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

SESSION 2026

ÉPREUVE E2 : ANALYSE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES LIÉES À LA RELATION COMMERCIALE

Coefficient : 4 Durée : 3 heures

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet. Calculatrice autorisée conformément à la consigne relative à son usage.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyser le public, l'offre et les supports de relation commerciale (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Construire une proposition commerciale adaptée (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Traiter une réclamation et préserver la relation client (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Mesurer la satisfaction et proposer une action de fidélisation (5 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : HORIZON ACCUEIL, AGENCE D'ACCUEIL ÉVÉNEMENTIEL, LYON (RHÔNE)

Vous êtes chargé(e) de clientèle au sein de l'agence Horizon Accueil, qui propose des prestations d'accueil pour des événements professionnels. L'agence souhaite développer son activité auprès des entreprises de la métropole lyonnaise tout en renforçant la satisfaction et la fidélité de ses clients.

La société Novalys organise une journée portes ouvertes le 18 juin 2026 dans ses locaux lyonnais. Sa responsable des services généraux, Mme Benali, demande une proposition pour l'accueil des visiteurs. Elle a également adressé une réclamation à la suite d'une prestation précédente. Vous devez analyser les informations disponibles, établir une proposition commerciale adaptée, traiter la réclamation et exploiter les résultats d'une enquête de satisfaction.

Les documents techniques DT 1 à DT 3 sont fournis dans le dossier technique. Les documents réponse DR 1 et DR 2 sont à compléter et à rendre avec la copie. Les montants indiqués sont exprimés en euros toutes taxes comprises, sauf indication contraire.

PARTIE 1 : Analyser le public, l'offre et les supports de relation commerciale (5 points)

Contribuer au développement de la relation commerciale

À l'aide des documents DT 1 et DT 2, analysez les caractéristiques de la clientèle visée par Horizon Accueil et les éléments permettant de présenter l'offre de l'agence à Novalys.

Données de clientèle et de marché

Indicateur	Horizon Accueil	Moyenne des concurrents locaux
Part des demandes provenant d'entreprises	72 %	65 %
Part des demandes liées à des événements professionnels	58 %	50 %
Délai moyen de réponse à une demande	1,2 jour ouvré	2 jours ouvrés
Taux de clients ayant commandé à nouveau en 2025	46 %	40 %

Source : données internes d'Horizon Accueil et relevé de marché, janvier à décembre 2025.

1.1 (1,5 point) À partir du DT 1, caractérisez deux éléments du public professionnel auquel Horizon Accueil s'adresse. Pour chacun, citez une donnée qui justifie votre réponse.

1.2 (2 points) Comparez le positionnement d'Horizon Accueil à celui des concurrents locaux à partir de deux indicateurs du tableau. Présentez une conclusion sur les points forts de l'agence.

1.3 (1,5 point) Pour la demande de Novalys, sélectionnez deux supports de communication ou de suivi parmi ceux présentés dans le DT 2. Précisez l'utilité de chacun à une étape différente du parcours client.

PARTIE 2 : Construire une proposition commerciale adaptée (5 points)

Identifier le besoin, proposer une solution et concrétiser la relation

Novalys prévoit 180 visiteurs sur une journée portes ouvertes. L'accueil se déroule de 9 h à 15 h. La responsable demande deux agents d'accueil, une installation simple de la signalétique et une formule incluant un échange de préparation avec l'agence. Les tarifs et conditions figurent au DT 2. Complétez le DR 1 en faisant apparaître les calculs nécessaires.

Tarifs et conditions de la proposition

Prestation	Unité	Prix unitaire TTC
Agent d'accueil	heure-agent	28,00 €
Préparation et briefing	forfait	45,00 €
Kit de signalétique d'accueil	forfait	36,00 €

Tarifs TTC applicables au 1er janvier 2026.

2.1 (1,5 point) Formulez deux questions de découverte à poser à Mme Benali afin de préciser le besoin de Novalys. Pour chaque question, indiquez l'information recherchée.

2.2 (2 points) Calculez le nombre d'heures-agent, le coût des agents, le montant total avant remise, la remise de fidélité et le montant net à proposer. Le contrat de Novalys ouvre droit à une remise de 8 % appliquée uniquement au coût des agents. Présentez les calculs dans le DR 1. On utilisera les relations suivantes : $\text{heures-agent} = \text{nombre d'agents} \times \text{durée de présence}$ et $\text{remise} = \text{assiette de remise} \times 0{,}08$.

2.3 (1,5 point) 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.

PARTIE 3 : Traiter une réclamation et préserver la relation client (5 points)

Écouter, comprendre, répondre et rendre compte

Le 12 mai 2026, Mme Benali a écrit à l'agence au sujet d'une prestation réalisée le 6 mai. Elle indique que les visiteurs ont attendu à l'entrée et que l'un des agents ne semblait pas connaître le plan des locaux. Les éléments de suivi de la prestation et les règles de traitement figurent dans le DT 3.

Éléments vérifiables relatifs à la prestation du 6 mai

Élément contrôlé	Information consignée
Horaire d'ouverture au public	9 h 00
Arrivée des agents	Agent 1 : 8 h 30 ; agent 2 : 8 h 42
Consigne contractuelle	Les deux agents sont présents au moins 30 minutes avant l'ouverture
Briefing transmis	Un plan des locaux a été envoyé par courriel à 17 h 10 la veille
Compte rendu de l'agent 2	L'agent indique ne pas avoir consulté le courriel avant sa prise de poste

Extrait de la fiche de suivi interne.

3.1 (2 points) Reformulez le motif de la réclamation de Mme Benali, puis distinguez les faits établis des éléments qui restent à vérifier. Appuyez votre réponse sur les données du tableau et du DT 3.

3.2 (1,5 point) Rédigez une réponse professionnelle à Mme Benali comprenant une marque d'écoute, la reconnaissance des faits établis et une action corrective immédiate adaptée.

3.3 (1,5 point) 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 qui ne serait pas prévue par les règles du DT 3.

PARTIE 4 : Mesurer la satisfaction et proposer une action de fidélisation (5 points)

Exploiter des données de satisfaction et améliorer l'expérience client

Après des prestations réalisées au premier trimestre 2026, Horizon Accueil a envoyé un questionnaire à 200 clients. Parmi eux, 80 ont répondu. Les réponses sont réparties comme indiqué dans le DT 3. Vous devez exploiter ces données et proposer une action réaliste pour renforcer la relation avec les clients professionnels.

Résultats de l'enquête de satisfaction

Réponse	Nombre de réponses
Très satisfait	62
Satisfait	12
Insatisfait	6
Total des réponses	80

Enquête envoyée à 200 clients, résultats arrêtés au 31 mars 2026.

4.1 (2 points) 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. Utilisez $\text{taux de retour} = \frac{\text{nombre de réponses}}{\text{nombre de questionnaires envoyés}} \times 100$ et $\text{taux de satisfaction} = \frac{\text{réponses satisfaites}}{\text{nombre de réponses}} \times 100$.

4.2 (1,5 point) Interprétez les deux résultats calculés. Citez une limite de l'enquête qui doit être prise en compte avant de généraliser les conclusions à l'ensemble des clients.

4.3 (1,5 point) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PUBLICS, OFFRE ET POSITIONNEMENT D'HORIZON ACCUEIL

Horizon Accueil est une agence indépendante qui intervient dans la métropole lyonnaise. Elle propose l'accueil physique lors d'événements professionnels, l'orientation des visiteurs, la gestion de listes d'invités et la transmission d'informations pratiques aux organisateurs.

En 2025, l'agence a traité 240 demandes de devis : 173 provenaient d'entreprises et 139 concernaient des événements professionnels. L'agence a réalisé 112 prestations et 46 % de ses clients ont commandé à nouveau au cours de l'année. Ses clients sont principalement des entreprises, des associations organisatrices de salons et des établissements recevant du public.

Le positionnement recherché repose sur la réactivité, la préparation personnalisée des agents et le suivi de la prestation par un interlocuteur unique. Les données comparatives figurent dans le tableau de la partie 1.

Exemples de besoins selon le public professionnel

Public ou situation	Besoin fréquent	Réponse possible de l'agence
Entreprise organisant une journée portes ouvertes	Orienter des visiteurs et fluidifier l'entrée	Agents briefés, point d'accueil et signalétique
Association organisant un salon	Informer les exposants et les visiteurs	Accueil, remise de documents et orientation
Établissement recevant du public	Renseigner les usagers et transmettre les demandes	Accueil physique et procédure d'orientation

Synthèse des demandes reçues par l'agence en 2025.

DT 2 : PARCOURS CLIENT, SUPPORTS DE CONTACT ET CONDITIONS TARIFAIRES

Le parcours client d'Horizon Accueil comprend la prise de contact, la découverte du besoin, l'envoi d'une proposition, la confirmation de commande, la préparation de la prestation, sa réalisation et le suivi après prestation.

Les supports disponibles sont les suivants : téléphone pour qualifier une demande urgente ; courriel pour transmettre un devis et conserver une trace écrite ; site internet pour présenter l'offre et recueillir une demande ; fiche de préparation partagée avec les agents pour transmettre les consignes ; questionnaire après prestation pour recueillir l'avis du client.

Tarifs applicables à la demande de Novalys : agent d'accueil, 28,00 € TTC par heure-agent ; préparation et briefing, forfait de 45,00 € TTC ; kit de signalétique, forfait de 36,00 € TTC. La prestation demandée mobilise deux agents pendant six heures chacun. La remise de fidélité accordée à Novalys est de 8 % sur le seul coût des agents. Les forfaits de préparation et de signalétique ne sont pas remisés. Aucun frais supplémentaire n'est à ajouter.

Une proposition commerciale doit préciser les prestations, les horaires, les conditions de prix, la durée de validité de l'offre et la démarche de confirmation. Pour cette demande, l'offre est valable 30 jours. La commande est confirmée après acceptation écrite du devis par la cliente.

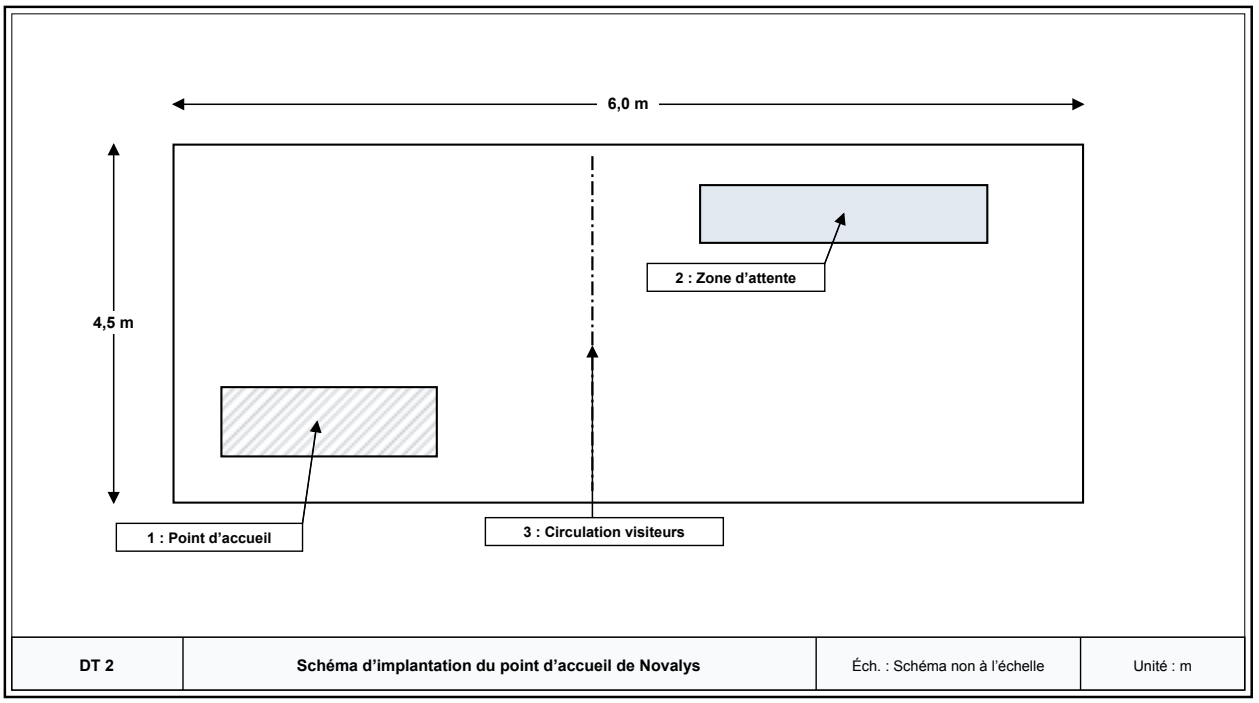


Schéma fonctionnel indicatif fourni pour préparer l'accueil. Les dimensions indiquées sont les dimensions utiles de la zone.

Données utiles à la préparation de la prestation

Donnée	Valeur
Nombre prévisionnel de visiteurs	180
Durée d'accueil demandée	6 heures
Nombre d'agents demandé	2
Date de l'événement	18 juin 2026
Remise de fidélité	8 % sur le coût des agents uniquement

Informations communiquées par Novalys dans sa demande initiale.

DT 3 : PROCÉDURE DE RÉCLAMATION ET ENQUÊTE DE SATISFACTION

Lorsqu'une réclamation est reçue, l'agent d'accueil ou le chargé de clientèle écoute sans interrompre, reformule le problème, recueille les faits et vérifie les éléments disponibles. Il explique les suites possibles, ne s'engage pas sur une compensation sans autorisation et transmet le dossier au responsable d'agence. La transmission indique la date, l'identité du client, la prestation concernée, les faits établis, les éléments restant à vérifier et l'action proposée.

Pour une arrivée tardive ou une consigne mal transmise, les actions correctives possibles sont : contacter le client pour reconnaître la difficulté et recueillir les précisions utiles ; vérifier la fiche de préparation et les horaires ; reprendre le briefing avec l'équipe ; faire valider par le responsable

toute mesure commerciale. La fiche de suivi de la prestation du 6 mai et les résultats de l'enquête du premier trimestre 2026 sont reproduits dans les parties 3 et 4.

Pour l'enquête, le taux de satisfaction regroupe les réponses « Très satisfait » et « Satisfait ». Le taux de retour rapporte le nombre de questionnaires reçus au nombre de questionnaires envoyés. Un taux calculé sur les seuls répondants ne représente pas nécessairement l'opinion de tous les clients, car les personnes qui répondent peuvent avoir un profil ou une expérience différents de celles qui ne répondent pas.

Informations à consigner lors du traitement d'une réclamation

Rubrique	Contenu attendu
Identification	Date, client et prestation concernée
Motif exprimé	Reformulation fidèle de la demande du client
Éléments de vérification	Faits établis et éléments restant à contrôler
Réponse et suivi	Action immédiate, personne responsable et délai de retour

Extrait de la procédure interne d'Horizon Accueil.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 2.2 et 2.3

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau en indiquant les calculs, les unités et les montants. Utilisez les tarifs et conditions du DT 2. Les montants sont exprimés en euros TTC.

Calcul de la proposition commerciale pour Novalys

Élément	Calcul	Résultat
Nombre d'heures-agent	.....	.....
Coût des agents avant remise	.....	.....
Forfait préparation et briefing	.....	.....
Kit de signalétique	.....	.....
Total avant remise	.....	.....
Montant de la remise de fidélité	.....	.....
Montant net à proposer	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 3.3 et 4.3

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau avec des propositions adaptées aux informations des DT 1 à DT 3. Rédigez des éléments concrets et vérifiables.

Suivi de la réclamation et action de fidélisation

Situation	Éléments à compléter par le candidat
Informations à transmettre au responsable d'agence	.....
Mesure préventive proposée	.....
Public ciblé par l'action de fidélisation	.....
Canal et contenu de l'action	.....
Indicateur de suivi	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.