

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

SESSION 2024

Durée : 3 h

Coefficient : 4

DOSSIER CORRIGÉ

LE MIRAMAR LA CIGALE HOTEL THALASSO & SPA

Ce dossier comprend 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9

Partie 1 – Analyser le marché de la thalassothérapie
Partie 2 – Fidéliser le public
Partie 3 – Mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle
Partie 4 – Traiter la demande d'un prospect

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale.	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1/9

Partie 1 : Analyser le marché de la thalassothérapie

Compétences et critères d'évaluation	C.3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale			
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender l'offre de l'organisation - Repérer les caractéristiques du public - Situer l'offre de l'organisation sur son marché 			
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des produits et services sont connues. - Les évolutions technologiques, environnementales, économiques et sociologiques du marché sont repérées. - Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié. 			
<p style="color: red; margin: 0;">L'analyse du marché français de la thalasso et ses perspectives d'évolution</p> <p style="color: red; margin: 0;">Le profil type de la clientèle et ses motivations d'achat</p> <p style="color: red; margin: 0;">Le positionnement de l'établissement</p>	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Appréhender l'offre de l'organisation			
	L'analyse du marché et ses perspectives d'évolution sont incorrectes. ou Non réalisées.	L'analyse du marché et ses perspectives d'évolution sont superficielles. Aucune donnée chiffrée.	L'analyse du marché et ses perspectives d'évolution sont correctes et illustrées par au moins une donnée chiffrée.	L'analyse du marché et ses perspectives d'évolution sont complètes et illustrées par des données quantitatives et qualitatives pertinentes.
	Repérer les caractéristiques du public			
	La typologie des clients et leurs motivations d'achat ne sont ni identifiées, ni caractérisées.	La typologie des clients est repérée, sans aucune analyse. Peu d'analyse ou absence des motivations d'achat.	La typologie des clients et les motivations d'achat sont repérées et globalement analysées.	La typologie des clients est repérée. L'analyse est développée par des caractéristiques explicites. Les motivations d'achat sont clairement identifiées.
	Situer l'offre de l'organisation sur son marché			
	Le positionnement de l'organisation n'est pas identifié.	Le positionnement de l'organisation est identifié et non illustré.	Le positionnement de l'organisation est identifié et illustré avec au moins une donnée.	Le positionnement de l'organisation est identifié et illustré avec au moins 3 données.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2/9

Sur la copie : note de synthèse. *La forme de la note n'est pas évaluée*

Date : 14/06/N

Objet : **L'offre du marché français de la thalassothérapie**

NOTE DE SYNTHÈSE / NOTE D'INFORMATION

Le marché français actuel de la thalassothérapie : *document 1*

- La France se positionne comme le leader mondial sur le marché de la thalassothérapie, il existe une cinquantaine de centres implantés sur les 3 façades littorales.
- 3 groupes concentrent plus de 40 % du marché (Thalassa, Thalazur, Relais Thalasso).
- Le parc vieillissant s'est modernisé et propose de nouvelles offres.
- Une progression du nombre de curistes de 11 % entre 2019 et 2022 est à noter.
- Une progression du nombre de soin de 4% entre 2019 et 2022.

Les perspectives d'évolution : *documents 1 et 2*

- La stratégie de diversification de l'offre a évolué allant du curatif vers le préventif. Des offres variées innovantes et personnalisables (séjours à thèmes, prise en compte de la nutrition, des activités annexes (antistress, yoga, marche, alimentation saine...), personnalisation des séjours, adjonction de soins esthétiques). L'objectif est de reprendre sa santé en main.
- De nouvelles contraintes et enjeux sont à prendre en compte : le développement de la concurrence en France et sur le pourtour méditerranéen, le non remboursement des séjours par la sécurité sociale, le développement d'une offre personnalisé et adapté à tous les segments de la clientèle, le niveau de qualification du personnel, les préoccupations pour l'environnement.

Le profil type de la clientèle et ses motivations d'achat : *documents 3, 4 et 5*

- La clientèle est haut de gamme.
- La clientèle est majoritairement française (97 %).
- La clientèle rajeunit, elle est plus jeune, en majorité ce sont des femmes (47 %) ou des couples.
- La clientèle principale est âgée entre 40 et 60 ans (Génération X avec 46 %), puis 39 % de la clientèle représente la Génération Y, âgée entre 20 et 40 ans. Les Baby-boomers âgées entre 60 et 75 ans représentent 15 % de la clientèle « bien-être ».
- Ses motivations d'achat sont : s'accorder des moments de soins et de bien-être sont prioritaires (73 %), gérer son capital santé est essentiel avec des activités sportives (59 %), consommer une restauration qualitative et diététique (62 %).
- *Accepter toutes réponses cohérentes.*

Le positionnement de l'établissement Miramar-La Cigale : *introduction, documents 4 et 6*

Le Miramar La Cigale (racheté par l'émir du Qatar) propose des services haut de gamme au sein d'un hébergement prestigieux (5 étoiles), constitué de 100 grandes chambres et 13 suites. Ce rachat par l'émir du Qatar devrait donner ainsi des perspectives internationales à ce marché.

Au niveau de l'offre de l'établissement :

- Le centre est doté de 2500 m2 d'espace thalasso et spa. 47 soins à base d'eau de mer y sont prodigués et les services sont à la pointe de la technologie, deux restaurants dont un gastronomique sont proposés à la clientèle.
- L'établissement répond parfaitement aux exigences de la clientèle haut de gamme en proposant des prestations et une offre correspondant aux nouvelles attentes des consommateurs (les journées thématiques, les massages, les soins experts, le soin visage).

Au niveau géographique :

- La Bretagne est le berceau de la thalassothérapie depuis 1899 (premier centre à Roscoff). Grâce à cette expertise, la région connaît un développement de nouveaux centres. Car le climat est propice et l'air est pur (iode, sels minéraux, vitamine D...). De plus, la région est une destination touristique phare.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3/9

Partie 2 : Fidéliser la clientèle

Compétences et critères d'évaluation	C.3.2 Satisfaire et fidéliser le public			
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation - Finaliser la relation commerciale 			
Critères d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation - La relation commerciale est concrétisée 			
<p style="color: red; text-align: center;">Sélection des clients « Premium »</p> <p style="color: red; text-align: center;">6 clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ADESSO, - ADJEDJ, - BONALDI, - LEROY, - GUEDJ, - ZMIROU. 	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation			
	Aucun client n'est identifié.	Le fichier n'est pas correctement analysé mais au moins 3 clients sont identifiés.	Le fichier est analysé de manière superficielle. 5 clients sont identifiés.	Le fichier est correctement analysé. Tous les clients sont identifiés.
	Finaliser la relation commerciale			
<p style="color: red; text-align: center;">Les 2 fournisseurs sont acceptés si la réponse est cohérente.</p> <p style="color: red; text-align: center;">Bon de commande</p> <p style="color: red; text-align: center;">Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect du budget de 3 150€ - Respect de la cible haut de gamme - Composition du coffret : 1 contenant, 3 produits alimentaires et 1 produit non-alimentaire 	Aucun fournisseur n'est sélectionné. Le bon de commande n'est pas renseigné.	Un fournisseur est sélectionné. Le bon de commande est renseigné et les contraintes ne sont pas respectées.	Un fournisseur est sélectionné. Au moins 1 motif de sélection est indiqué. Le bon de commande respecte au moins 2 contraintes.	Un fournisseur est sélectionné. 2 motifs de sélection sont indiqués. Le bon de commande est juste et respecte l'ensemble des contraintes.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4/9

Annexe 1 : Bon de commande

Accepter toutes réponses cohérentes

Proposition de Bon de commande avec le fournisseur Tempête de l'Ouest



Port du Crouesty, Route du Petit Mont, 56640 Arzon

Bon de commande

Fournisseur :
Tempête de l'Ouest

Bon de commande n° : n°4027/24

Date : 14 juin N

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Total TTC
Grande boîte cadeau "tempête de l'ouest"	90	6,50 €	585 €
Crème salidou –Caramel au beurre salé	90	5,85 €	526,50 €
Biscuits Palets bretons	90	2,90 €	261 €
Rillettes de Saint-Jacques au safran	90	9,50 €	855 €
Bougie parfumée « escapade Bretonne »	90	5,99 €	539,10 €
		Frais de livraison	0 €
		Montant total TTC	2 766,60 €

Site Internet : miramar-lacigale.com

RCS : 801792748 RCS Paris

N° de TVA : Fr 95801 792 748

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5/9

Partie 3 : Mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle

Compétences et critères d'évaluation	C.3.2 Satisfaire et fidéliser le public			
Compétence	- Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction			
Critère d'évaluation	- Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence.			
Analyse de l'enquête de satisfaction	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction			
	Absence d'analyse.	Des critères de satisfaction et d'insatisfaction sont identifiés mais pas analysés.	L'analyse est superficielle. Elle comporte au moins 3 motifs de satisfaction et au moins 2 motifs d'insatisfaction.	L'analyse est complète car elle comporte l'appréciation générale, les 5 motifs de satisfaction et les 3 motifs d'insatisfaction.
Identifier les points positifs et les axes d'amélioration	Aucun point positif ni axe d'amélioration n'est identifié.	Au moins 2 points positifs et 2 axes d'amélioration sont identifiés.	Au moins 4 points positifs et 4 axes d'amélioration sont identifiés.	Au moins 5 points positifs et 7 axes d'amélioration sont identifiés.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6/9

Sur la copie : *Accepter tout élément cohérent.*

1. Analyse de l'enquête de satisfaction :

Les motifs de satisfaction des clients sont :

- L'équipement bien être passe d'un taux de satisfaction de 76,89% en 2022 à 84,58 % en 2023, soit une progression de 7,69 points.
- Le spa beauté passe de 88,8 % en 2022 à 90,25% en 2023 soit une augmentation de 1,25 point.
- Le personnel de soin connaît également une hausse de la satisfaction de la clientèle passant de 82,6 % en 2022 à 90,5 % en 2023, soit 7,9 points de plus.
- Le parcours marin est une prestation que la clientèle apprécie particulièrement passant de 81,25 % à 95.25 %, soit une hausse de 14 points.
- Les prestations suivantes connaissent une stagnation : le planning thalasso, les massages et les enveloppements, respectivement 83 % et 91 % pour les deux dernières années.

Les motifs d'insatisfaction des clients sont :

- La réception de la thalasso, passant de 89,66 % en 2022 à 85,51 % en 2023, soit une baisse de la satisfaction de 4,15 points.
- Le vestiaire, passant de 91,29 % en 2022 à 89,46 % en 2023 soit une diminution de 1,83 points.
- Les soins de l'eau, passant de 88,03 % en 2022 à 85,45 % en 2023 soit un déclin de 2,58 points.

2. Points positifs :

- Bel établissement, cadre magnifique.
- Vue sur l'océan exceptionnelle.
- Personnel agréable et professionnel pour la thalasso.
- Soins dans des cabines relaxantes.
- L'offre « parcours marin » bien rénové.

3. Axes à améliorer :

- Pas de questionnaire santé proposé avant les soins.
- Adapter les prestations de « soins aux ventouses » à un certain public.
- La qualité de l'accueil des clients à la réception, jugée décevante, peu chaleureuse, froide et qui manque d'amabilité de la part du personnel. En décalage avec un établissement de ce standing.
- Les prestations sont jugées « correctes » pour un établissement haut de gamme.
- Mauvaise organisation et gestion du client lors du check-in à la réception.
- Délai d'attente et manque d'information pour orienter le client.
- Les horaires des prestations sont imposés au client.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7/9

Partie 4 : Traiter la demande d'un prospect

Compétences et critères d'évaluation	C.3.2 Satisfaire et fidéliser le public			
Compétence	- Co-construire avec le public la solution adaptée à son besoin			
Critère d'évaluation	- Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une proposition adaptée.			
	Compétences non maîtrisées	Compétences insuffisamment maîtrisées	Compétences maîtrisées	Compétences bien maîtrisées
	Co-construire avec le public la solution adaptée à son besoin			
Traiter la demande du prospect en apportant une réponse adaptée par courriel	Aucune réponse n'est formulée.	La réponse formulée au client est erronée.	La réponse formulée au client est juste mais comporte des erreurs de calculs. L'offre promotionnelle est bien prise en compte.	La réponse formulée au client est juste, ne comporte aucune erreur de calcul et prend bien en compte l'offre promotionnelle.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8/9

Traitement de la demande du prospect : courriel à M. DERAISON

Accepter la séance d'Aqua Fitness et Aqua Biking

Envoyer Joindre Enregistrer Cci Vérification orthographique Options Annuler

A: p.deraison@gmail.com

Cc:

Objet: Proposition de prestations

A B I U

Monsieur DERAISON,

Nous sommes heureux de vous accueillir, avec votre épouse, à l'espace Thalassothérapie Miramar - La Cigale Port Crouesty.

Aussi pour vous permettre de profiter pleinement de votre séjour, nous vous proposons les prestations suivantes :

Pour votre épouse, le soin Rituel prodige des océans pour un lâcher prise total durant les 2 heures de prestation. Ce soin du corps et du visage marie différents massages et produits.

Pour prolonger ces instants de détente, un accès illimité au spa marin lui permettra une détente absolue.

Pour vous, Monsieur DERAISON, le soin rituel Océanique masculin vous permettra de bénéficier d'un hammam et d'un gommage aquatique aux cristaux de sel marin, ainsi qu'un massage aux pierres chaudes. Pour prolonger ces instants de détente, un accès illimité au spa océanique vous permettra une détente absolue.

Vous pourrez également profiter d'une activité sportive, un coaching individuel sous l'œil bienveillant d'un expert.

A cette occasion, vous bénéficiez de notre offre commerciale « vente Flash : - 20 % » sur la somme totale de la prestation, ainsi le montant à régler sur place sera de 332,80 € au lieu de 416 €. **(317,60 € si Aqua Fitness ou Aqua Biking)**

Cette somme comprend :

- Le soin rituel prodige des océans à 159,20 € au lieu de 199 €.
- Le soin rituel océanique à 135,20 € au lieu de 169 €.
- Le coaching sportif à 38,40 € au lieu de 48 € (30 minutes pour une séance individuelle) ou l'Aqua fitness ou l'Aqua Biking à 23,20 € au lieu de 29 €)

Nous espérons que cette proposition tarifaire vous satisfera compte tenu de votre budget et restons disponibles pour tout complément d'information.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	C 2406-MA 2 1	Session 2024	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9/9