

DANS CE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Epreuve/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; width: 200px; height: 50px; margin: 0 auto;"> <p style="margin: 0;">Note :</p> </div>	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS

OFFICE DE TOURISME DE DIJON
 11 RUE DES FORGES
 21000 DIJON
www.dijon-tourisme.com - dijon.tourisme@wanadoo.fr

DOSSIER DOCUMENTAIRE

PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

- Document 1 Extrait du guide sur les principaux monuments historiques et musées de Dijon
- Document 2 Légende concernant les monuments historiques
- Document 3 Extrait du guide sur les restaurants gastronomiques de Dijon

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

40 points

- Document 4 Procédure en cas de réclamation
- Document 5 Courriel provenant d'un club d'échecs
- Document 6 Post-it de Marjorie
- Document 7 Courriel d'un client potentiel
- Document 8 Lettre de réclamation

MISSION SPÉCIFIQUE : FESTIVAL DE JAZZ 2015

40 points

- Document 9 Édito du président du festival
- Document 10 Programmation des spectacles
- Document 11 Fréquentation des festivals 2013 et 2014
- Document 12 Extrait du dépouillement du questionnaire de satisfaction

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée (Circulaire 99-186 du 16.11.1999).

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Présentation de Dijon

Dijon est une commune française située à 310 kilomètres au sud-est de Paris et 190 kilomètres au nord de Lyon. C'est la préfecture du département de la Côte-d'Or et le chef-lieu de la région Bourgogne. Ses habitants sont appelés les Dijonnais.

Dijon est l'ancienne capitale des ducs de Bourgogne, ville emblématique de la moutarde et du pain d'épices. Dijon, ville d'Art et d'Histoire, est candidate au patrimoine mondial de l'UNESCO.



Présentation de l'Office de Tourisme de Dijon

L'Office de Tourisme est une association loi 1901, créé en 1993 ; il a obtenu en janvier 2015 son classement en catégorie I. Ce classement garantit au visiteur un très haut niveau de qualité d'accueil, un large accès à l'information touristique ainsi qu'une ouverture 7 jours sur 7.

Le classement en catégorie I signifie que l'Office de Tourisme de Dijon répond à l'ensemble de ces critères ; il dispose d'une équipe renforcée et déploie une promotion d'envergure nationale et internationale au profit du rayonnement de la ville, des acteurs culturels et des professionnels touristiques.

L'Office de Tourisme de Dijon est engagé dans une démarche qualité depuis 1997. L'Association s'est vue renouveler en juillet 2014 la Marque Qualité Tourisme™ (Référentiel qualité Offices de Tourisme de France®).

Ces labels lui permettent d'accueillir plus de 300 000 touristes par an.

Il compte 15 salariés en CDI, complétés en haute saison par 5 contrats saisonniers.

Les missions de service public déléguées à l'Office de Tourisme sont : l'accueil, l'information, l'animation, la coordination et la promotion de l'offre touristique locale, ainsi que l'organisation de fêtes et de manifestations.

Des visites guidées des monuments sont mises en place par l'Office de Tourisme afin de permettre aux touristes de découvrir la ville. Chaque jour, 2 à 4 hôtels particuliers s'engagent à être ouverts au public afin de faire découvrir leur architecture. Plus de la moitié des hôtels particuliers sont adhérents à l'Office de Tourisme, ce qui offre un choix plus large pour les visiteurs.

Depuis 2010, l'Office de Tourisme est labellisé Tourisme et Handicap pour tous les types de handicap. Ainsi, le bâtiment de l'Office a été adapté pour accueillir les personnes à mobilité réduite et leur permettre de découvrir la cité par des circuits de visites adaptés.

Des brochures en plusieurs langues sont éditées chaque année afin de répondre au mieux à la demande des visiteurs. Toujours dans une optique "Qualité", l'Office de tourisme incite les internautes à télécharger les brochures ou à composer leur carnet de voyage personnalisé via son site Internet complet et trilingue.

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Titulaire du baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers, vous venez d'être recruté(e) en qualité de chargé(e) d'accueil. Vous travaillez sous la responsabilité de Marjorie MICHEL, responsable accueil.

À l'Office de Tourisme, un(e) chargé(e) d'accueil reçoit les visiteurs, répond au téléphone, informe sur les activités proposées et sur les différents tarifs, gère les demandes de séjour et les réclamations, assure la satisfaction client et participe à l'organisation des différents événements annuels.

Document 1 : Extrait du guide sur les principaux monuments historiques et musées de Dijon

<p>☞ La tour Philippe Le Bon ☞</p> <p>Du haut de ses 46 mètres, la tour offre un panorama exceptionnel sur la ville de Dijon et sur ses environs.</p>  <p>La Tour Philippe le Bon, dénommée à l'origine tour de la terrasse, domine l'ensemble du palais des ducs et des États de Bourgogne.</p> <p><i>Nombre de personnes par visite : 18 maximum Tarif individuel : 2,50 € Tarif réduit pour groupes : 1,50 € par personne La visite n'est pas recommandée aux femmes enceintes et aux personnes se déplaçant avec difficulté (316 marches).</i></p>	<p>☞ Entre cour et jardin ☞</p> <p>Le centre historique de Dijon cache de nombreux hôtels particuliers construits entre les 15^e et 18^e siècles. Découvrez l'architecture exceptionnelle du secteur sauvegardé et les histoires des familles de la « noblesse de robe ».</p>  <p><i>Visite de la ville : pour un maximum de 40 personnes : 131 € (tarif pour le groupe) Visite pédestre adaptée aux personnes à mobilité réduite.</i></p>
<p>☞ Le musée Magnin ☞</p> <p>Installé dans l'hôtel Lantin, l'un des plus beaux hôtels particuliers du XVII^e siècle de Dijon, ce musée réunit un remarquable ensemble de peintures, dessins et objets. Ce musée a gardé son aspect de cabinet d'amateur et de demeure habitée. L'originalité de cette collection et son cadre raffiné en font un lieu à découvrir au cœur du vieux Dijon.</p>  <p><i>Le musée propose des visites pour les groupes. Tarif individuel : 3,50 € Tarif réduit pour groupes : 2,50 € par personne Complément accès : fermé au mois de juillet pour travaux.</i></p>	<p>☞ Le musée du cerf-volant ☞</p> <p>Premier musée du cerf-volant d'Europe, vous découvrirez plusieurs cerfs-volants d'art du monde entier.</p>  <p>Ce musée propose également un atelier de construction de cerfs-volants sur réservation (à partir de 3 ans), ainsi que des stages de formation adultes (fabrication et pilotage). Une boutique de cerfs-volants est à votre disposition au musée.</p> <p><i>Tarif individuel : 3,00 € Tarif réduit pour groupes : 2,00 € par personne Visite guidée sur réservation (1/2 h à 1 h) : 2 € Visite pour les groupes de 30 personnes.</i></p>

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Légende concernant les monuments historiques

LA TOUR PHILIPPE LE BON



Jours d'ouverture
Dias de apertura
Giorni di apertura



Tél. : +33 (0)8 92 70 05 58
E-mail : info@otdijon.com
Internet : http://www.visitdijon.com

Coordonnées
Información del contacto
Informazioni sui contatti

Mois d'ouverture
Messes de apertura
Mesi di apertura



Capacité maximum
Capacidad máxima
Capacità massima

Fermé / Cerrado / Chiuso ■

Ouvert / Abierto / Aperto ■

18 personnes maximum

€ à partir de 1,50 €

1h

Tarif
Tasas
Tariffe

Durée de la visite
Duración de la visita
Durata della vista

Document 3 : Extrait du guide sur les restaurants gastronomiques de Dijon



Loiseau des Ducs
Guide MICHELIN 2015 

Restaurant : Gastronomique, Moderne, Créatif, Traditionnel, Classique

23 € à 95 €

●●●●● 13 avis

3 Rue Vauban 21000 Dijon

RÉSERVER



Le Pré aux Clercs
Guide MICHELIN 2015 

Restaurant : Gastronomique, Traditionnel, Classique, Régional Français

32 € à 115 €

●●●●● 15 avis

13 pl. de la Libération 21000 DIJON



William Frachot
Guide MICHELIN 2015 

Restaurant : Moderne, Créatif, Gastronomique

48 € à 125 €

●●●●● 31 avis

5 r. Michelet 21000 DIJON

 Voir le numéro

RÉSERVER

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Dès votre prise de poste, ce mardi 16 juin 2015, vous consultez les tâches transmises par votre responsable, Marjorie MICHEL, que vous devez réaliser dans la journée.

Objet de la tâche	Début
Cliquer ici pour ajouter un nouvel élément Tâche	
Échéance: Ultérieurement	
Préparer un devis à transmettre avec un courriel d'accompagnement au club d'échecs	Mar. 16/06/2015
Les légendes concernant les monuments n'ont pas été prévues en anglais, faites le nécessaire	Mar. 16/06/2015
Répondre à la réclamation de M. GALICHOU	Mar. 16/06/2015
Préparer deux arguments pour prospecter les hôtels particuliers non adhérents	Mar. 16/06/2015

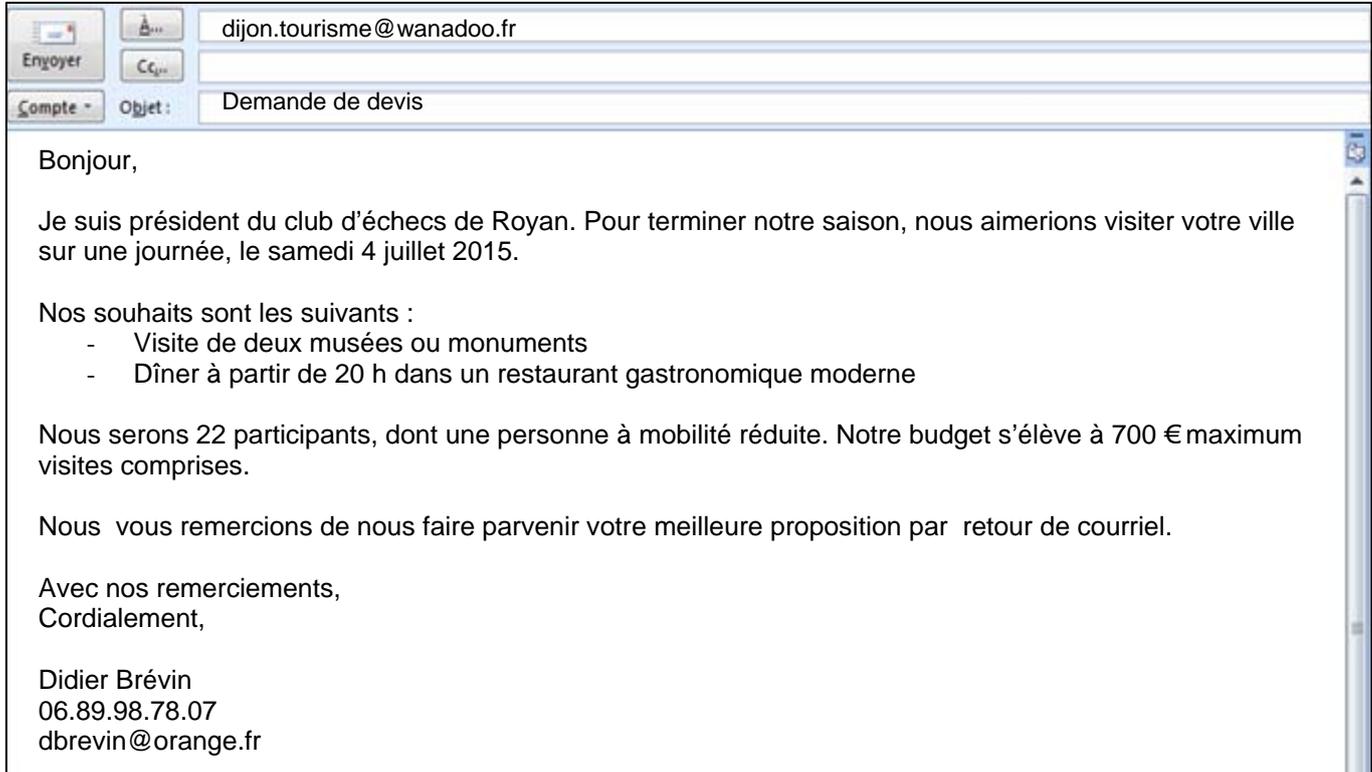
Document 4 : Procédure en cas de réclamation d'un client concernant un hébergement

✂ Toute réponse doit être faite par courrier.

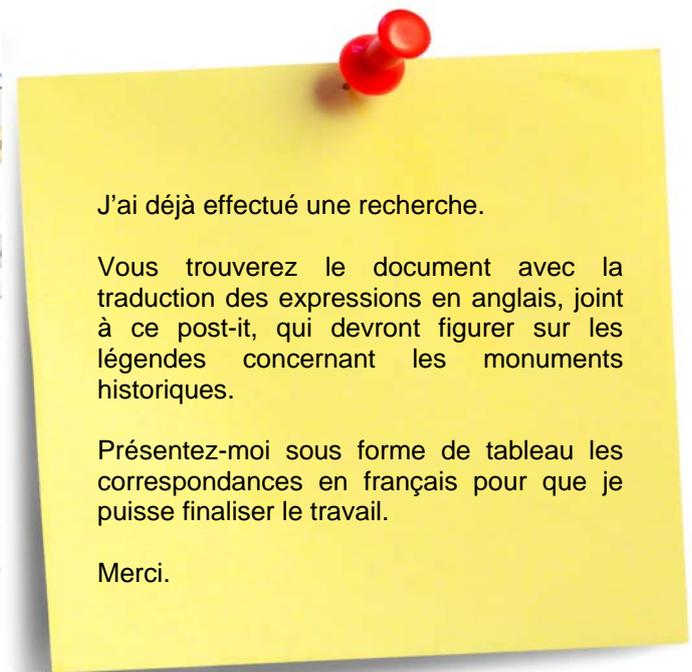
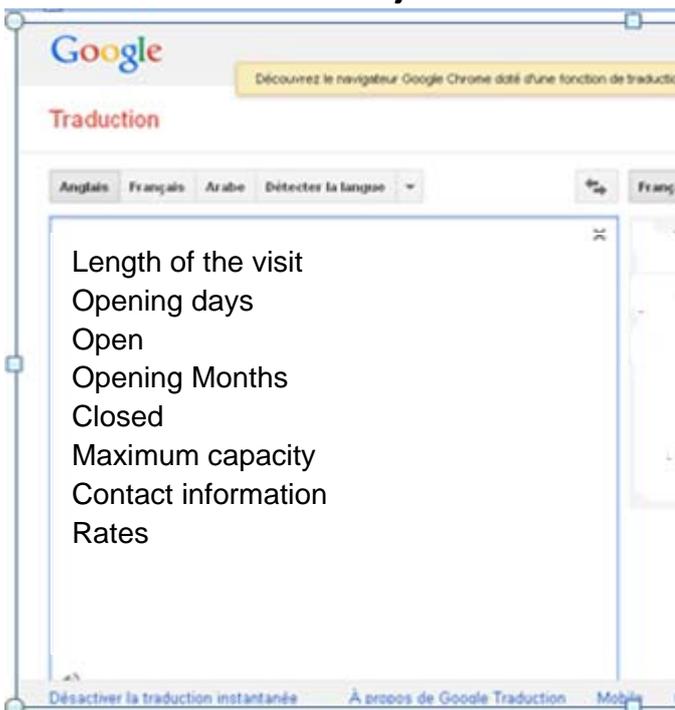
Le client a-t-il choisi lui-même son lieu d'hébergement ?	OUI	L'orienter vers l'établissement d'accueil.
	NON	Lui demander quel a été son interlocuteur : l'orienter vers cet interlocuteur.
Le client a-t-il contacté l'Office de Tourisme pour obtenir des informations ?	OUI	Retrouver trace de sa demande écrite.
	NON	L'orienter vers son interlocuteur.
D'après nos informations, la réclamation du client est-elle justifiée ?	OUI	Suivant le type de réclamation, répondre favorablement par écrit en fonction des directives du responsable de service concerné.
	NON	Notifier par écrit le motif du refus

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5 : Courriel du Club d'échecs



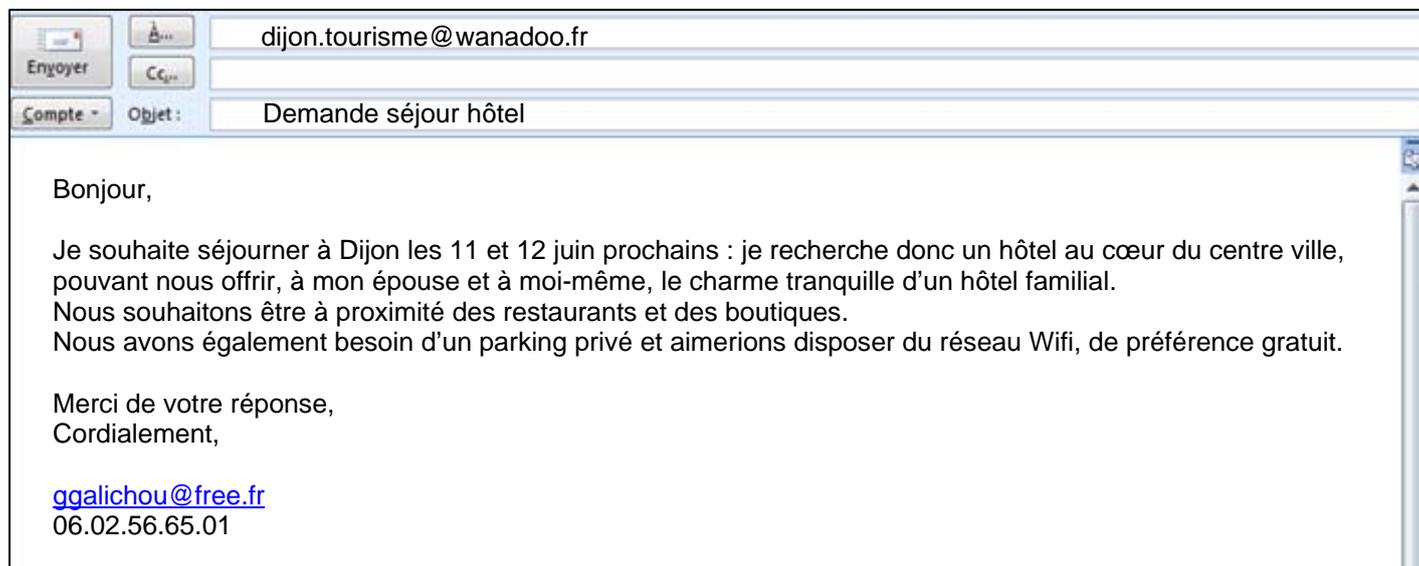
Document 6 : Post-it de Marjorie



Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 7 : Courriel du 11 avril 2015 de Monsieur GALICHOU



Document 8 : Lettre de réclamation de Monsieur GALICHOU

Monsieur et Madame Georges GALICHOU
156 route de Toulouse
13000 MARSEILLE

Office de Tourisme de Dijon
11 rue de Forges
21000 Dijon
Marseille, le 13 juin 2015

Madame, Monsieur,

Sur vos conseils, j'ai réservé pour les 11 et 12 juin derniers une chambre à l'hôtel « Grand Hôtel La Cloche Dijon » situé au cœur du centre ville car mon épouse est une personne à mobilité réduite.

Je vous avais contacté par courriel afin que vous puissiez me communiquer quelques hôtels correspondant à mes attentes.

Or, vous avez oublié une exigence importante : la nécessité d'un accès « handicapé » pour mon épouse qui ne peut se déplacer facilement.

Malheureusement, en arrivant sur place, nous avons été confrontés à des difficultés importantes pour accéder à l'hôtel.

Nous avons été contraints de changer d'hôtel. Or, le seul disponible à cette date proposant un accès « handicapé » nous a coûté 80 € de plus.

Je ne suis donc pas satisfait de vos services et vous demande, en conséquence, une indemnisation correspondant à la réparation du préjudice subi, et ce, dans les meilleurs délais.

Je vous remercie de votre compréhension et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Monsieur G. GALICHOU

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 11

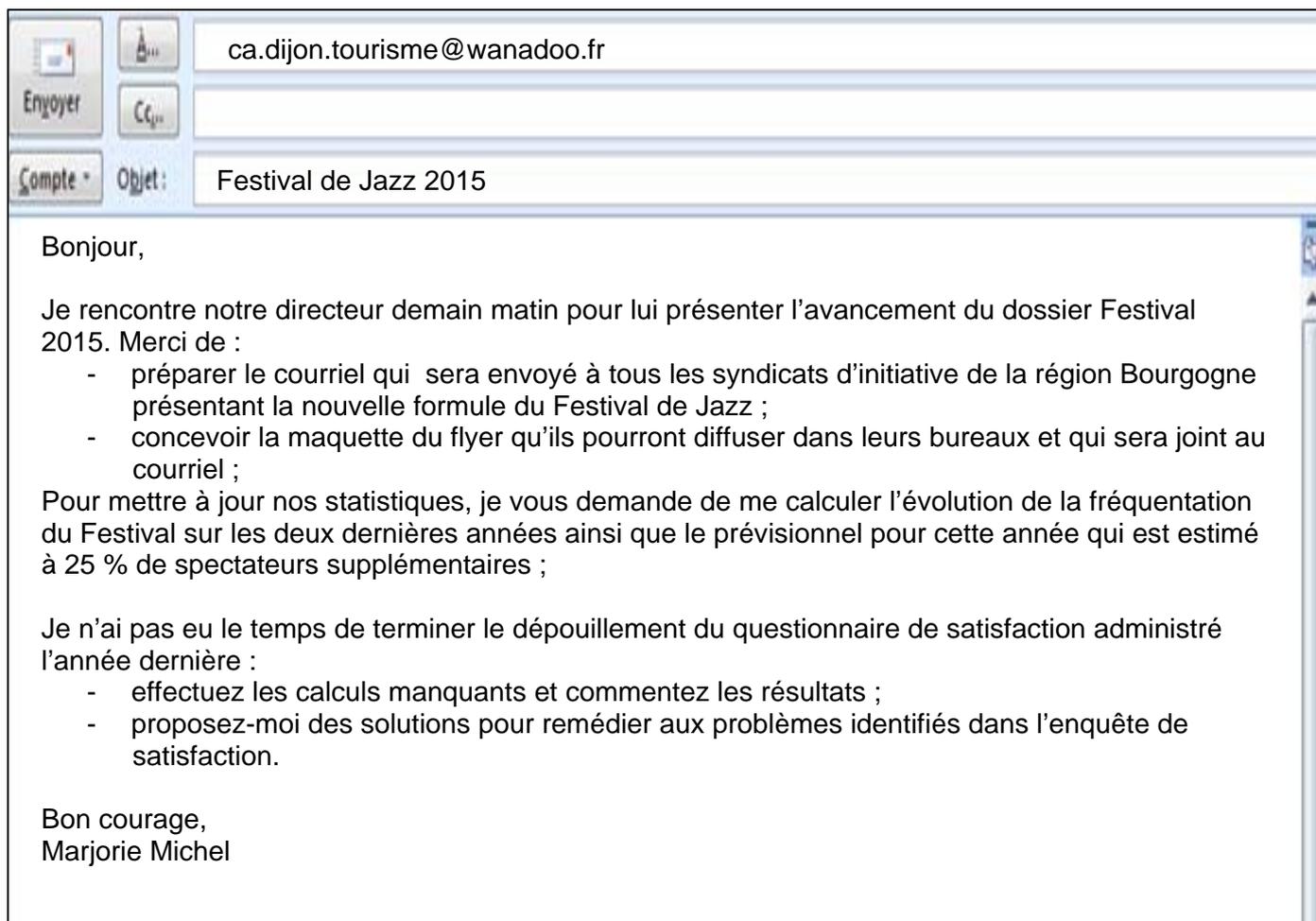
NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISSION SPÉCIFIQUE : LE FESTIVAL DE JAZZ

Les 20 et 21 juillet 2015, la ville de Dijon va accueillir son Festival de Jazz qui se déroulera, comme chaque année, dans le Parc de la Colombière situé au cœur de la ville. Cette année, une nouvelle formule va être mise en place. Elle est décrite dans l'édito du Président du Festival.

Afin de faire découvrir cette nouvelle organisation au public, les syndicats d'initiative de la région Bourgogne vont être partenaires de l'Office de Tourisme de Dijon. Lors de la dernière édition du festival, un questionnaire de satisfaction avait été administré auprès des spectateurs des concerts du Parc de la Colombière.

Marjorie MICHEL vous demande, par courriel, de l'aider à préparer le festival 2015 et de veiller à la satisfaction du public.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 9 : Édito du président du festival

La troisième édition du Dijon Jazz Festival qui s'est déroulée les 19 et 20 juillet 2014 a connu un véritable succès populaire et démontré l'évolution très positive de l'évènement tant au niveau artistique que médiatique.

Pour continuer l'aventure et développer d'autres idées, nous allons expérimenter une autre formule. Plus créative, elle consistera en un rapprochement nécessaire et logique avec ce qui fait la spécificité et l'originalité de notre manifestation : **nos spécialités régionales (moutarde, pain d'épices, truffes...)**

Notre but premier reste le même : à travers cet évènement, offrir une lecture qualitative et culturelle de l'environnement exceptionnel dans lequel nous évoluons. Dijon, grâce à son patrimoine unique et ses spécialités régionales mondialement connues, nous offre cette possibilité.

La dégustation musicale

Nouvelle formule avec "La dégustation musicale", au cours de laquelle Jacky Terrasson et Stéphane Belmondo joueront leurs morceaux les plus connus.

À cette occasion vous pourrez également déguster 7 nouvelles moutardes au goût exceptionnel : basilic, cèpes et thé fumé, truffe, parmesan, abricot, cassis, feuilles de coriandre à l'orange confite.

Samedi 20 juillet à 16 h 00 – Salle Devosge

Concert au Jardin Botanique

Nouveau lieu avec le Jardin Botanique où se déroulera un concert de Youn Sun Nah.

Samedi 20 juillet à 21 h 30

Scène du Parc de la Colombière

La grande scène du Parc de la Colombière, espace ombragé abritant un marché gastronomique, accueillera samedi la fine fleur du jazz, avec une carte blanche donnée à Roger Biwandu. Le Big Band de Frank Dijeau (17 musiciens) nous entraînera en soirée sur les notes d'un swing joyeux et débridé.

Samedi 20 juillet à partir de 16 h 30

Le dimanche sera dédié à une journée plus funky : les meilleures formations régionales se succéderont sur scène pour nous faire partager leur passion.

Dimanche 21 juillet à partir de 17 h 00

Bon festival à tous !

Le Président,
Dominique Renard

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 10 : Programmation des spectacles

Salles	Horaires	Samedi 20 juillet 2015	Dimanche 21 juillet 2015
Scène du Parc de la Colombière	16 h 30	JEAN-CHRISTOPHE JACQUES QUARTET Gratuit	
	17 h		FROGJAM Gratuit
	18 h	TRI-NATION GUITAR TRIO Gratuit	
	18 h 30		THE FOOLICH KING Gratuit
	19 h 30	FRANCK DIJEAU BIG BANG SWING SESSIONS Gratuit	
	20 h		THE RIX'TET Gratuit
	21 h	FRÉDÉRIC BOREY SHAPE TRIO INVITE CHRISTOPHE MAROY Gratuit	
	22 h		MADISON STREET FAMILY Gratuit
	22 h 30	BORDEAUX JAZZ ALL STAR 7TET TRIBUTE TO ART BLAKEY Gratuit	
	De 12 h à 16 h	ÉLÉPHANT BRASS MACHINE Gratuit	
Salle Devosge	16 h	DÉGUSTATION MUSICALE INTERPRÉTÉS PAR JACKY TERRASSON ET STÉPHANE BELMONDO DEGUSTATION DE 7 NOUVELLES MOUTARDES AU GOÛT EXCEPTIONNEL Tarif 20 € <i>Places limitées, réservation obligatoire par téléphone au 03 80 55 28 28 (Office de Tourisme), par courriel : billetterie@dijon-jazz-festival.com ou via le réseau France billet, Fnac, Carrefour, Géant, Magasins U, Intermaché.</i>	
Jardin Botanique	21 h	YOUN SUN NAH DUO Tarif 45 € <i>Places limitées, réservation obligatoire par téléphone au 03 80 55 28 28 (Office de Tourisme), par courriel : billetterie@dijon-jazz-festival.com ou via le réseau France billet, Fnac, Carrefour, Géant, Magasins U, Intermaché.</i>	

Baccalauréat professionnel Accueil - relation clients et usagers	Code : AP1506ARCU2	Session 2015	SUJET
ÉPREUVE E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 11

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 11 : Fréquentation des Festivals 2013 et 2014

NOMBRE DE SPECTATEURS FESTIVAL DE JAZZ 2013 ET 2014 (Sources : Billetterie et Police Municipale)

	2013	2014
Parc de la Colombière	1 867	2 345
Salle Devosge	356	398
Jardin Botanique	253	296

Document 12 : Extrait du dépouillement du questionnaire de satisfaction 2014, administré à 341 personnes au Parc de la Colombière.

Question 4 * Nombre de réponses

Avez-vous trouvé facilement le Parc de la Colombière?

Oui **102*29,91 %**

Non **239 70,09 %**

Question 5

Quel est votre mode de transport ?

Voiture **300 87,98 %**

Co-voiturage **17 4,98 %**

Transports en commun **22 6,45 %**

Deux-roues **2 0,59 %**

Question 6

Si vous êtes venu au festival avec votre véhicule personnel, avez-vous pu stationner facilement ?

Oui **56 18,67 %**

Non **244 81,33 %**

Question 7

Lors de votre accès au Parc de la Colombière, avez-vous beaucoup attendu pour pouvoir y entrer ?

Oui **216**

Non **125**

Question 8

Lors des concerts auxquels vous avez assisté, vous étiez :

Debout **237**

Assis **104**

Question 9

Si vous étiez debout, auriez-vous préféré être assis ?

Oui **215**

Non **22**