	Académie:	Session:
	Examen:	Série :
9	Spécialité/option:	Repère de l'épreuve :
CADRE	Epreuve/sous épreuve :	
CE C	NOM:	
C	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
DANS	Prénoms:	N° du candidat
7α .	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
RIRE	Apprécia	ion du correcteur
NE RIEN ÉCRIRE	Note:	

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

ASSOCIATION HANDBALL CLUB

Douceville 97180 SAINTE-ANNE

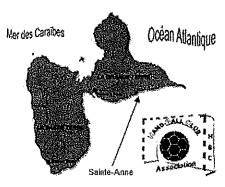
 Téléphone
 : 05 90 12 22 33

 Télécopie
 : 05 90 12 22 34

 Site internet
 : www.hbc@gp.fr

Courriel : hbc971@orange.fr

La Guadeloupe



CONTEXTE PROFESSIONNEL

Document 1 : Fiche signalétique de l'Association HBC Document 2 : Fiche de poste agent d'accueil « HBC »

Document 3 : Extrait du mot du Président

Document 4 : Le recrutement et les inscriptions au club Document 5 : Procédure de rappel de règlement de cotisation

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Document 6 : Courriel reçu de la mairie de Sainte-Anne

Document 7 : Extrait du compte rendu de la réunion de bilan de l'année sportive du 7 juin 2016

Document 8 : Messages de la page Facebook du 14 juin 2016

Document 9 : Choix d'équipements pour l'équipe féminine des + de 17 ans Document 10 : Pointures recensées dans l'équipe féminine des + de 17 ans Document 11 : Extrait des zones tarifaires de la Poste vers l'Outre-mer

MISSION SPÉCIFIQUE

30 points

50 points

Doçument 12 : Message de M. Samar

Document 13 : Extrait du dépouillement du questionnaire de satisfaction réalisé en mai 2016

Document 14 : Fournisseurs d'objets publicitaires ayant répondu à l'appel d'offres

Document 15 : Conseils pour la rédaction de votre maquette

Calculatrice à fonctionnement autonome autorisée (Circulaire 99-186 du 16.11.99). Les calculs s'effectueront avec deux décimales.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 12

Document 2 : Fiche de poste agent d'accueil « HBC »

Vos missions

L'agent d'accueil tient une permanence au local du club. Il est l'interface entre les clients internes ou externes et l'association. De ce fait, il doit :

- accueillir toutes personnes intéressées pour leur présenter les activités proposées par le Club,
- gérer l'ensemble du courrier,
- superviser le calendrier des rencontres par catégorie pour un affichage par semaine (tableau extérieur),
- accueillir les nouveaux bénévoles,
- apporter ponctuellement une aide logistique pour l'organisation de tâches liées aux activités du club,
- mettre à disposition la documentation interne de l'association aux membres actifs souhaitant la consulter,
- répondre aux courriels, aux messages laissés sur la page Facebook,
- gérer les inscriptions et mettre à jour les dossiers joueurs licenciés,
- gérer le tableau extérieur d'information (créneau horaire des entraînements, dates des compétitions, manifestations ponctuelles,...),
- réaliser toutes tâches administratives relatives à l'accueil (saisie de courriers, notes, synthèses, tableaux, planning...).

Document 3 : Extrait du mot du Président

Pour sa quarantième année d'existence, le HBC va évoluer avec plusieurs équipes sur l'échiquier départemental.

Le club, qui se structure, a pour objectif de développer la pratique du handball dans un état d'esprit de convivialité.

Le club a été labellisé «école de handball» pour la saison 2015-2016 par la Ligue pour son travail auprès des jeunes.

L'équipe dirigeante a décidé, lors de la dernière assemblée générale, de poursuivre ce travail et de mettre en avant la formation des jeunes, la pratique en compétition ainsi que l'organisation d'animations diverses.

Pour la saison qui s'annonce, plusieurs sessions d'entraînement seront proposées au gymnase de Douceville :

- le mercredi de 16 h à 17 h et le samedi de 11 h à 12 h, destiné aux 6-9 ans. Cette catégorie participera à un tournoi mensuel (3^e dimanche du mois) d'octobre 2016 à mai 2017.
- le samedi de 9 h à 11 h (moins de 12 ans filles et garçons).
- le mercredi de 14 h à 15 h : les moins de 12 ans filles. Elles participeront le week-end à un championnat départemental.
- le mercredi de 15 h à 16 h, les moins de 12 ans garçons. Ils participeront le week-end à un championnat départemental.
- le mercredi et le jeudi de 17 h à 18 h : les moins de 14 ans filles et garçons. Ils participeront le weekend à un championnat départemental.
- le mardi, le mercredi et le vendredi de 18 h à 20 h et le jeudi sur le créneau horaire libre qu'il va falloir fixer : les moins de 17 ans filles et garçons. Ils participeront le week-end à un championnat départemental.

Les adultes ne sont pas oubliés, avec des entraînements :

 le lundi, le mardi, le jeudi et le vendredi de 20 h à 22 h pour les + 17 ans féminins et masculins engagés en championnat régional.

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 12

Document 4: Le recrutement et les inscriptions au club

1. Le recrutement au club

Le club recrute des joueurs et joueuses débutants (uniquement chez les moins de 17 ans) ou confirmés, intéressés par la pratique du handball, mais également des animateurs entraîneurs bénévoles en charge d'une équipe.

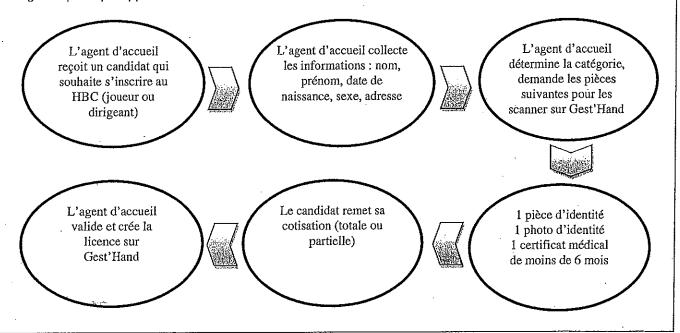
Les entraîneurs des + 17 ans sont favorables au recrutement de joueurs ayant une expérience dans le haut niveau, c'est-à-dire ceux qui ont déjà évolué dans un championnat de niveau national 2 ou 3. En effet, une initiation au hand ne peut se faire dans cette catégorie. Par conséquent, avant de le recruter, l'agent d'accueil doit s'assurer que le joueur est expérimenté.

Le président du club précise que : «Parents, anciens joueurs, joueurs, retraités, toutes personnes motivées sont les bienvenus.». Leur cotisation est nécessaire pour être cadres ou encadrants.

Des stages de formation pourront être proposés. Trois séances d'entraînement gratuites sont proposées avant l'inscription du jeune.

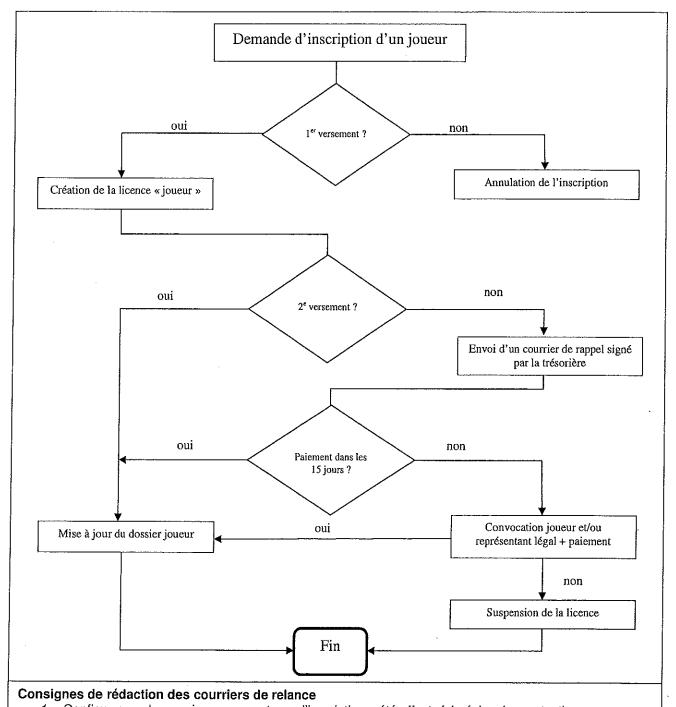
2. L'inscription sur

L'inscription d'un joueur se fait uniquement les jours de permanence au bureau de l'association sur un logiciel spécifique appelé GEST'HAND.



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient:4	Page 4 sur 12

Document 5 : Procédure de rappel de règlement de cotisation

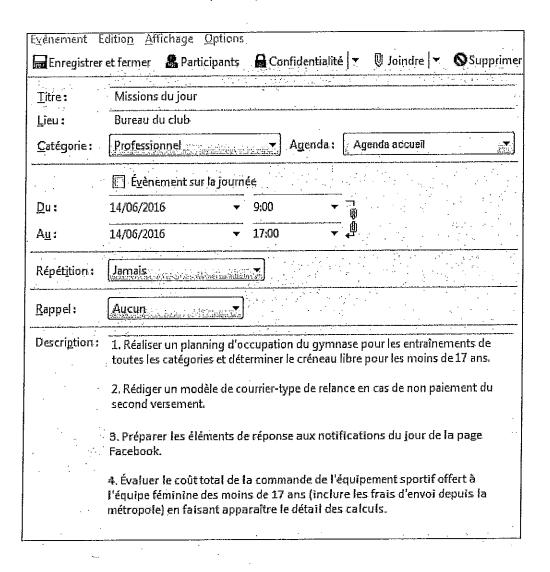


- 1. Confirmer que le premier versement pour l'inscription a été effectué (préciser le montant)
- 2. Rappeler le montant total de la cotisation annuelle pour la saison 2016-2017
- 3. Préciser le montant dû et indiquer que la date limite du second versement est atteinte
- 4. Exiger son paiement
- 5. Remercier et conclure par une formule de politesse

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 12

GESTION COURANTE

Dès votre prise de poste, ce mardi 14 juin 2016, vous consultez la messagerie interne du club et prenez connaissance de vos missions pour la journée.



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient: 4	Page 6 sur 12

Document 6 : Courriel reçu de la mairie de Sainte-Anne

De:	secrétariat.douceville@gmail.com	V
® A∶	hbc971@orange.fr	NAMES OF THE PARTY
№ Cc :		eresta.
Objet :	Créneaux réservés au HBC	SECATH*
Arial	v iu v I. o / s A, f I I I	
saison 2016 - le l - les - le i - le j	municipal en date du 31 mai 2016 a décidé de vous attribuer les créneaux suivants pour la 6-2017 : lundi : 20 h - 22 h s mardi et vendredi : 18 h - 22 h mercredi : 14 h - 20 h jeudi : 17 h - 22 h samedi : 9 h - 12 h	The state of the s
Secretaile		City

Document 7 : Extrait du compte rendu de la réunion de bilan de l'année sportive du 7 juin 2016

Première résolution : Gestion du règlement des inscriptions

À chaque fin de saison, des joueurs ne sont pas à jour de leur cotisation. Le conseil d'administration, à l'unanimité, a décidé qu'il est favorable au paiement en 2 fois de la cotisation annuelle de la prochaine saison sportive.

Voici ce que nous proposons :

	Nombre de paiements accordé	Date limite de palement
80 €	2 x 40 €	Le 1 ^{er} versement le jour de l'inscription et le 2 ^e au plus tard le 5 janvier 2017 quelle
100 €	2 x 50 €	que soit la date d'inscription
120 €	2 x 60 €	
80 €	1 x 80 €	À l'arrivée du membre au sein du club
	80 € 100 € 120 €	annuelle accordé 80 € 2 x 40 € 100 € 2 x 50 € 120 € 2 x 60 €

Si 2 licences ou plus dans la même famille, accorder une réduction de 20 % sur l'ensemble des cotisations

Dès qu'un retard est constaté, il faut adresser un courrier à l'adhérent, ou à son représentant légal s'il est mineur, pour lui demander de régulariser sa situation.

Cinquième résolution : Questions diverses

Le Conseil d'Administration a décidé, à l'unanimité, d'offrir des chaussettes et des chaussures de handball aux 15 joueuses de l'équipe féminine des + de 17 ans.

4		
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil Durée : 4 h	Coefficient: 4	Page 7 sur 12

Document 8: Messages de la page Facebook du 14 juin 2016

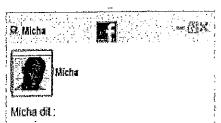


Shella dit

l'ai évolué l'an dernier à Toulouse Handball niveau National 1. J'ai deux enfants âgés de 6 et 13 ans. Peuvent-ils faire du hand dans votre club ? Je suis moi-même prête à encadrer. Combien cela va me coûter pour tous les 3 pour la saison ?



Je viens d'être mutée à Sainte-Anne. J'ai 26 ans et j'aimerais jouer dans votre club. Quelles sont les conditions d'inscription et les horaires d'entrainement? Merci de me répondre rapidement.



Mon fils Rayann, âgé de 11 ans, souhaite faire du hand mais je ne suis pas sûr que cela lui plaise. Merci de me donner la démarche à suivre pour l'inscription. J'aimerais aussi connaître les horaires d'entraînement.

Document 9 : Choix d'équipements pour l'équipe féminine des + de 17 ans (fournisseur lyonnais)

Chaussettes Authentic Indoor Blanc/noir Hummel



Composition: 75% Colon, 24% Nylon, 1% Lycra. Pieds bouclettes – Chevrons tissés.

Tailles: 33/35, 36/38, 39/42, 43/45, 46/48. Coloris: blanc/noir

Poids: 20 g

La paire: 6€ - Lot de 3 paires: 15€

. Lot de 5 paires; 21€

Le mélange de tailles dans un lot est impossible

CHAUSSURE DE HANBALL GEL DOMAIN 3 ADULTE



Conçu pour jouer de manière intensive au handball en entraînement commé en compétition.

À l'aise à tous les postes la polyvalence de cette chaussure de handball a assuré sa notoriété.

Accroche, amorti et maintien latéral.

Polds: 270 g

A partir du 42 ²/³ : 109 € et un poids de 280 g

99€95

Document 10 : Pointures recensées dans l'équipe féminine des + de 17 ans

Pointures recensées	39	40	42	43
Nombre	4	6	3	2

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient: 4	Page 8 sur 12

Document 11 : Extrait des zones tarifaires de la Poste vers l'outre-mer



COLISSIMO OUTRE-MER

Service d'affranchissement au poids pour tous vos envois de colis jusqu'à 30 kg vers l'Outre-Mer

- LA POSTE
- Pour les envois vers : L'Outre-mer zones OM 1 et OM 2
- Zone OM 1 : Guadesoupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miguelon, Seinf-Martin, Saint-Barthélamy
- Zone OM 2 : Nouvelle Calédonia, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarcliques Françaises (T.A.A.F.)

	JARIIFS	NETS
EUJUS JUSQUA	ZONE OM 1	ZONE OM 2
0,5 kg	9,15 €	10,95 €
1 kg	13,85 €	16,55 €
2 kg	18,90 €	29,20 €
5 kg	28,00 €	48,50 €
10 kg	45,00 €	95,00 €
30 kg	101,00 €	250,00 €

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 12

MISSION SPÉCIFIQUE Développer l'activité commerciale du club

Au regard des bons résultats du club, les licenciés, les adhérents et les supporters deviennent de plus en plus nombreux. Pour pouvoir conserver son rang au niveau régional, le club est en recherche permanente de recettes supplémentaires.

M. Samar souhaite vous confier le développement de l'activité commerciale du club.

Document 12 : Message de Monsieur Samar

1	hbost@crange.fr
1 TS 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
\$6	
Interest	
in car.	
O ski	Trayata a reaser à la stifte du dernier CA
Jewa!	The state of the s
100.00	
The state of the s	Land Control of Contro
Bonjour,	•
d'ouvrir dès la réalisé à cette Je vous remer · le tableau d Choisissez · la maquette	s de vente communs à l'ensemble des produits à utiliser pour convaincre adhérents et supporters d'acheter les la boutique.

Document 13 : Extrait du dépouillement du questionnaire de satisfaction réalisé en mai 2016

() Ouvrir une BOU	TIQUE et vo	us proposer de	es articles à l'é	effigie du club.	
í	e une bonne %	idee ? Non : 2%			
2 Quel À classei	sont les arti par ordre de	cles qui vous in priorité de 1 à	téresseraient le 5	plus ?	
Sac de sportServiettes			•		
●Tee-shirt enfan ●Tee-shirt adulte ●Casquette		·			

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient: 4	Page 10 sur 12

Document 14 : Fournisseurs d'objets publicitaires ayant répondu à l'appel d'offres



1A rue Foch BP 60010 67 451 MUNDOLSHEIM

Personnalisation

Quantité (à partir de)	1	50	100	200	500
Coût en € par article (tous produits confondus)	3,40	2,20	2,00	1,80	1,60

Tous nos tarifs s'entendent HT Franco de port à partir de 1 000 €



Casquette 5 panneaux avec bandes réfléchissantes sur les côtés et sur la visière, œillets d'aération brodés Coupe classique avec visière préformée, intérieur front renforcé Attache arrière auto-agrippante 100 % coton

Disponible dans différents coloris

CASQUETTE PERSONNALISÉE « VISUAL »

> Tee shirt adapté au sport grâce à l'effet respirant du Mesh Polyester, manches raglan, bas de manches et bas du corps avec double surpiqûres, dos plus long. 50 % polyester, 50 % coton

Grammage 140 gr/m²

Existe en modèle enfant au prix de 2,40 € HT Disponible dans différents coloris



TEE SHIRT PERSONNALISÉ RESPIRANT 140 GR/M²

Sac de sport et de voyage avec un compartiment principal, deux poches latérales zippées et une poche frontale

Poignées de transport renforcées et bandoulière réglable

Disponible dans différents coloris





SAC DE SPORT ET DE VOYAGE COMPACT



SERVIETTE MICROFIBRE MELIS

Serviette en microfibre avec finition surjet, élastique cousu ton sur ton pour maintenir la serviette pliée

Légère, facile à transporter

Dimensions: 70 x120 cm Grammage: 190 g/m²



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code : 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 12

Document 14 (suite): Fournisseurs d'objets publicitaires ayant répondu à l'appel d'offres

1: A	Coûte liée à la perconnalisation
Imaj Art	<u>Coûts liés à la personnalisation</u> Maquette publicitaire : 7 € HT (réalisable 1 fois)
4 Place Beaupré	
75006 Paris	Marquage produit : 2,20 € HT par article
	Tee-shirt enfant : 2,40 € HT (toutes tailles) Modèle adulte : + 0,05 € HT 100 % coton Bande propreté pour le confort Construction en fin tricot pour un superbe maintien Couleurs disponibles : blanc, rouge, bleu roi, marine, vert pomme, noire, beige, gris chiné
	Casquette (taille unique) : 1,75 € HT Cette casquette publicitaire a 5 panneaux, le réglage se fait au dos par scratch - cet article est fait en 100 % coton, environ 170 gr/m². Nombreuses couleurs disponibles
DOM	Sac de sport : 7,50 € HT Dimensions : 60 x 26 x 35 cm Le sac de sport publicitaire possède une grande ouverture sur toute la longueur, une pochette sur le côté ainsi qu'une sangle ajustable. Le sac de sport publicitaire est fabriqué en matière polyester 600D (très résistant). Nombreuses couleurs disponibles
	Serviette de sport : 6,90 € HT Serviette de sport microfibre - serviette microfibre ultra absorbante personnalisable – 80 % polyester/20 % polyamide - 200 g/m² - Existe en format : 70 x120 cm Nombreuses couleurs disponibles

Livraison : Franco de port pour 900 € ou plus. Si le montant de votre commande est inférieur à 900 €, une participation aux frais de port de 20 € TTC est demandée.

Document 15 : Conseils pour la rédaction de votre maquette

- Proposer un format: 15 x 20 cm
- Faire apparaître les coordonnées et le logo du club
- Annoncer l'ouverture de la boutique le 05/09/2016
- Trouver un titre accrocheur mais pas trop long
- Visuels principaux suffisamment grands
- Pas de blocs de texte
- Pas de surcharge
- Informations claires et concises (les prix TTC doivent apparaître): Coefficient multiplicateur applicable: 2,5 (Formule à appliquer: PVTTC = PAHT x CM): arrondir le PV TTC à l'entier supérieur
- Éléments déterminants visibles au premier coup d'œil

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation clients et usagers	Code: 1606arcu2	Session 2016	SUJET
Épreuve E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	Durée : 4 h	Coefficient: 4	Page 12 sur 12