Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro MA, veuillez visiter :
bacproma.fr/annales-sujets-et-corriges

Baccalauréat professionnel Métiers de l’accueil - Épreuve E2

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-MA-E2** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyser le public, l’offre et les supports de relation commerciale** (3 questions) — **Page 3**
2. **Construire une proposition commerciale adaptée** (3 questions) — **Page 5**
3. **Traiter une réclamation et préserver la relation client** (3 questions) — **Page 7**
4. **Mesurer la satisfaction et proposer une action de fidélisation** (3 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bacproma.fr/assets/annales/bac-pro-ma/Gérer la relation commerciale/2026/Bac Pro MA - Gérer la relation commerciale - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyser le public, l’offre et les supports de relation commerciale

Horizon Accueil, agence événementielle lyonnaise, souhaite développer sa clientèle professionnelle et renforcer la satisfaction de ses clients. Le candidat analyse les publics visés, le positionnement de l’agence et les supports utiles à la demande de Novalys.

Question 1.1. À partir du DT 1, caractérisez deux éléments du public professionnel auquel Horizon Accueil s’adresse et citez, pour chacun, une donnée qui justifie votre réponse.

La clientèle visée est principalement composée d’entreprises : 173 des 240 demandes de devis traitées en 2025 provenaient de ce public. L’agence s’adresse aussi aux organisateurs d’événements professionnels, notamment aux associations qui organisent des salons. La part des demandes liées à ces événements est importante, avec 139 demandes sur 240. Les établissements recevant du public constituent également une clientèle de l’agence, qui peut les aider à orienter leurs usagers.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Les publics visés sont surtout les entreprises et les organisateurs d’événements professionnels, dont les associations organisant des salons.

Question 1.2. Comparez le positionnement d’Horizon Accueil à celui des concurrents locaux en vous appuyant sur deux indicateurs du tableau, puis concluez sur les points forts de l’agence.

Deux indicateurs placent Horizon Accueil au-dessus de la moyenne des concurrents locaux :

Indicateur	Horizon Accueil	Concurrents locaux
Demandes provenant d’entreprises	72 %	65 %
Délai moyen de réponse	1,2 jour ouvré	2 jours ouvrés

L’agence attire une part plus importante de demandes d’entreprises et répond plus rapidement. Ces résultats illustrent son ancrage professionnel et sa réactivité, deux points forts à valoriser auprès de Novalys.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Ses points forts : une clientèle davantage composée d’entreprises et un délai de réponse plus court que la moyenne locale.

Question 1.3. Pour la demande de Novalys, sélectionnez deux supports de communication ou de suivi présentés dans le DT 2 et précisez l’utilité de chacun à une étape différente du parcours client.

Deux supports peuvent accompagner Novalys à des étapes différentes du parcours client :

1. **Courriel, lors de l’envoi de la proposition :** transmettre le devis et garder une trace écrite des prestations et conditions proposées.
2. **Fiche de préparation partagée, avant la prestation :** communiquer aux agents les consignes de Novalys, notamment le plan des locaux, le point d’accueil et l’orientation des visiteurs.

Le courriel facilite la confirmation de la commande ; la fiche contribue à préparer correctement l’accueil sur place.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Transmettre le devis par courriel, puis partager les consignes de préparation avec les agents avant l’événement.

2. Construire une proposition commerciale adaptée

Novalys prévoit une journée portes ouvertes le 18 juin 2026, avec 180 visiteurs accueillis de 9 h à 15 h. Horizon Accueil doit proposer deux agents, un kit de signalétique et une préparation avec briefing, en appliquant la remise de fidélité prévue.

Question 2.1. Formulez deux questions de découverte à poser à Mme Benali pour préciser le besoin de Novalys et indiquez, pour chacune, l'information recherchée.

1. « À quels moments les arrivées seront-elles les plus nombreuses et certains visiteurs auront-ils des besoins d'accessibilité particuliers ? » Information recherchée : les périodes de pointe et les besoins spécifiques pour organiser l'accueil.

2. « Quelles destinations ou informations les visiteurs devront-ils trouver dès leur arrivée ? » Information recherchée : les consignes à transmettre aux agents et les indications utiles pour la signalétique.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Repérer les pics d'arrivée et besoins d'accessibilité, puis les destinations et informations à signaler.

Question 2.2. Calculez le nombre d'heures-agent, le coût des agents, le total avant remise, la remise de fidélité et le montant net à proposer. Appliquez la remise de 8 % uniquement au coût des agents et présentez les calculs dans le DR 1.

Élément	Calcul	Résultat TTC
Heures-agent	2 × 6	12 heures-agent
Coût des agents	12 × 28,00 €	336,00 €
Préparation et briefing	Forfait	45,00 €
Kit de signalétique	Forfait	36,00 €
Total avant remise	336,00 + 45,00 + 36,00	417,00 €
Remise de fidélité	336,00 × 0,08	26,88 €
Montant net à proposer	417,00 - 26,88	390,12 €

La remise s'applique uniquement au coût des agents. Les forfaits de préparation et de signalétique restent au tarif plein.

DR 1 complété, calculs et montants

Élément	Calcul	Résultat
Nombre d'heures-agent	2 × 6	12 h-agent
Coût des agents avant remise	12 × 28,00	336,00 €
Forfait préparation et briefing	Forfait	45,00 €
Kit de signalétique	Forfait	36,00 €
Total avant remise	336 + 45 + 36	417,00 €
Montant de la remise de fidélité	336 × 0,08	26,88 €
Montant net à proposer	417 - 26,88	390,12 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

12 heures-agent ; total avant remise : 417,00 € TTC ; remise : 26,88 € ; montant net : 390,12 € TTC.

Question 2.3. Rédigez une courte proposition à Mme Benali indiquant les prestations retenues, le montant net calculé et une modalité de concrétisation de la commande à confirmer avec la cliente.

Madame Benali, pour votre journée portes ouvertes du 18 juin 2026, nous proposons deux agents d'accueil de 9 h à 15 h, un kit de signalétique et un échange de préparation avec briefing. Le montant net est de 390,12 € TTC, après remise de fidélité sur le seul coût des agents. L'offre est valable 30 jours. La commande sera confirmée après votre acceptation écrite du devis.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Deux agents de 9 h à 15 h, briefing et signalétique : 390,12 € TTC. Offre valable 30 jours, commande confirmée par acceptation écrite du devis.

3. Traiter une réclamation et préserver la relation client

Mme Benali signale des visiteurs ayant attendu à l'entrée et un agent qui semblait ne pas connaître le plan des locaux lors d'une prestation du 6 mai 2026. Le candidat exploite les éléments de suivi disponibles pour répondre à la cliente et organiser le traitement interne de la réclamation.

Question 3.1. Reformulez le motif de la réclamation de Mme Benali, puis distinguez les faits établis des éléments qui restent à vérifier, en vous appuyant sur les données du tableau et le DT 3.

Mme Benali signale que les visiteurs ont attendu à l'entrée et qu'un agent semblait ne pas connaître le plan des locaux.

- **Faits établis :** l'ouverture était prévue à 9 h. L'agent 1 est arrivé à 8 h 30, mais l'agent 2 à 8 h 42, soit 18 minutes avant l'ouverture au lieu des 30 minutes exigées. Le plan a été envoyé la veille à 17 h 10 ; l'agent 2 déclare ne pas l'avoir consulté.
- **À vérifier :** la durée et les circonstances de l'attente, la cause de l'arrivée tardive et la réception effective du courriel.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'agent 2 est arrivé 12 minutes après l'heure requise et déclare ne pas avoir consulté le plan. L'attente et ses circonstances restent à vérifier.

Question 3.2. Rédigez une réponse professionnelle à Mme Benali comprenant une marque d'écoute, la reconnaissance des faits établis et une action corrective immédiate adaptée.

Madame Benali,

Nous avons bien pris connaissance de votre réclamation concernant l'attente à l'entrée et la connaissance du plan des locaux lors de notre prestation du 6 mai. Nous regrettons cette difficulté. Nos éléments confirment que l'agent 2 est arrivé à 8 h 42, au lieu des 8 h 30 requis, et qu'il indique ne pas avoir consulté le plan transmis la veille.

Nous allons vérifier les horaires et la fiche de préparation, reprendre immédiatement le briefing avec l'équipe et vous recontacter. Pourriez-vous nous préciser la durée de l'attente et les difficultés rencontrées ?

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Réponse à Mme Benali : reconnaître les faits établis, vérifier l'attente et les consignes, puis reprendre immédiatement le briefing de l'équipe.

Question 3.3. Indiquez les informations à transmettre au responsable d'agence et proposez une mesure préventive pour éviter la répétition de cette situation. Ne promettez aucune compensation financière non prévue par les règles du DT 3 et complétez le DR 2.

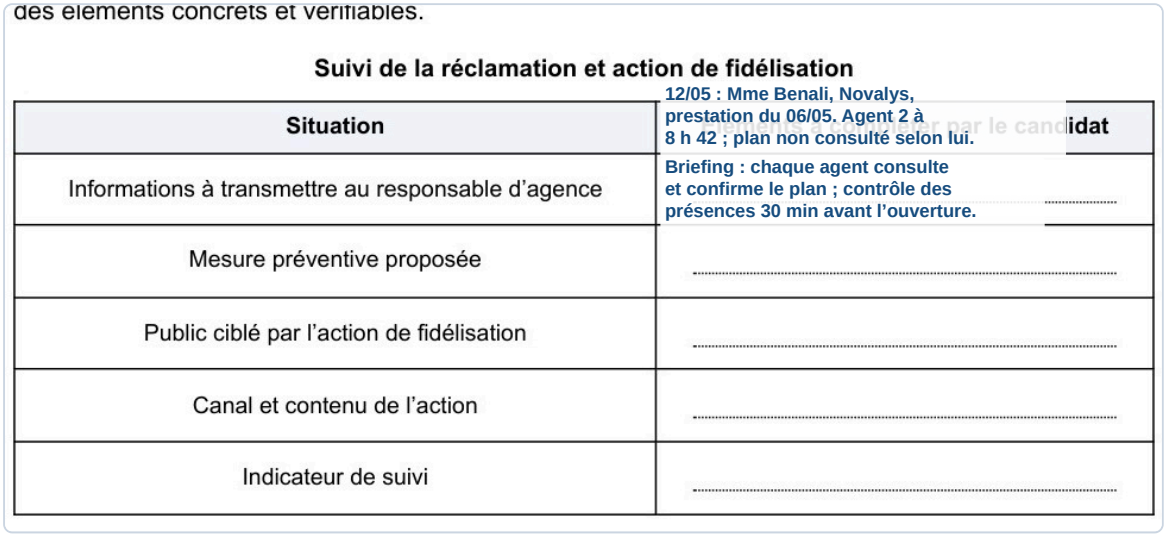
Transmettre au responsable d'agence la réclamation reçue le 12 mai 2026 de Mme Benali, pour Novalys, au sujet de la prestation du 6 mai. Consigner l'arrivée de l'agent 2 à 8 h 42, le plan envoyé la veille à 17 h 10 et sa déclaration de ne pas l'avoir consulté. La durée de l'attente, ses circonstances et la réception effective du courriel

restent à vérifier.

Rubrique du DR 2	Éléments à inscrire
Informations à transmettre	Réclamation, identité, dates, faits établis, points à vérifier et action proposée : contrôle de la fiche et des horaires, puis contact avec la cliente par le chargé de clientèle.
Mesure préventive	Imposer la consultation du plan par chaque agent, avec confirmation du briefing, et contrôler leur présence au moins 30 minutes avant l'ouverture.

Le chargé de clientèle assure le suivi auprès de Mme Benali après vérification. Toute mesure commerciale éventuelle doit être validée par le responsable.

DR 2 complété : réclamation



des éléments concrets et vérifiables.

Suivi de la réclamation et action de fidélisation

Situation	idat
Informations à transmettre au responsable d'agence	12/05 : Mme Benali, Novalys, prestation du 06/05. Agent 2 à 8 h 42 ; plan non consulté selon lui. Briefing : chaque agent consulte et confirme le plan ; contrôle des présences 30 min avant l'ouverture.
Mesure préventive proposée	.....
Public ciblé par l'action de fidélisation	.....
Canal et contenu de l'action	.....
Indicateur de suivi	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Transmettre l'identité, les dates, les faits et les vérifications à mener. Prévenir une récidive par un briefing confirmé et un contrôle des horaires d'arrivée.

4. Mesurer la satisfaction et proposer une action de fidélisation

Après des prestations du premier trimestre 2026, Horizon Accueil a envoyé un questionnaire à 200 clients et a recueilli 80 réponses, dont les résultats sont fournis. Le candidat calcule et interprète les indicateurs de satisfaction, puis propose une action de fidélisation destinée à la clientèle professionnelle.

Question 4.1. Calculez le taux de retour du questionnaire et le taux de satisfaction, en considérant comme satisfaits les répondants ayant choisi « Très satisfait » ou « Satisfait ». Présentez les formules et les résultats en pourcentage, arrondis au dixième.

Le taux de retour mesure la part des questionnaires envoyés qui ont été retournés. Son dénominateur est donc le nombre total de questionnaires envoyés. Le taux de satisfaction porte seulement sur les questionnaires reçus : on additionne les deux catégories positives, puis on rapporte ce total aux répondants. Les calculs ci-dessous utilisent les effectifs fournis et les résultats sont arrondis au dixième de pourcentage.

Indicateur	Calcul	Résultat
Taux de retour	(80 réponses ÷ 200 questionnaires) × 100	40,0 %
Réponses satisfaites	62 + 12	74 réponses
Taux de satisfaction	(74 réponses satisfaites ÷ 80 réponses) × 100	92,5 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux de retour : 40,0 %. Taux de satisfaction : 92,5 % des répondants, soit 74 réponses satisfaites sur 80.

Question 4.2. Interprétez les deux résultats calculés et citez une limite de l'enquête à prendre en compte avant de généraliser les conclusions à l'ensemble des clients.

Le taux de retour de 40,0 % signifie que deux clients sur cinq ont répondu au questionnaire. Parmi ces répondants, 92,5 % se déclarent satisfaits ou très satisfaits : le niveau de satisfaction mesuré est élevé. Toutefois, ce résultat concerne uniquement les 80 personnes ayant répondu. Les clients qui n'ont pas répondu peuvent avoir une expérience ou un profil différent, ce qui crée un biais de non-réponse. Il faut donc éviter de généraliser directement ce taux à l'ensemble des clients.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les répondants sont largement satisfaits, mais le biais de non-réponse empêche de généraliser ce résultat à l'ensemble des clients.

Question 4.3. Proposez une action de fidélisation adaptée à la clientèle professionnelle d'Horizon Accueil. Précisez le public ciblé, le canal utilisé et un indicateur permettant d'évaluer l'efficacité de l'action, puis complétez le DR 2.

Après une prestation, adresser un courriel personnalisé aux clients professionnels ayant déjà commandé, notamment aux entreprises, associations organisatrices de salons et établissements recevant du public. Remercier le client, solliciter un bref retour d'expérience et proposer un échange de préparation pour son prochain événement, en adaptant l'offre à ses besoins. Suivre, dans les six mois après l'envoi, la part des clients contactés qui passent une nouvelle commande.

DR 2 complété : suivi de la réclamation et fidélisation

Suivi de la réclamation et action de fidélisation

Situation	Éléments à compléter par le candidat
Informations à transmettre au responsable d'agence	Réclamation 12/05, prestation 06/05 : agent 2 à 8 h 42 ; attente à vérifier.
Mesure préventive proposée	Briefing obligatoire et vérification des horaires avant chaque prestation.
Public ciblé par l'action de fidélisation	Clients professionnels ayant déjà commandé.
Canal et contenu de l'action	Courriel personnalisé : suivi et offre adaptée au prochain événement.
Indicateur de suivi	Taux de nouvelle commande sous six mois parmi les clients contactés.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Cibler les clients professionnels déjà clients par courriel personnalisé. Mesurer leur taux de nouvelle commande dans les six mois suivant l'envoi.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E2 du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil, session 2026, code 26-BCP-MA-E2, dure trois heures et vaut coefficient 4. À travers l'agence Horizon Accueil et la demande de Novalys, elle évalue l'analyse du public et du positionnement, la construction chiffrée d'une offre, le traitement d'une réclamation, puis l'exploitation d'une enquête et la fidélisation professionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Heures-agent = nombre d'agents × durée de présence ; le coût des agents correspond aux heures-agent multipliées par le tarif horaire.
- La remise de fidélité est calculée sur la seule assiette prévue au contrat : coût des agents × 0,08.
- Taux de retour = questionnaires reçus / questionnaires envoyés × 100.
- Taux de satisfaction = réponses « Très satisfait » et « Satisfait » / nombre de réponses × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour comparer l'agence aux concurrents, citez les deux valeurs de chaque indicateur et tirez une conclusion appuyée sur les écarts.
- Distinguez les faits consignés des éléments restant à vérifier avant de répondre à une réclamation.
- Appliquez la remise uniquement au coût des agents et indiquez les unités, calculs et montants TTC dans le DR 1.
- Interprétez les résultats de satisfaction en tenant compte du taux de réponse et des biais possibles des répondants.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le coût des agents pour la proposition de Novalys ?

Multipliez les deux agents par six heures chacun : 2 × 6 = 12 heures-agent. Le coût avant remise s'obtient ensuite en multipliant 12 par le tarif de 28 € TTC par heure-agent.

Q : Sur quel montant appliquer la remise de fidélité ?

La remise de 8 % s'applique uniquement au coût des agents. Les forfaits de préparation et de briefing, ainsi que le kit de signalétique, ne sont pas remisés.

Q : Quels sont le barème et le temps disponible pour chaque partie ?

L'épreuve dure trois heures et comprend quatre parties de cinq points, soit 20 points au total. Aucun temps par partie n'est imposé ; répartissez le temps selon les tâches et gardez une marge pour vérifier les calculs.

Q : Que faut-il particulièrement faire apparaître dans les réponses pour être bien évalué ?

Le jury attend des réponses appuyées sur les documents, des calculs présentés avec unités et montants TTC, ainsi qu'une distinction entre faits établis et éléments à vérifier. Les documents réponses DR 1 et DR 2 doivent être rendus.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacproma.fr/assets/annales/bac-pro-ma/Gérer la relation commerciale/2026/Bac Pro MA - Gérer la relation commerciale - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro MA : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.