total TTC en €	
Montant de TVA en € (20,00 %)	

### Informations complémentaires :

Acompte de 30 % à la réservation. Prix fermes pour une durée de 3 mois à compter de la date du devis.  
Veuillez nous retourner ce devis signé, précédé de la mention « Bon pour accord ».

SAS au capital de 5 000 €, n° de SIRET 52491465200010  
N° TVA Intracom FR87528914652, RCS Nanterre B524914652, comptes-nationaux@homebox.fr, 03.25.74.77.47

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Annexe 2 - Le planning de Priscilla Gustin

Juin 2022							
	Lundi 20	Mardi 21	Mercredi 22	Jeudi 23	Vendredi 24	Samedi 25	Dimanche 26
9 h 10 h	RH <sup>1</sup>		Traitement des impayés		Activités administratives		
10 h 11 h	RH	Mme BEL RDV <sup>2</sup> téléphonique	Activités administratives	Relances téléphoniques	Formation CRM E -Learning	Fermeture de l'accueil	Fermeture de l'accueil
11 h 12 h	RH	M. Jeanin	Activités Administratives	Activités administratives	Formation CRM E- Learning		
<b>Fermeture de l'accueil</b>							
14 h 15 h	RH	Activités administratives		Activités administratives	Formation CRM E -Learning		
15 h 16 h	RH	Activités commerciales	Traitement des réclamations	Activités commerciales	Formation CRM E -Learning	Fermeture de l'accueil	Fermeture de l'accueil
16 h 17 h	RH		Relances téléphoniques		M. Robert RDV téléphonique		

<sup>1</sup> RH : repos hebdomadaire

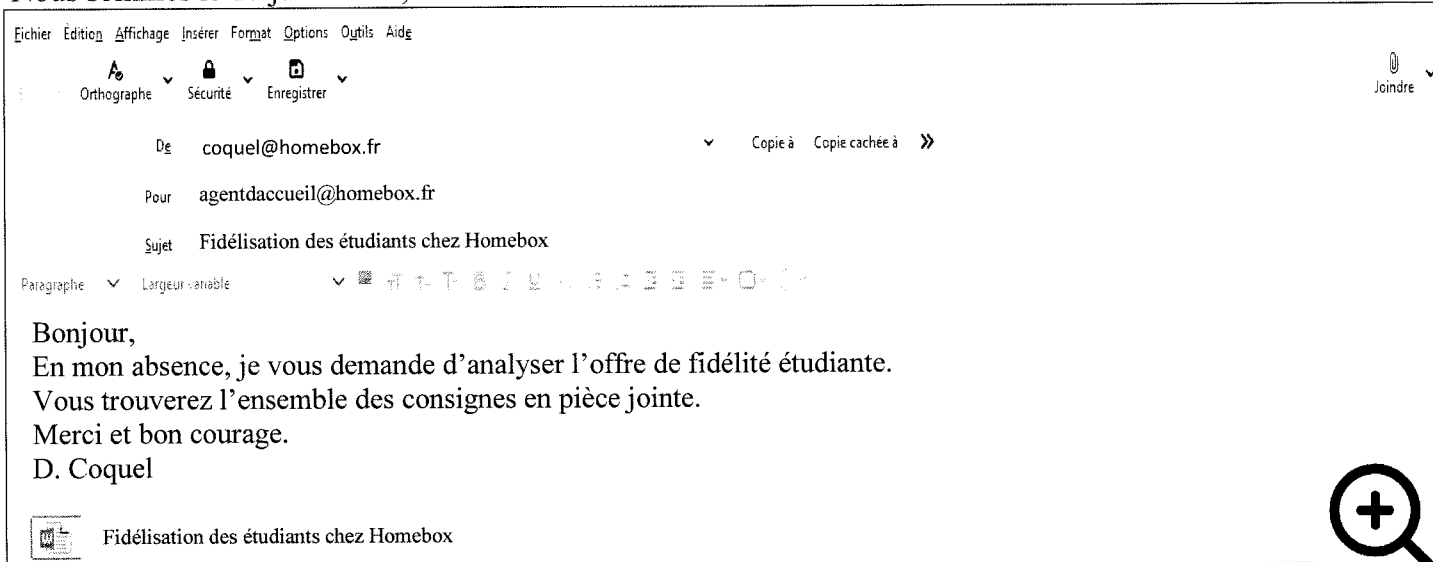
<sup>2</sup> RDV : rendez-vous

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Partie 3 - Mesurer l'efficacité de l'offre de fidélité étudiante

Nous sommes le 17 juin matin, vous consultez vos courriels.



Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils Aide

Orthographe Sécurité Enregistrer Joindre

De coquel@homebox.fr Copie à Copie cachée à >>

Pour agentdaccueil@homebox.fr

Sujet Fidélisation des étudiants chez Homebox

Paragraphe Largeur variable

Bonjour,  
En mon absence, je vous demande d'analyser l'offre de fidélité étudiante.  
Vous trouverez l'ensemble des consignes en pièce jointe.  
Merci et bon courage.  
D. Coquel

Fidélisation des étudiants chez Homebox

### L'offre de fidélité des étudiants troyens

Depuis quelques temps, nous avons une nouvelle clientèle qu'il faut fidéliser : les étudiants qui ont de réels besoins de stockage durant leurs années d'études. En effet, commencer des études supérieures implique souvent de déménager dans une autre ville et dans un logement bien plus petit que chez ses parents. Lorsqu'on se retrouve dans un studio et qu'on a déjà accumulé beaucoup d'affaires, on est vite confronté à un problème de manque de place. Se pose aussi la question des vacances d'été et des départs en stage : que faire de ses affaires lorsqu'on est étudiant et qu'on a un budget serré ? Il peut s'avérer très coûteux de garder un logement vide pendant l'absence prolongée de l'étudiant.

Troyes est une ville étudiante et de ce fait, depuis l'an dernier, chez Homebox, nous avons mis en place un partenariat avec l'UTT (université de technologie de Troyes) et l'EPF (école d'ingénieurs). Les étudiants de ces deux établissements bénéficient d'une réduction de 30 % pour la location d'un box sans limitation de durée.

*Je voudrais connaître l'efficacité de cette offre de fidélité. Pour ce faire, vous **calculez le taux d'évolution** du nombre de locations de box étudiant et **analysez l'impact** de cette action par rapport à l'année dernière. Je vous remercie d'effectuer ces calculs **par structure (UTT et EPF) ainsi que le total.***

*Je souhaiterais également que vous trouviez **2 autres propositions d'outils de fidélisation** pour cette cible de clientèle **en argumentant votre choix** afin que nous poursuivions cette action.*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe 3 : Analyse de l'offre de fidélité des étudiants troyens**

	Nombre d'étudiants chez Homebox en 2021	Nombre d'étudiants chez Homebox en 2022	Taux d'évolution (détails et résultats)
UTT	35	59	
EPF	21	37	
Total			
Analyse			
Proposition d'outils de fidélisation et justification	➤  ➤		

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

## **Partie 4 - Gérer les réclamations**

Vous traitez les réclamations que vous relevez sur le site Internet de Homebox Troyes et sur la messagerie électronique.

**Document 12 : Avis, en ligne, de Mélanie Chemin, du 16 juin 2022**


**HOMEBOX Troyes**

**4.8** ★★★★★ (167)




Avis de Mélanie Chemin

« J'aimerais bien pouvoir accéder à mon box dimanche matin, avec mon petit-fils. Mais bien sûr, c'est fermé le dimanche. Quel dommage ! ».

**Document 13 : Message de David Lanza sur Messenger**



**David Lanza**



**17 juin 2022 - 13 :47**

*Bonjour,*

*Je suis intéressé par du stockage à domicile, mais j'ai bien peur de ne pas être payé par le locataire ! Comment ça se passe ?*

*Vous pouvez me répondre par retour de ce message.*

*Cordialement,*

*M. Lanza*

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>	<b>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 15 sur 16</b>

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 14 : FAQ - Self-stockage Homebox (extrait)

### Homebox : Vos questions, nos réponses.

#### Quand et comment accéder à votre box ?

En choisissant de louer un box de stockage chez Homebox, vous faites le choix d'une solution souple, flexible et surtout accessible en tout temps 24 h/24 h - 7 j/7 j ou sur des plages horaires très étendues, sans aucun frais d'accès. Que vous louiez un box en tant que particulier ou professionnel, ce service vous simplifiera la vie et vous laisse la possibilité de vous organiser en toute liberté.

Cette accessibilité maximale, Homebox s'en fait le garant et ce sans aucune concession sur la sécurité et la protection de vos biens.

Chez Homebox, le self-stockage c'est surtout l'autonomie et la liberté, dans la façon de stocker vos affaires et d'y avoir accès : pas de contrainte, vous pouvez accéder à votre espace de stockage quand vous le souhaitez et quel que soit votre emploi du temps.

Pour associer cette liberté d'accès à une totale sécurité, Homebox vous confie, lorsque vous signez votre contrat, un code d'accès personnel et unique. En le saisissant sur le boîtier du digicode de votre centre de self-stockage, vous pourrez entrer dans les locaux et accéder à votre box uniquement.

[...]

<https://www.homebox.fr/faq>

## Document 15 : Homebox et l'économie collaborative

### NOUVEAU ! STOCKEZ CHEZ UN PARTICULIER

#### UNE SOLUTION COLLABORATIVE PROPOSÉE PAR HOMEBOX

Féru(e) d'économie collaborative? Vous trouverez aussi votre bonheur chez HOMEBOX. En complément de l'offre de self-stockage proposée par les centres HOMEBOX, nous référençons des espaces de stockage disponibles chez des particuliers (cave, garage, grenier, débarras, ...). HOMEBOX agit comme tiers de confiance entre le propriétaire et l'occupant, en garantissant la sécurité des paiements et en fournissant une assurance couvrant les biens stockés. Vous avez un espace disponible chez vous? Proposez-le sur homebox.fr !

#### DÉPOSEZ UNE ANNONCE EN 3 ÉTAPES



DÉPOSER UNE ANNONCE

Féru : Qui est très épris, pris d'un vif intérêt.

[homebox.fr/liste-des-gardes-meubles/garde-meuble-troyes](https://homebox.fr/liste-des-gardes-meubles/garde-meuble-troyes)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2206-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 16