

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

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

SESSION 2024

**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.*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1/19



MIRAMAR LA CIGALE
HÔTEL THALASSO & SPA

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

Documents

- Document 1 : L'évolution du marché de la thalassothérapie en France
- Document 2 : Les enjeux et les contraintes du marché de la thalassothérapie en France
- Document 3 : Les Français et la thalassothérapie
- Document 4 : L'évolution de l'âge des clients de la thalassothérapie
- Document 5 : Les profils des voyageurs « bien-être » en France
- Document 6 : Pourquoi faire une cure de thalasso en Bretagne ?
- Document 7 : L'extrait du fichier clients dont les dépenses s'élèvent à plus de 1 500 € en 2023
- Document 8 : La proposition du fournisseur « Tempête de l'ouest »
- Document 9 : La proposition du fournisseur « Le kiosque Breton »
- Document 10 : L'extrait des résultats des enquêtes de satisfaction des années 2022 et 2023
- Document 11 : Les avis clients déposés sur notre site Internet
- Document 12 : Les prestations « bien-être »
- Document 13 : Les prestations « sportives »

Annexe à renseigner et à rendre avec la copie

Annexe 1 : Bon de commande - page 19/19

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2/19

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le Miramar La Cigale Hôtel Thalasso & Spa est un établissement 5 étoiles situé à Arzon dans le Golfe du Morbihan en Bretagne et qui est probablement l'établissement le plus prestigieux de la région. Le bâtiment en forme de paquebot est posé sur un lac d'eau de mer, en plein cœur d'un site privilégié et sauvage.

Ce lieu unique est amarré¹ sur ce plan d'eau et sa silhouette majestueuse se reflète dans ces eaux transparentes et scintillantes.



L'établissement propose :

- Un hébergement digne d'un palace : 100 grandes chambres et 13 suites avec terrasse privée face à l'océan ou surplombant le lac salé.
- Une piscine d'eau de mer avec vue panoramique, un jacuzzi au 4^{ème} étage, un espace fitness avec vue sur l'océan, un hammam et même un spa océanique.
- Des soins excellents et des services à la pointe de la technologie.
- Deux restaurants : l'un avec une cuisine traditionnelle et gourmande et l'autre avec des menus plus gastronomiques, mais équilibrés. De quoi plaire à sa clientèle !

Vous êtes nouvellement recruté en qualité de chargé d'accueil sous la responsabilité de Madame DUROY directrice de l'hébergement. La direction de l'hébergement comprend l'ensemble des services qui participe à la qualité du parcours client.

Vous êtes chargé de la gestion de l'accueil et des activités liées à la relation client. Vous contribuez, par votre expertise professionnelle et le respect de notre charte qualité, à satisfaire notre clientèle haut de gamme.

Nous sommes le 14 juin, Mathilde DUROY vous confie les missions suivantes :

- Analyser le marché de la thalassothérapie
- Fidéliser la clientèle
- Mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle
- Traiter la demande d'un prospect

¹ Amarrer : Fixer, attacher quelque chose à une structure fixe.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3/19

Partie 1 - Analyser le marché de la thalassothérapie

Vous prenez connaissance du message de Mathilde Duroy.

Bonjour,

À l'approche du 10^{ème} anniversaire de réouverture de notre établissement, après une rénovation des bâtiments, nous souhaitons effectuer une analyse approfondie des opportunités et des défis du marché de la thalassothérapie.

Cette démarche vise à nous permettre de prendre des décisions stratégiques éclairées en vue de communiquer sur cet événement.

Veillez rédiger une note de synthèse en présentant les données suivantes :

- l'analyse du marché français actuel de la thalassothérapie et les perspectives d'évolution,
- le profil type de la clientèle et ses motivations d'achat,
- le positionnement de l'établissement.

Merci de votre collaboration,
Mathilde Duroy

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4/19

Document 1 : L'évolution du marché de la thalassothérapie en France

La France, berceau de la thalassothérapie, se positionne toujours comme le leader mondial en ce domaine avec une cinquantaine de centres.

3 groupes leaders concentrent plus de 40 % du marché : Thalassa, Thal azur et Relais Thalasso. Cette offre se restructure avec de nombreuses rénovations, modernisations, lancées depuis ces dernières années car on assiste à un vieillissement des centres de thalassothérapie.

Une reprise importante de la demande depuis la pandémie :

- Nombre moyen de curistes² par établissement : + 11 % entre 2019 et 2022,
- nombre moyen de soin par établissement : + 4 % entre 2019 et 2022,
- une tendance forte d'attraction pour le bien-être et la préservation du capital santé,
- télétravail = isolement : recherche d'activités améliorant le moral et la vitalité.

Les clientèles classiques de la thalassothérapie ont évolué. Le marché s'est adapté, depuis déjà pas mal d'années, via notamment une stratégie de diversification de l'offre, des séjours à nouveau plus longs avec une augmentation des cures de 6 jours qui tendaient à être boudées et une prise en charge globale du client, au travers de la diversité des programmes (séjours thématiques autour de la gestion du stress, la diététique...).

Des offres variées, innovantes et personnalisables :

- des techniques de soins innovants,
- la prise en compte de la nutrition,
- des activités variées qui complètent l'offre de soins : yoga, marche et alimentation saine,
- une personnalisation des séjours (prestations « à la carte » et suivi individualisé),
- la possibilité de réaliser des soins esthétiques.

L'objectif est de reprendre sa santé en main au-delà même de son séjour en thalassothérapie.

Source : Perrine Edelman, www.coachomnium.com

² Curiste : personne qui bénéficie d'une cure thermale

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5/19

Document 2 : Les enjeux et les contraintes du marché de la thalassothérapie en France

The infographic is set against a background of soft, abstract shapes in shades of brown and beige. It features two main white boxes with rounded corners, each with a colored header. The left box has a blue header and contains four items, each with a red checkmark icon. The right box has an orange header and contains three items, each with a red checkmark icon.

LES ENJEUX

- ✓ Offrir une expérience client unique.
- ✓ Développer des offres attractives et personnalisées pour tous les segments de clientèle.
- ✓ Renforcer le niveau de qualification du personnel pour garantir un service de qualité.
- ✓ Intégrer les préoccupations environnementales dans les opérations.

LES CONTRAINTES

- ✓ Développement très important des centres de Thalassothérapie et des spas hôteliers en France.
- ✓ Développement de la concurrence sur le pourtour méditerranéen et en particulier dans les Pays du Maghreb.
- ✓ Non remboursement des séjours de thalassothérapie par la sécurité sociale.

Source : Perrine Edelman, www.coachomnium.com

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6/19

Document 3 : Les Français et la thalassothérapie

Une Thalasso qui cherche à s'adapter aux aspirations nouvelles :

- 75 % des 18-34 ans se disent intéressés par la thalassothérapie.
- Top 3 des raisons qui attirent vers la thalassothérapie :
 1. prendre soin de ma santé et de mon corps (52 %).
 2. me remettre en forme / me ressourcer (42 %).
 3. me faire chouchouter (35 %).
- Seuls 25 % des français savent que la thalassothérapie se trouve uniquement en bord de mer.

Types de programme qui seraient privilégiés :



Source : Perrine Edelman, www.coachomnium.com

Document 4 : L'évolution de l'âge des clients de la thalassothérapie

Fini le centre de thalassothérapie d'il y a une ou deux décennies. Le curiste âgé qui passait la semaine en peignoir entre les différents soins à base d'eau de mer et d'algues n'est plus du tout représentatif.

« Désormais, la clientèle est plus jeune, souvent formée de couples. Ils passent un week-end dans un centre et veulent ajouter aux moments de soins, des activités sportives ou de bien-être », indique Marie-France Astier du syndicat professionnel France Thalasso,

sans oublier la restauration qu'ils réclament de qualité et diététique. [...]

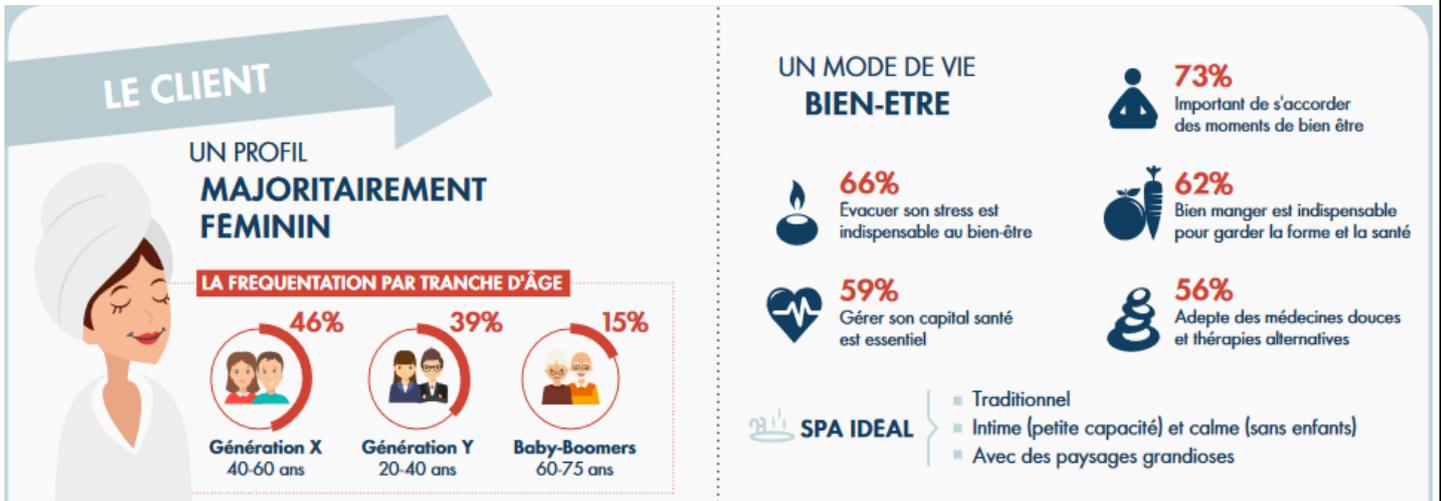
Reste un inconvénient, la clientèle des thalassos est encore « à 97 % française ». L'entrée récente dans la thalassothérapie de groupes comme Accor ou d'investisseurs du Moyen-Orient, comme l'émir du Qatar, qui a racheté il y a quelques années l'établissement « le Miramar La Cigale », devrait donner des perspectives internationales à ce marché.

Source : Stanislas du Guerny, www.lesechos.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7/19

Document 5 : Les profils des voyageurs « bien-être » en France

Avec 66 millions d'habitants en France, seuls 2 millions se font masser souvent, soit 3 % de la population et 47 % sont des femmes. Pourtant, 1 Français sur 2 est prêt à aller se faire masser.



Source : Les carnets de l'ingénierie, www.auvergnepes-tourisme.com

Document 6 : Pourquoi faire une cure de thalasso en Bretagne ?

L'offre des centres de thalassothérapie est très importante en France, alors pourquoi privilégier la Bretagne ?

Tout d'abord, parce que la Bretagne est le berceau de la thalassothérapie. En effet, c'est dans la commune de Roscoff que le premier centre de thalassothérapie dit « moderne » a vu le jour en 1899. Depuis la région possède une réelle expérience en la matière et ne cesse de voir se développer de nouveaux centres.

Ensuite, la Bretagne jouit de conditions météorologiques exceptionnelles pour la thalassothérapie. Les hivers sont doux et les étés frais. Les vents marins purs, dépourvus d'allergènes et chargés en iode et autres sels minéraux ont une action décongestionnante sur les voies respiratoires. Et le soleil apporte la quantité de vitamine D nécessaire pour un bon fonctionnement des os, des muscles et du cœur.

Enfin, la Bretagne, terre de légendes, est une destination touristique.

Source : www.voyageavecnous.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8/19

Partie 2 – Fidéliser la clientèle

Votre responsable, Mathilde DUROY, vous indique les missions à réaliser dans le courriel reçu ce jour.

De : mathilde-duroy@miramar.fr

A : accueil@miramar.fr

Objet : Événement clientèle premium

Reçu aujourd'hui : 9 :15

Paragraphe | Largeur variable

Bonjour,

Nous fêtons les 10 ans de réouverture après une rénovation des bâtiments. L'établissement envisage de réaliser un événement : une soirée anniversaire pour remercier ses 90 meilleurs clients.

L'évènement aura lieu le 20 septembre prochain de 18 h 30 à 23 h. Il prendra la forme d'un cocktail dinatoire au restaurant Le SAFRAN situé au dernier étage du Miramar.

Nous offrirons à nos clients « Premium » la nuit du 20 septembre dans notre établissement. Les clients considérés comme Premium sont ceux qui ont dépensé au minimum une somme totale de 2 500 euros au cours de l'année 2023.

→ Veuillez identifier cette catégorie de clients dans le fichier clients joint.

Nous envisageons également d'offrir un coffret de produits bretons aux 90 clients invités. Nous avons sollicité 2 fournisseurs :

- Tempête de l'Ouest
- Le kiosque Breton

→ En fonction du fournisseur que vous aurez retenu, vous réaliserez le bon de commande n°4027/24 des produits. Vous justifierez votre choix du fournisseur en indiquant 2 motifs de sélection.

Voici les contraintes à respecter :

- le budget global pour les 90 coffrets est de 3 150 € TTC,
- la cible est haut de gamme,
- chaque coffret devra être composé d'un contenant, de 3 produits alimentaires et d'un produit non-alimentaire.

Merci de votre collaboration,
Mathilde Duroy

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9/19

Document 7 : L'extrait du fichier clients dont les dépenses s'élèvent à plus de 1 500 € en 2023

Nom	Prénom	Adresse	CP Ville	Nombre de personnes	Prestation	Dates	Budget
AD-DESSO	Léonard	21 route de Mittelhausbergen	35000 Rennes	1	cure "sérénité"	6 au 10 juillet 2023	2 642 €
ADJEDJ	Robert et Astrid	37 sentier de L'aubépine	59000 Lille	2	cure "remise en forme" cure "remise en forme"	2 au 7 février 2023 10 au 14 juin 2023	4 464 € 4 464 €
BONALDI	Christian et Simone	120 route du pas de L'échelle	CH-1255 Veyrier Suisse	2	cure "sérénité"	2 au 7 janvier 2023	5 284 €
LEROY	Philip Rosa	Les Moulins	56000 Vannes	2	journée "marine"	2 au 5 mai 2023 10 au 13 décembre 2023	1 650 € 1 519 €
GUEDJ	Jean David et Julien	6 rue Richepin	92150 Suresnes	3	cure "remise en forme"	5 au 10 mars 2023	6 696 €
RIZK	Sybil	16 rue François 1 ^{er}	75008 Paris	1	Cure "jeune maman "	10 au 14 juillet 2023	1 704 €
ROSINO	Nadine	14 rue Lesueur	93500 Pantin	1	séjour "pause" thalasso + hôtel)	8 au 13 mai 2023	1 550 €
ZMIROU	Micheline	38 rue de la Tour	94000 Créteil	1	cure "sérénité" et "remise en forme"	5 au 13 janvier 2023 10 au 18 juin 2023	2 942 € 3 354 €

Source : D'après la documentation de l'établissement « Le Miramar »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10/19

Document 8 : La proposition du fournisseur « Tempête de l'Ouest »

Coordonnées du fournisseur : Tempête de l'Ouest - 6 E ZA de Bel Orme, 22970 Ploumagoar			
Produits	Visuel	Poids	Prix de vente TTC
Produits alimentaires			
Crème salidou –Caramel au beurre salé		220 g	5,85 €
Biscuits Palets bretons		90 g	2,90 €
Kouign Amann gâteau Breton pur beurre		350 g	7,95 €
Tagliatelles au blé noir		250 g	3,85 €
Rillettes de Saint-Jacques au safran		90 g	9,50 €
Produits non alimentaires			
Bougie parfumée « escapade Bretonne »		70 g	5,99 €
Contenants			
Tote bag “tempête de l'ouest”			3,99 €
Grande boîte cadeau “tempête de l'ouest”			6,50 €
Conditions : <ul style="list-style-type: none"> - livraison sous 3 jours, - frais de livraison offerts pour toute commande supérieure à 1 000 €, - règlement sous 8 jours à réception de la marchandise. 			
<i>Source : D'après la documentation de l'établissement « Le Miramar »</i>			

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 11/19

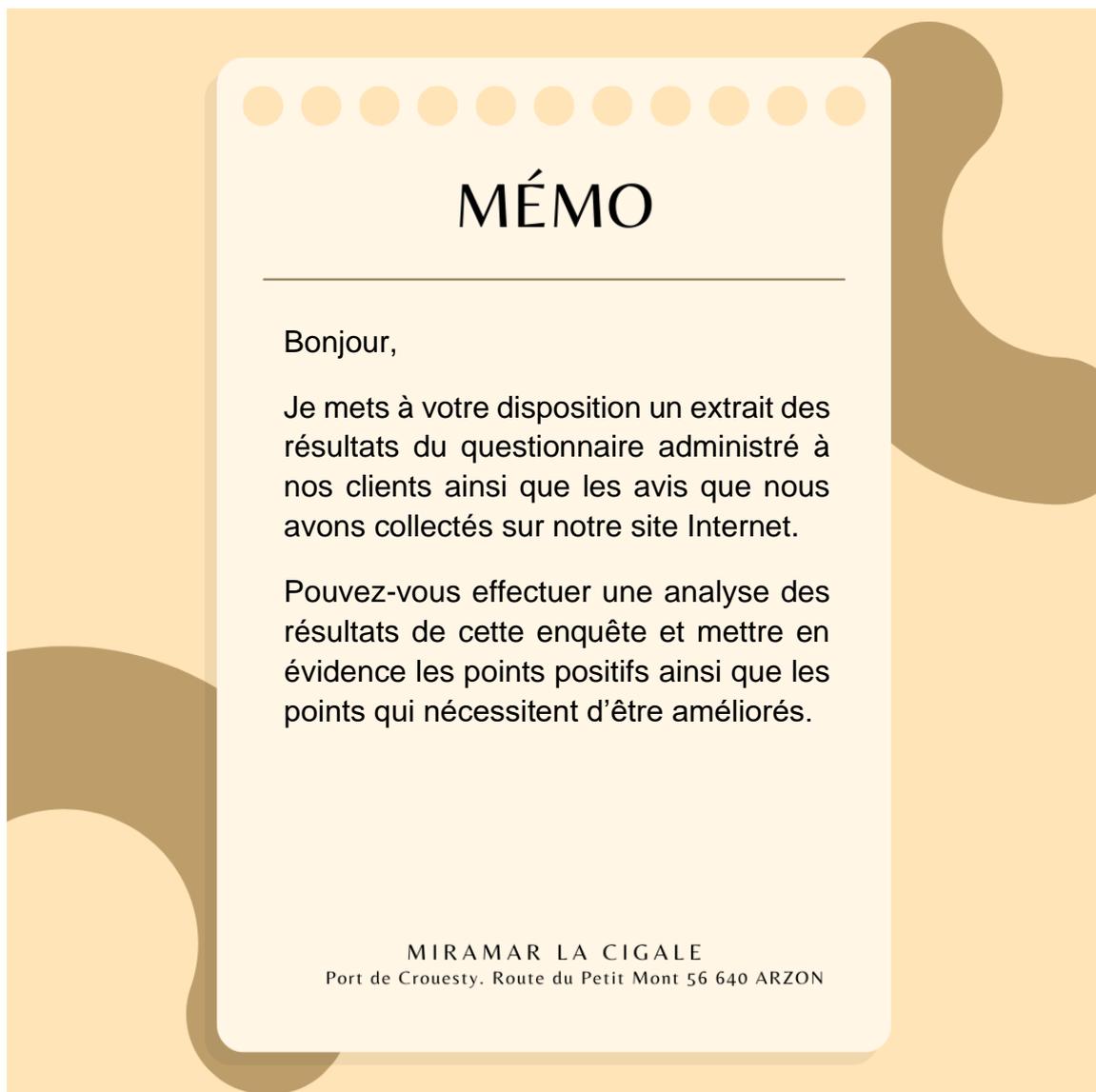
Document 9 : La proposition du fournisseur « Le kiosque Breton »

Coordonnées du fournisseur : Le kiosque Breton - 33 rue des Conrois 35200 Rennes			
Produits	Visuels	Poids	Prix de vente TTC
Produits alimentaires			
Sachet de caramels au beurre salé		250 g	6,90 €
Chips apéritif bretonnes		100 g	4,20 €
Salicorne au naturel (Cornichons de mer)		100 g	5,75 €
Gâteau breton		375 g	6,00 €
Crème d'andouille à tartiner		90 g	5,50 €
Produits non alimentaires			
Savon au Kouign Amann		100 g	4,75 €
Contenants			
Panier en Jonc de mer			5,60 €
Sac "fier d'être Breton"			4,90€
<p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - livraison sous 10 jours, - frais de livraison offerts pour toute commande supérieure à 2 000 €, - règlement sous 8 jours à réception de la marchandise. <p style="text-align: right;"><i>Source : D'après la documentation de l'établissement « Le Miramar »</i></p>			

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12/19

Partie 3 – Mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle

Dans une démarche d'amélioration qualité, votre responsable souhaite mesurer le niveau de satisfaction des clients de l'établissement et vous laisse le mémo suivant.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 13/19

Document 10 : L'extrait des résultats des enquêtes de satisfaction des années 2022 et 2023

Prestations Thalasso	Taux de satisfaction 2022	Taux de satisfaction 2023
L'équipement bien-être	76,89 %	84,58 %
Le spa beauté	88,80 %	90,25 %
La réception thalasso	89,66 %	85,51 %
Le planning thalasso	83,15 %	83,27 %
Le vestiaire	91,29 %	89,46 %
Les massages	91,06 %	91,79 %
Les enveloppements	91,32 %	91,41 %
Les soins d'eau	88,03 %	85,45 %
Le personnel de soin	82,6 %	90,5 %
Le parcours marin	81,25 %	95,25 %
<hr/>		
Appréciation générale de l'établissement	86,41 %	88,75 %
<i>Source : D'après la documentation de l'établissement « Le Miramar »</i>		

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 14/19

Document 11 : Les avis clients déposés sur notre site Internet

AVIS CLIENT

★★★

Janvier 2023

Accueil décevant.
Accueil peu chaleureux,
manque d'amabilité. Étonnant
de la part d'un établissement
qui se veut haut de gamme.
Prestations correctes malgré
tout.

AVIS CLIENT

★★★★★

Mars 2023

Extraordinaire !
4 demi-journées de soins
thalasso dans un cadre
magnifique et somptueux.
Dans des cabines hyper-
relaxantes vues sur l'océan.
Dommage qu'il n'y ait pas de
questionnaire de santé avant
les soins. Les soins aux
ventouses ne conviennent pas
à tout le monde. Une note de
20/20 à Frédérique pour ses
massages. Personnel très
sympathique.

AVIS CLIENT

★★★★★

Mai 2023

Bon séjour.
Très bel établissement où nous
sommes retournés pour la
deuxième fois. Le personnel est
très agréable. Les soins réalisés
par des professionnels.
Le parcours marin très bien
renové !

AVIS CLIENT

★

Mai 2023

A fuir !
Une honte, étant une habituée
des établissements 5 étoiles,
l'accueil était très froid, on nous
demande de patienter sans
aucune information. Lors du
check-in, on ne nous donne pas
les bons documents. Pour nos 3
soins, les horaires été imposés
et indiqués à notre arrivée. Ils
commençaient 20 minutes
après notre arrivée,
heureusement que nous
sommes arrivées en avance.

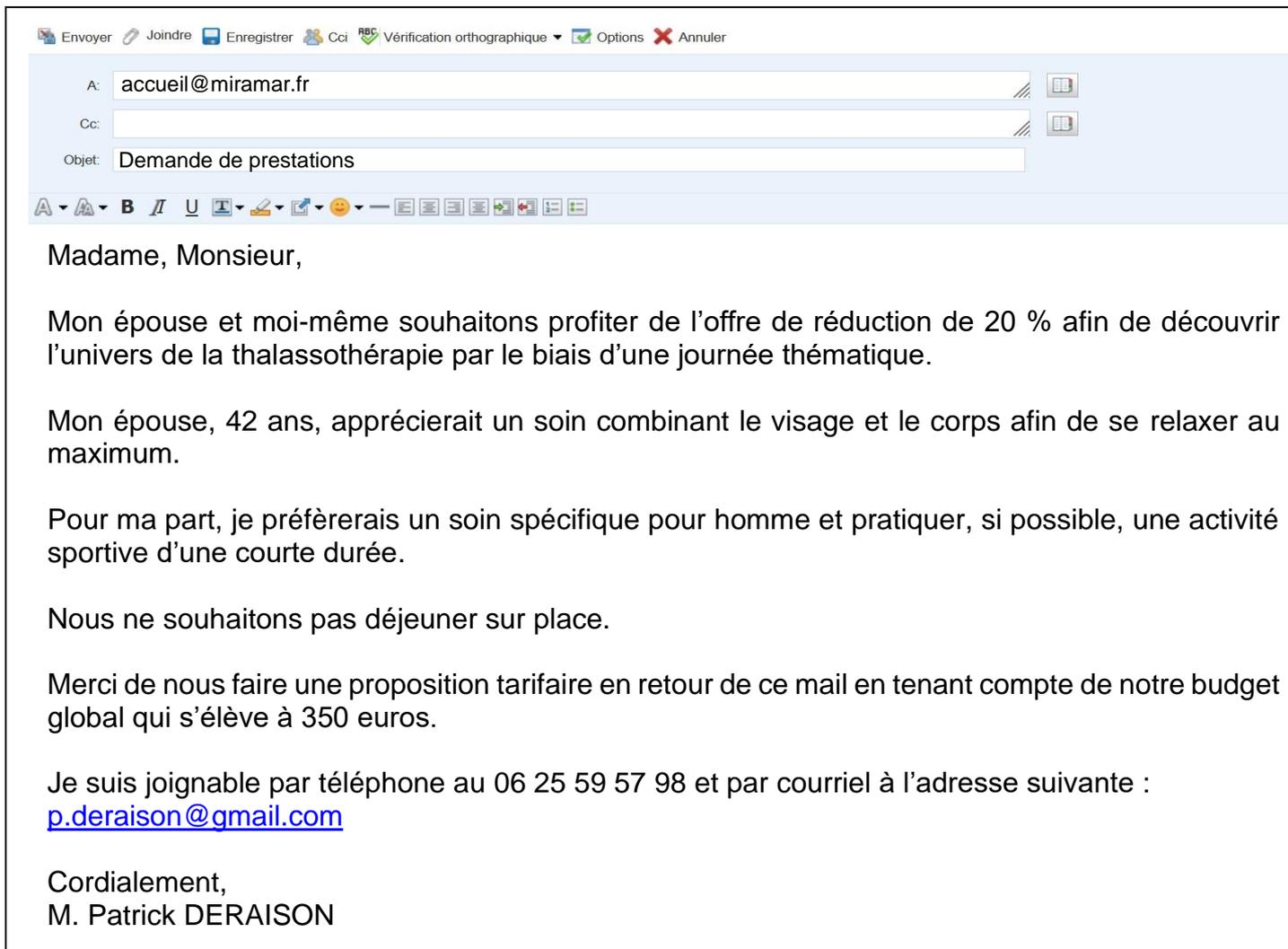
Source : D'après la documentation de l'établissement « Le Miramar »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 15/19

Partie 4 : Traiter la demande d'un prospect

Vous venez de recevoir le courriel d'un prospect qui souhaite bénéficier de la remise de 20 % proposée sur le site Internet.

Vous traitez sa demande par retour de courriel.



Envoyer Joindre Enregistrer Cci Vérification orthographique Options Annuler

A: accueil@miramar.fr

Cc:

Objet: Demande de prestations

Madame, Monsieur,

Mon épouse et moi-même souhaitons profiter de l'offre de réduction de 20 % afin de découvrir l'univers de la thalassothérapie par le biais d'une journée thématique.

Mon épouse, 42 ans, apprécierait un soin combinant le visage et le corps afin de se relaxer au maximum.

Pour ma part, je préférerais un soin spécifique pour homme et pratiquer, si possible, une activité sportive d'une courte durée.

Nous ne souhaitons pas déjeuner sur place.

Merci de nous faire une proposition tarifaire en retour de ce mail en tenant compte de notre budget global qui s'élève à 350 euros.

Je suis joignable par téléphone au 06 25 59 57 98 et par courriel à l'adresse suivante : p.deraison@gmail.com

Cordialement,
M. Patrick DERAISON

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 16/19

Document 12 : Les prestations « bien-être »



Rituel PACIFIQUE - 199 €

- 1 bain "Eau des lagons"
- 1 hammam et gommage des îles
- Massage Mahana aux coquillages
- Accès illimité au SPA marin



Rituel PRODIGE DES OCÉANS - 199 €

- 2 heures de soin visage et corps mariant différents massages et produits pour un lâcher prise total
- Accès illimité au SPA marin



Rituel "MAMAN BÉBÉ" 129 €

- 1 massage bébé
- 1 bain bulles à partager avec bébé (20 minutes)



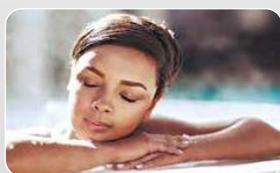
Rituel "JOYAU ATLANTIQUE" - 169 €

- 1 gommage au sable rose
- 1 massage énergisant au cristal de Roche
- Accès illimité au Spa Marin



Rituel "OCÉANIQUE" 2 soins Masculin - 169 €

- 1 hamman et gommage aquatique aux cristaux de sel marin
- 1 massage aux pierres chaudes
- Accès illimité au Spa océanique



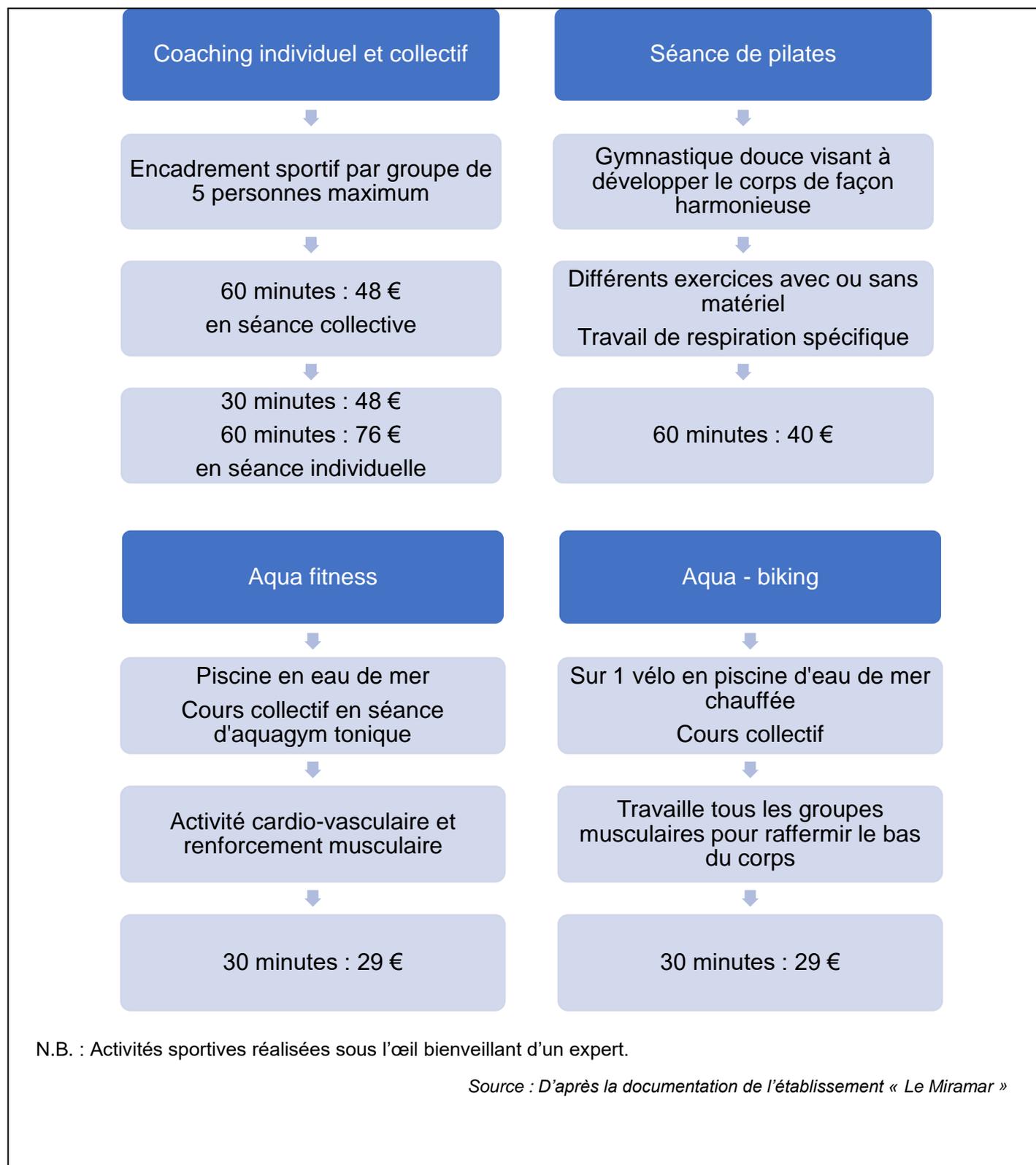
Rituel "MARIN" - 165 €

- 1 Massage personnalisé (30 min)
- 1 bain hydromassant (20 min)
- 1 enveloppement aux algues (30 min)
- Accès illimité au Spa océanique

Source : D'après la documentation de l'établissement « Le Miramar »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 17/19

Document 13 : Les prestations « sportives »



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 18/19

Annexe 1 : Bon de commande – À rendre avec la copie



Port du Crouesty, Route du Petit Mont, 56640 Arzon

BON DE COMMANDE

Fournisseur :

Bon de commande n° :

Date :

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Total TTC
		Frais de livraison	
		Montant total TTC	

Site : miramar-lacigale.com

RCS : 801792748 RCS Paris

N° de TVA : FR 95801 792 748

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	2406-MA 2 1	Session 2024	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 19/19