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

CORRIGÉ

Le barème s'impose à l'ensemble des centres de correction.

Tâches courantes	40 points
1. Réalisation d'un devis avec courriel d'accompagnement destiné au club d'échecs de Royan	17 points
2. Tableau « français/anglais »	7 points
3. Réponse courrier à la réclamation de M. Galichou	10 points
4. Deux arguments pour prospection	6 points
Mission spécifique	**40 points**
1. Courriel destiné aux Syndicats d'Initiatives	10 points
2. Flyer du Festival de Jazz	13 points
3. Taux d'évolution de la fréquentation du Festival 2013-2014	2 points
4. Prévisionnel de la fréquentation 2015	2 points
5. Analyse du questionnaire	7 points
6. Propositions d'amélioration	6 points

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL (40 points)

1. Réalisation d'un devis avec courriel d'accompagnement destiné au club d'échecs de Royan
(4 points)

De : dijon.tourisme@wanadoo.fr
A : d.brevin@orange.fr

Objet : Devis 0,5 point

Bonjour Monsieur Brévin, 0,5 point

En réponse à votre courriel du 15 juin, vous voudrez bien trouver, ci-joint, un devis qui correspond à vos attentes. 1 point

Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires et espérons vous accueillir dans notre belle ville. 1 point

Cordialement. 0,5 point

Marjorie MICHEL
Responsable Accueil 0,5 point

1. Réalisation d'un devis avec courriel d'accompagnement destiné au Club d'échecs de Royan (suite et fin) (13 points)

DEVIS du 16 juin 2015 0,5 point	
De : Office Tourisme de Dijon 11 rue des Forges 21000 Dijon 0,5 point	A : Club d'échecs de Royan M. Brévin – Président 1 point

PRESTATION CLIENT POUR 22 PARTICIPANTS - SORTIE PRÉVUE LE 4 JUILLET 2015 1 point		
Visite des monuments et musées : (seule possibilité) Entre cour et jardin 1 point Le musée du cerf-volant 1 point	Durée visite : 1 h 0,5 point Tarif groupe : 131 € 0,5 point Le musée du cerf-volant : 1/2 h à 1 h 0,5 point Entrée payante : 2 €/personne 0,5 point 2 € x 22 = 44 € 1 point	
Restaurants gastronomiques au cœur de Dijon : Loiseau des ducs 1 point	**Tarifs par personne** Menu à partir de 23 €	**Montant** 23 € x 22 = 506 € 2 points
TOTAL • 1 monument + 1 musée + restaurant Loiseau des ducs : 131 + 44 + 506 = 681 € 2 points		

Pour mémoire

Critères de choix des monuments et musées
- Accès handicapés
- Tarifs
- Capacités d'accueil
- Ouverture en juillet

Critères de choix du restaurant
- Budget global
- Ambiance moderne

2. Tableau « français/anglais » - 7 points

1,5 point pour la présentation sous forme de tableau (exigée)
1,5 point pour l'orthographe
4 points pour les termes anglais associés aux termes français (soit 0,5 point par réponse)

FRANÇAIS	ANGLAIS	FRANÇAIS	ANGLAIS
Jours d'ouverture	Opening days	Coordonnées	Contact information
Mois d'ouverture	Opening months	Tarif	Rates
Fermé	Closed		
Ouvert	Open		
Capacité maximum	Maximum capacity		
Durée de la visite	Length of the visit		

3. Réponse par courrier à la réclamation de M. Galichou (10 points)

Office Tourisme de Dijon
11 rue des Forges
21000 Dijon

M. GALICHOU
156 route de Toulouse
13000 Marseille 0,5 point

Dijon, le 16 juin 2015
0,5 point

Objet : Réclamation du 15/06/2015 0,5 point

Monsieur, 0,5 point

En réponse à votre courrier du 15 juin dernier (0,5 point) concernant votre réclamation 0,5 point relative à notre prestation, et après vérification de vos souhaits sur votre courriel du 11 avril 0,5 point, nous constatons que vous n'avez pas précisé la nécessité d'un accès « handicapé ». 0,5 point.

Aussi, ne pouvons-nous pas donner suite à votre demande d'indemnisation. 1 point

Cependant, la ville de Dijon dispose de plusieurs établissements qui possèdent le pictogramme « handicapé ». 1 point

Il vous suffira de nous le préciser, lors d'une prochaine visite, pour en bénéficier. 0,5 point

Nous restons à votre écoute et espérons vous revoir dans notre belle ville. 1 point

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées. 1 point

Marjorie MICHEL
Responsable Accueil 0,5 point

Orthographe / syntaxe : 1 point

4 Deux arguments pour prospecter les hôtels particuliers non adhérents (6 points)

Proposition de correction : accepter tout argument construit en cohérence avec le contexte professionnel.
3 points par argument

1. Chaque année l'Office de tourisme accueille 300 000 touristes. En adhérant, vous bénéficiez d'une clientèle potentielle importante pour promouvoir votre hôtel particulier.

2. L'office de tourisme est engagé dans une démarche Qualité, il est classé Office de tourisme de catégorie 1, il a obtenu en juillet 2014 la Marque Qualité Tourisme et il est labellisé Tourisme et Handicap, ce qui prouve son sérieux et son professionnalisme.

3. Chaque année, l'Office de tourisme édite et met en ligne des brochures en plusieurs langues. Ce qui permet à ses adhérents d'être connus par des millions de touristes.

MISSION SPECIFIQUE : LE FESTIVAL DE JAZZ (40 points)

1. Courriel destiné aux Syndicats d'Initiatives (10 points)

Orthographe / syntaxe 1 point

De : dijon.tourisme@wanadoo.fr
A : Syndicats d'initiatives
Objet : Nouvelle formule du festival de Jazz 2015 0,5 point
Bonjour, 0,5 point Les 20 et 21 juillet prochain, l'Office de Tourisme de Dijon, organise la quatrième édition de son Festival de Jazz. 1 point Cette année, c'est une manifestation repensée qui accueillera le public. Plus créative, elle consistera en un rapprochement nécessaire et logique avec ce qui fait sa spécificité et son originalité : ses spécialités régionales (moutarde, pain d'épices, truffes…) 1 point. Nouvelle formule : tout en dégustant les 7 nouvelles moutardes au goût exceptionnel (basilic, cèpes et thé fumé, truffe, parmesan, abricot, cassis, feuilles de coriandre à l'orange confite), les spectateurs auront le privilège d'écouter l'interprétation musicale de Jacky Terrasson et Stéphane Belmondo 1 point Vous trouverez, en pièce jointe, le programme du Festival de Jazz 2015, sous forme de flyer, que vous pourrez afficher dans vos bureaux afin d'informer vos usagers. 1 point Notre Festival connaît un succès croissant tant au niveau artistique que médiatique, ce qui peut vous aider à fidéliser les touristes qui fréquentent vos communes. 1 point De plus, sa programmation durant le premier mois des vacances d'été peut vous permettre d'attirer plus de vacanciers. 1 point Alors n'hésitez pas à le faire connaître à vos usagers. Nous comptons sur votre collaboration active. 1 point Cordialement, 0,5 point Marjorie MICHEL Responsable Accueil 0,5 point

2. Flyer du Festival de Jazz (13 points)

Doivent figurer sur le flyer :

- Le titre : Dijon Jazz Festival 1 point
- Une phrase d'accroche : Nouvelle formule : Jazz et spécialités régionales 1 point
- Les dates du Festival : du 20 au 21 juillet 1 point
- Programmation par salle :

  ✓ Salle Devosge : le 20 juillet à 16 h - Dégustation musicale interprétés par JACKY TERRASSON ET STÉPHANE BELMONDO - Dégustation de 7 nouvelles moutardes au goût exceptionnel - Tarif 20 € - Places limitées - réservation obligatoire (3 points)

  ✓ Jardin Botanique : le 20 juillet - 21 h 30 - Youn Sun Nah Duo - tarif 45 € - nombre de places limité– réservation obligatoire (3 points)

  ✓ Scène du Parc de la Colombière : le 20 et 21 juillet - à partir de 16 h 30 - énumérer quelques noms de groupes de musiciens ou accepter la mention de nombreux groupes - concert gratuit (2 points)

- Les numéros utiles pour réserver : *Office de Tourisme au 03 80 55 28 28 ou par courriel : billetterie@dijon-jazz-festival.com ou via le réseau France billet, Fnac, Carrefour, Géant, Magasins U, Intermaché.* 0,5 point

Présentation 1,5 point

3. Taux d'évolution de la fréquentation du Festival 2013-2014 (2 points)

2013 : 2 476 spectateurs
2014 : 3 039 spectateurs
3039 - 2476 = 563
(563/-2 476) x 100 = 22,73 %
Soit une évolution de 22,73 % entre l'année 2013 et l'année 2014

4. Prévisionnel de la fréquentation 2015 (2 points)

$\frac{3039 \times 25}{100} = 759{,}75$

Soit une prévision de 3 039 + 759,75 = 3 798,75 arrondis à 3 799 spectateurs attendus en 2015

5. Dépouillement du questionnaire (7 points)

Question 4

Avez-vous trouvé facilement le Parc de la Colombière ?

Oui	**102 Soit 29,91 %**
Non	**239 Soit 70,09 %**

Question 5

Quel est votre mode de transport ?

Voiture	**300 Soit 87,98 %**
Co-voiturage	**17 Soit 4,98 %**
Transports en commun	**22 Soit 6,45 %**
Deux-roues	**2 Soit 0,59 %**

Question 6

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

Oui	**56 Soit 18,67 %**
Non	**244 Soit 81,33 %**

Question 7

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

Oui	**216 Soit 63,34 %**	1 point
Non	**125 Soit 36,66 %**	

Question 8

Lors des concerts auxquels vous avez assisté, vous étiez :

Debout	**237 Soit 69,50 %**	1 point
Assis	**104 Soit 30,50 %**	

Question9

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

Oui	**215 Soit 90,72 %**	1 point
Non	**22 Soit 9,28 %**	

Lors de l'analyse du dépouillement de ce questionnaire, on peut constater que :

- 70 % des spectateurs ont eu du mal à trouver le Parc de la Colombière 1 point
- 81 % des personnes qui sont venus en voiture ont eu des difficultés pour se garer 1 point
- 63 % disent avoir attendu pour entrer dans le Parc 1 point
- 70 % des spectateurs interrogés étaient debout pour voir le concert et 91 % d'entre eux auraient préféré être assis. 1 point

6. Propositions d'amélioration (6 points)

- Améliorer la signalétique du festival
- Augmenter le nombre de places de parking
- Prévoir des navettes entre les lieux de stationnement et les lieux de spectacles.
- Revoir les horaires d'ouverture du Parc de la Colombière
- Mettre en place plusieurs files d'accès
- Proposer des animations pour faire patienter le public.
- Revoir la logistique concernant les chaises.

1,5 point par réponse proposée. 4 réponses attendues
Accepter toutes les réponses cohérentes.