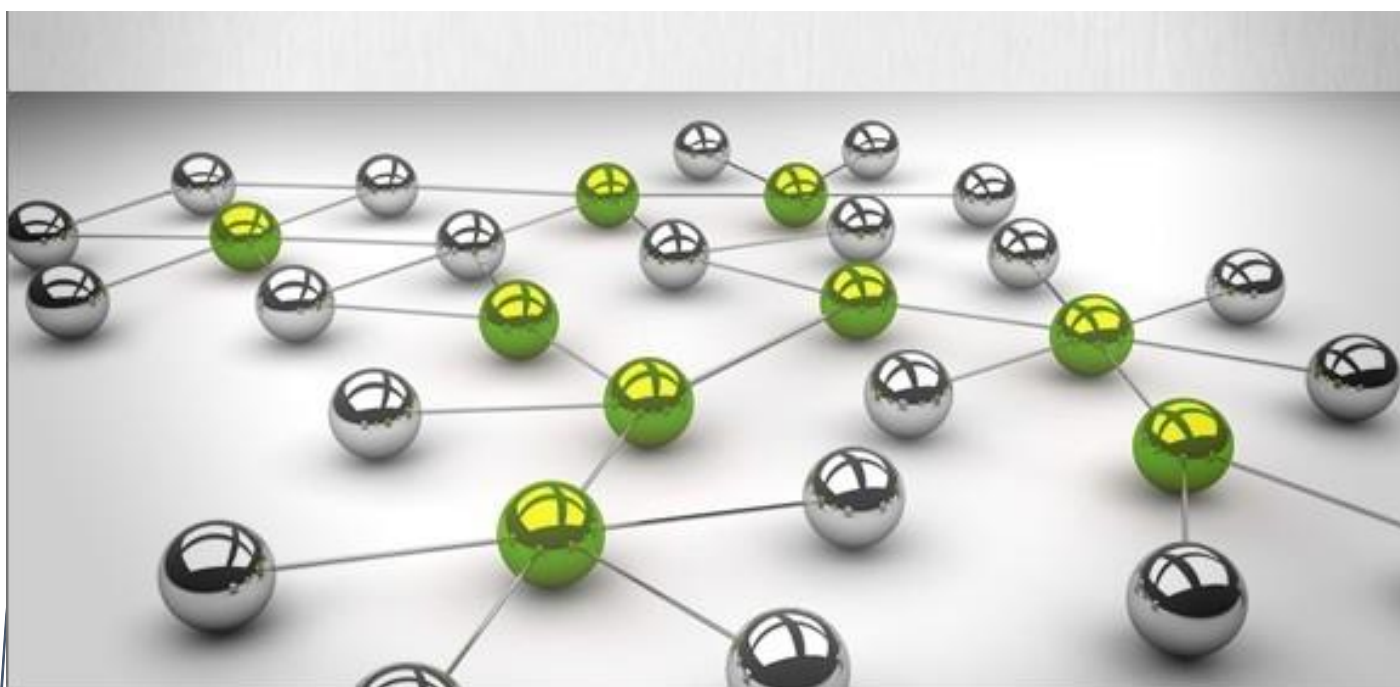


Etude de cas

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ARCU

E2 Analyse et traitement
de situations liées à l'accueil



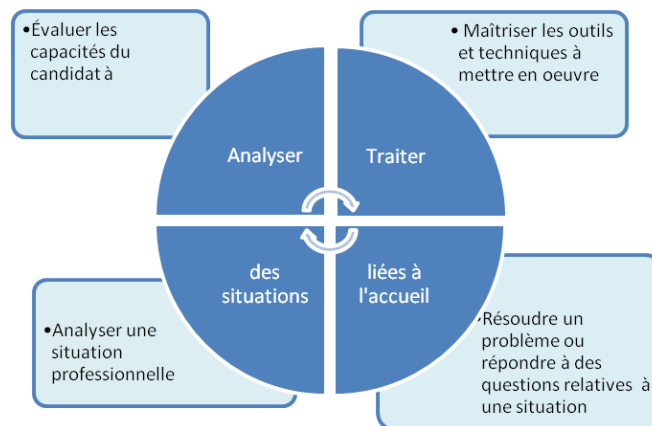
CADRE DE L'ETUDE DE CAS

Durée et coefficient

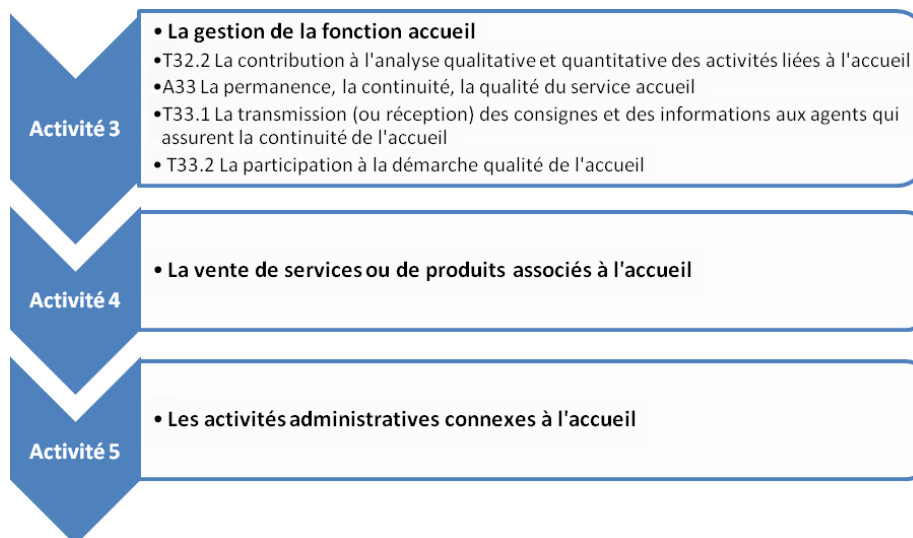
Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Finalités et objectifs



Contenus

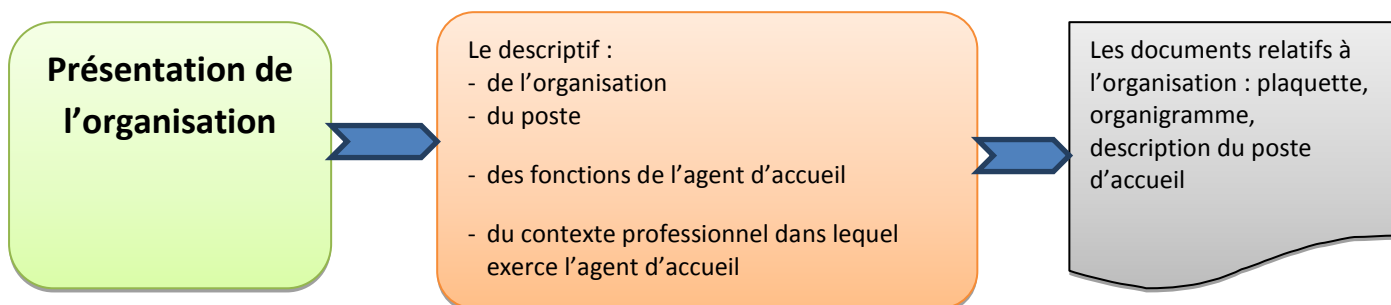


CONCEPTION DU SUJET

Le sujet s'apparente à une réelle situation professionnelle vécue par un agent d'accueil qui exécute des tâches quotidiennes et participe à des activités spécifiques. C'est la raison pour laquelle le sujet ne liste pas les travaux que doit réaliser l'élève ; c'est à ce dernier de retrouver, grâce aux documents qui lui sont fournis, les activités qui lui sont demandées. Le sujet comporte trois parties.

Première partie du sujet

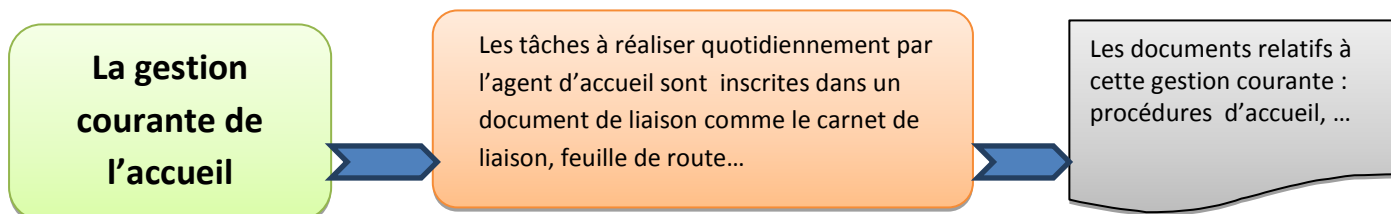
L'élève prend connaissance du milieu professionnel dans lequel il va évoluer.



Deuxième partie du sujet

L'élève s'emploie à réaliser les tâches quotidiennes d'un agent d'accueil qui sont décrites dans un document spécifique comme un cahier de liaison ; il s'appuie alors sur des documents liés à ces tâches quotidiennes.

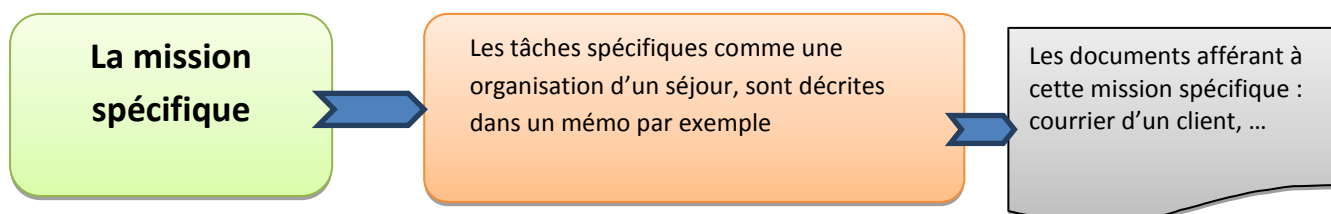
Remarque : *l'autonomie de l'élève est de mise car les activités qu'il doit réaliser ne sont pas décrites les unes après les autres ; elles font l'objet d'un document (document de liaison, feuille de route, ...) dans lequel l'élève détermine les activités qu'il doit réaliser.*



Troisième partie du sujet

Dans la troisième partie l'élève est amené à réaliser une ou des activités spécifiques, c'est-à-dire qui ne s'inscrivent pas dans la gestion courante de l'accueil, comme l'organisation d'un séjour par exemple.

Remarque : *Là encore, l'élève œuvre en toute autonomie puisqu'il ne réalise pas une succession de tâches qui lui sont dictées mais prend en compte l'ensemble des informations contenues dans les documents mis à sa disposition pour agir.*



LECTURE DU SUJET

Composition du sujet

- Le sujet se décompose en trois parties
 - Le contexte
 - La gestion courante de l'accueil
 - La mission spécifique
- Prendre un surligneur et une feuille de brouillon.
- Lire et surligner rapidement les informations importantes sur la présentation du contexte et les documents.
- En même temps, écrire sur le brouillon l'idée principal de chaque document

	Documents	Idées principales
	Introduction	
Contexte	Document n°1	
	Document n°2	
La gestion courante de l'accueil	Document n°3	
	Document n°4	
La mission spécifique	Document n°5	
	Document n°6	

Repérage des activités

- Sur le brouillon, lister les activités (les questions) au fur et à mesure qu'ils apparaissent dans les documents de la partie:
 2. Gestion courante de l'accueil
 3. Mission spécifique

		Libellé des questions
La gestion courante de l'accueil	Question 1	
	Question 2	
La mission spécifique	Question 3	
	Question 4	

Préparation des travaux

- Reprendre ensuite sur le brouillon, question par question, en faisant le lien avec les documents à utiliser pour répondre à la question
- Pour chaque question, rechercher la manière de répondre la plus approprié et la plus simple :
 - Un paragraphe
 - Un Tableau
 - Une liste
 - Un schéma
 - Une lettre
 - Un mail
 - Un prospectus

	Questions	Documents à utiliser	Forme de réponses
Gestion courante de l'accueil	Question 1		
	Question 2		
	Question 3		
Mission spécifique	Question 4		
	Question 5		
	Question 6		

COPIE D'EXAMEN

- 1 copie double par partie, avec en gros noté dessus :
 2. Gestion courante de l'accueil
 3. Mission spécifique
- Ecrire dans une autre couleur chaque travail trouvé dans les documents avant de répondre
- Utilisez des couleurs pour faire une affiche / prospectus
- Apporter calculatrice

ETUDE DE CAS SIMPLIFIE

Durée : 2h

Ce sujet comporte 8 pages

Note :	Appréciation :
---------------	-----------------------

ORPI:
46 rue Boileau
75014 Paris
Tél. : 0.821.013.333
Fax : 01.40.22.97.56
Effectif : 16 personnes
Directeur : Monsieur MARTIN

CONTEXTE

- Document 1 :** Eléments de la plaquette ORPI
- Document 2 :** Organigramme de l'agence de Paris 14^{ème}
- Document 3 :** Description des fonctions de l'accueil

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

- Document 4 :** Cahier de Transmission
- Document 5 :** Le bureau de Paris
- Document 6 :** les différentes activités à réaliser à l'accueil

MISSION SPECIFIQUE

- Document 7:** Les consignes de M. martin
- Document 8:** Post It de M. Martin
- Document 9:** Extrait Page Jaune



Le premier Réseau immobilier français est... une coopérative

En effet, le Réseau ORPI appartient à ses membres, chacun prenant une part active à la vie du Réseau :

- ⇒ les adhérents élisent leur direction et prennent en commun les décisions qui concernent la prospérité du Réseau et donc la leur.
- ⇒ les ressources émises par les adhérents reviennent aux adhérents, sous forme de campagne de communications communes, de formation, d'outils...

Chaque agence-membre est rattachée dans un Groupement d'Intérêts Economiques régional ce qui permet de bâtir une stratégie de développement et de communication, adaptée aux spécificités du marché local.

L'efficacité démocratique !

Créée en 1965, ORPI a accéléré son développement en 1995 avec le rachat d'Agences N°1, pour en faire aujourd'hui le leader incontesté du marché, avec :

Le succès d'ORPI c'est aussi des compétences et services sur l'ensemble des métiers de l'immobilier :

- Transaction
- Location
- Location saisonnière
- Gérance Locative
- Syndic de copropriété
- Immobilier d'entreprise & fonds de commerce



CONTEXTE



Vous êtes employé(e) à l'agence immobilière Orpi de Paris 14^{ème}. L'agence immobilière est l'une des 1200, située sur le territoire, et offrant plus de 85 000 annonces.

Jean Pierre Martin, responsable de l'agence vous demande de prendre des initiatives dans votre domaine.

Document 1 : Eléments de la plaquette ORPI

ORPI est le premier Réseau Français avec plus de 1.200 agences, plus de 5300 collaborateurs, et 55.000 transactions annuelles

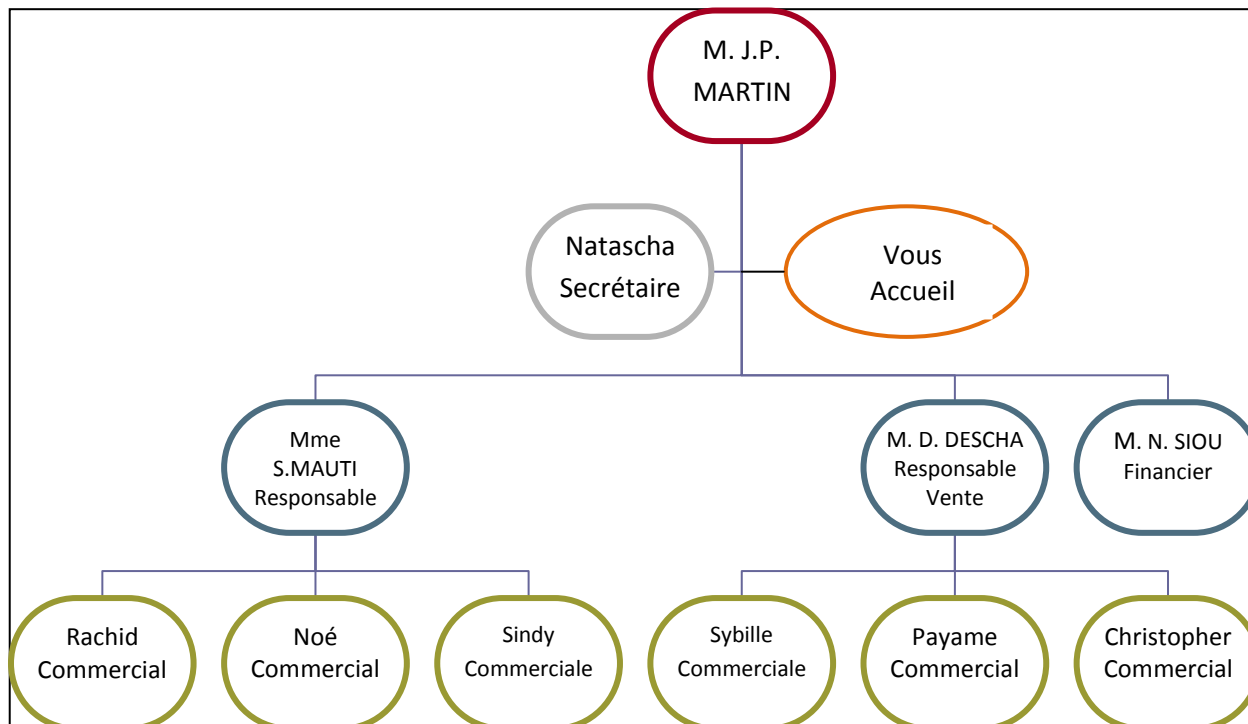
Basé sur la mise en fichier commun de toutes les affaires des agences du Réseau, il a développé dans un esprit convivial une structure coopérative permettant à ses adhérents d'être les propriétaires et les décisionnaires du Réseau.

Accéder au réseau

▶ Droits d'entrée :	19 000 €
▶ Apport personnel :	50 000 €
▶ Redevance fonctionnement :	Fixes + 1.2 %
▶ Redevance publicitaire :	427 35 € HT
▶ Royalties :	non
▶ Investissement global :	100 000 €
▶ CA réalisable après 2 ans :	380 000€
▶ Surface moyenne :	60 m ²

VOTRE POSTE ET VOS FONCTIONS

Document 2 : Organigramme ORPI Paris 14^{ème}



Document 3 : Description des fonctions de l'accueil

Si la fonction essentielle d'une hôtesse d'accueil est la réception et l'information du public, ses missions sont ici très diverses.

Chez ORPI, elle oriente les visiteurs dans les locaux, les dirige vers les services compétents, répond aux demandes d'information.

Elle joue également le rôle de standardiste, tout en assumant des tâches de secrétariat (classement, traitement de texte, mise à jour de fichiers).

Dans les salons, outre l'accueil, elle remplit fréquemment une fonction d'interprète. C'est elle qui prend en charge l'organisation, la réservation des chambres et des moyens de déplacements. Elle guide les visiteurs dans leurs démarches et les aide dans la rédaction de formulaires.

Certaines qualités de base sont exigées par ORPI: excellente présentation, goût du contact, résistance nerveuse, maîtrise d'au moins une langue étrangère et, bien sûr, courtoisie à toute épreuve.

GESTION COURANTE DE L'ACCUEIL

Votre responsable trouve votre agence vieillissante. D'autant plus qu'il a entendu à plusieurs reprises des remarques négatives de vos clients. Il souhaite aussi changer de nombreux aspects de son agence mais c'est un peu confus pour lui. Il vous demande de l'aider dans cette tâche.

Effectuez les tâches laissées par M. Martin

Document 4 : Cahier de transmission

**CAHIER DE
TRANSMISSION
ACCUEIL**

21/02/N :

1. Mettez-moi tout le courrier trié dans ma bannette **Fait**
2. Rédigez le courrier pour Mme Bezon **Fait**
3. Timbrez le publipostage pour le quartier des Musiciens **Fait**
4. Recherchez moi les avantages et les inconvénients de la mise en place d'un nouvel espace bureau semi ouvert
5. Serait-il intéressant de mettre en place une plateforme téléphonique ? Qu'elle en serait les avantages pour nous et nos clients ? **Fait**
6. Rédigez moi une note à l'attention de nos commerciaux pour qu'ils consacrent tous les matins 30mn avant l'ouverture à des tâches administratives pures.
7. N'oubliez pas que nous accueillons aujourd'hui, à 9 heures, Camille notre nouveau stagiaire. Hiérarchiser les tâches de la journée en Urgent et Important, pour lui donner.

Jean Pierre

Document 5: le bureau de Paris

Avant	Exemples de bureau semi ouvert
	 

Document 6: les différentes activités à réaliser à l'accueil

- Accueillir et orienter les clients
- Gérer le stock de carte de visite
- Réceptionner les appels téléphoniques
- Recueillir les signatures des personnes « caution »
- Prendre les rendez-vous
- Gérer la réception et l'envoi du courrier
- Former les clients aux automates de la salle d'attente
- Participer aux opérations de phoning
- Passer commande des petites fournitures de bureau
- Gérer les messages laissés par les clients pour les commerciaux
- Enrichir les données commerciales

MISSION SPECIFIQUE

Organisation d'un salon

M. Martin participe régulièrement à des salons à Paris pour valoriser l'image de marque de l'agence. Cette année, le siège Orpi a choisi notre agence pour représenter le groupe au Salon de l'Immobilier de Marseille au Palais des Congrès qui aura lieu le 2 décembre N. de 9h à 19h. Dans le cadre de vos activités vous participez à l'organisation du stand et l'accueil de ce salon.

Réalisez les missions demandées par M. Martin

Document 7 : les consignes de M. Martin

- Vous gèrerez cette année, comme d'habitude, l'accueil et l'organisation de notre stand.

Veillez à planifier au mieux vos tâches :

- Faites une demande d'assurance pour le stand 2 mois avant le début du salon (octobre).
- Renvoyez le dossier d'inscription complété avec l'acompte 6 mois avant le salon (juin).
- Vérifiez le matériel et réservez son transport 3 mois environ avant le salon (septembre).
- La conception du stand a déjà été effectuée il y a 9 mois à peu près.
- Le stand a été loué il y a environ un an.
- Expédiez les produits sur le stand et aménagez le stand dans les derniers jours (dernière semaine).
- Mettez sous pli et envoyez les invitations environ 1 mois avant le salon (novembre).
- Préparez les cartons d'invitation environ 3 mois avant le salon (septembre).
- Vérifiez tout de suite auprès de l'organisateur si les branchements d'eau, d'électricité (téléphone, fax, etc.) ont bien été effectués (au plus tard fin mai).
- Sélectionnez les produits à exposer dès le 10 mai.
- Prenez possession du vidéoprojecteur, de l'écran et installez le stand 2 jours avant le salon.
- Étudiez la décoration du stand et réservez les hôtels 5 mois avant le salon (juillet).
- Préparez la documentation d'entreprise (plaquette, catalogue, etc.) 4 mois avant le salon (août).
- Achetez les verres et les plantes pour le stand 1 semaine avant le début du salon.
- Vérifiez les produits et contrôlez la sécurité 2 jours avant.
- Réservez de la publicité dans le catalogue des exposants 4 mois à peu près avant le salon (août).

Bon courage !


Document 8 : Post It de M. Martin



Document 9 : Extrait Page Jaune

11 Cezame (Sarl) [+ détails](#) Soyez le 1er à écrire un avis

Activité : agences de voyages



85 rue Boileau
75014 PARIS

[Plan](#) [Itinéraire](#) [Vue immersive](#)

Entr.privée.autorisation 092030005

.01 58 17 01 01

andre.tyl@cezame.com

♥ [Sauvegarder](#) → [Partager](#)

[Voir toutes nos coordonnées](#)

Cézame - Spécialiste du tourisme d'affaires : voyages de stimulation et de motivation (incentive), séminaires, conventions et congrès, missions et voyages ... [Lire la suite](#)

Site internet : www.cezame.fr

DOCUMENTS D'AIDE AU TRAVAIL DE L'ETUDE DE CAS

Ce document doit vous aider dans les premières études de cas à structurer votre réflexion et à répondre au mieux aux activités. Vous devez ensuite vous détacher de cette aide et le faire sans y penser.

Idées des documents

	Documents	Idées principales
	Introduction	
Contexte	Document n°1	
	Document n°2	
	Document n°3	
La gestion courante de l'accueil	Introduction	
	Document n°4	
	Document n°5	
	Document n°6	
La mission spécifique	Introduction	
	Document n°7	
	Document n°8	
	Document n°9	

Activités à réaliser

		Libellé des questions	Documents à utiliser	Forme de réponses
La gestion courante de l'accueil	Question 1			
	Question 2			
	Question 3			
La mission spécifique	Question 4			
	Question 5			

Etude de cas Orpi

Gestion courante de l'accueil

Activité 1 : Les avantages et les inconvénients du bureau semi-ouvert

Page 1

Mission spécifique Organisation d'un salon

Activité 4: Une liste de contrôle

Page 2