

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL

Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

SESSION 2025

Durée : 3 h

Coefficient : 4

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

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

*Il est interdit au candidat de signer sa composition ou d'y mettre
un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.*

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 13



Partie 1 – Contribuer au développement de la relation commerciale

Partie 2 – Traiter les demandes des exposants et des visiteurs

Partie 3 – Concevoir une enquête de satisfaction

Partie 4 – Gérer une réclamation

Documents

- Document 1 : La plateforme numérique « la Place de marché »¹
- Document 2 : Les moyens utilisés pour la réservation des activités
- Document 3 : Le tableau de bord de « la Place de marché »
- Document 4 : La publication Facebook du « Salon des Professionnels du Tourisme de Menton »
- Document 5 : L'invitation transmise aux hôteliers et aux restaurateurs
- Document 6 : Le message de Monsieur Robberto - Exposant
- Document 7 : Le courriel de l'hôtel « Le Citronnier à Menton »
- Document 8 : Les tarifs de location de matériel pour les exposants
- Document 9 : Le courriel du « Club de plongée de Menton »
- Document 10 : Les nouveautés pour l'édition 2025 du « Salon des Professionnels du Tourisme de Menton »

Annexe à renseigner et à rendre avec la copie

Annexe 1 : Le devis à l'attention de Monsieur Robberto – Page 13 sur 13

¹ Une place de marché : est une plateforme numérique qui permet de mettre en commun l'ensemble des activités touristiques du territoire.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 13

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'office de tourisme **Menton, Riviera & Merveilles** est un organisme de promotion touristique. Il est situé au cœur d'un territoire entre terre et mer dans l'extrême sud-est de la France. Il regroupe 15 communes de la Riviera Française.



- **Faire connaître la marque Menton, Riviera & Merveilles**, faire aimer la destination et fidéliser la clientèle.
- **Développer les retombées économiques** sur le territoire.
- **Attirer des clientèles** de sportifs, des familles, des locaux.
- **Valoriser l'écotourisme** et développer des produits touristiques durables comme les micro-aventures (activités de courte durée).
- **Développer la vente de loisirs** avec « la Place de marché ».

Recruté en qualité d'agent d'accueil à l'office de tourisme, sous la responsabilité de Sophie Schmerber, chargée de commercialisation et référente de la plateforme « Place de marché », vous l'assistez dans la préparation du prochain salon des Professionnels du Tourisme, qui se déroulera le 03 octobre 2025.



Sophie SCHMERBER

Chargée de commercialisation - Référente place de marché

s.schmerber@menton-riviera-merveilles.fr

Nous sommes le 14 juin, elle vous confie différentes missions :

- contribuer au développement de la relation commerciale,
- traiter les demandes des exposants et des visiteurs,
- concevoir une enquête de satisfaction,
- gérer une réclamation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 13

Partie 1 – Contribuer au développement de la relation commerciale

L'office de tourisme Menton, Riviera & Merveilles a développé une boutique d'activités en ligne appelée également « Place de marché », afin de permettre aux professionnels du territoire (hôteliers, restaurateurs, commerçants ...) de bénéficier d'une vitrine supplémentaire sur Internet.

FichierÉditionAffichageAller àMessagesÉvénements et tâchesOutilsAide

Courrier entrant -Arguments plaquette Place de marché X

De s.schmerber@menton-riviera-merveilles.frRépondreTransférerArchiverIndésirableSupprimerAutres

Pour Moi

Sujet Arguments plaquette Place de marché8:36

Bonjour,

Je souhaite transmettre à l'ensemble des professionnels une plaquette publicitaire qui sera élaborée par le service communication de l'Office de Tourisme.

Cette plaquette devra comporter les éléments attractifs essentiels pour valoriser la plateforme numérique « Place de marché ».

Afin de faciliter la réalisation de cette plaquette, veuillez me fournir les informations suivantes sous la forme d'une note :

- La présentation de la Place de marché et ses principales caractéristiques.
- L'analyse du tableau de bord en termes de chiffre d'affaires et de nombre de vues.

Je vous remercie par avance pour votre travail.

Bien à vous,

Sophie Schmerber
Chargée de commercialisation et référente de la plateforme « Place de marché »

Menton
Riviera
Merveilles

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 4 sur 13

Document 1 : La plateforme numérique « la Place de marché »



L'office de tourisme Menton, Riviera & Merveilles a lancé en janvier 2021, une boutique numérique « Place de marché » qui permet aux professionnels de commercialiser leurs activités sur Internet.

La réservation et le paiement en ligne étant de plus en plus courants, nous nous sommes associés à Regiondo, notre partenaire qui propose un logiciel de réservation d'activités pour les professionnels du tourisme et des loisirs.

Qu'est-ce qu'une place de marché ?

Une place de marché est une plateforme numérique qui permet de mutualiser l'ensemble des activités touristiques du territoire sur un même canal de distribution.

Regiondo : notre outil

STATISTIQUES : aperçu du trafic sur le site et exportation pour exploiter ses données
CALENDRIER : aperçu rapide des créneaux disponibles et l'état des réservations
RÉSERVATION : gestion des participants, ajouter, modifier et annuler des réservations
CATALOGUE : créer et modifier ses offres, dates, tarifs et modes de demande de réservations
CANAUX DE DISTRIBUTION : choisir ses canaux de distribution (Viator, Google, Menton, ...)
VOTRE BOUTIQUE EN LIGNE

Les commissions

Regiondo prend une commission de **3,5%**.

L'Office de Tourisme prend **4,5%** de commissions ce qui fait **un total de 8%**.

Lors d'une réservation en direct sur votre site web, seule la commission de Regiondo est prélevée.

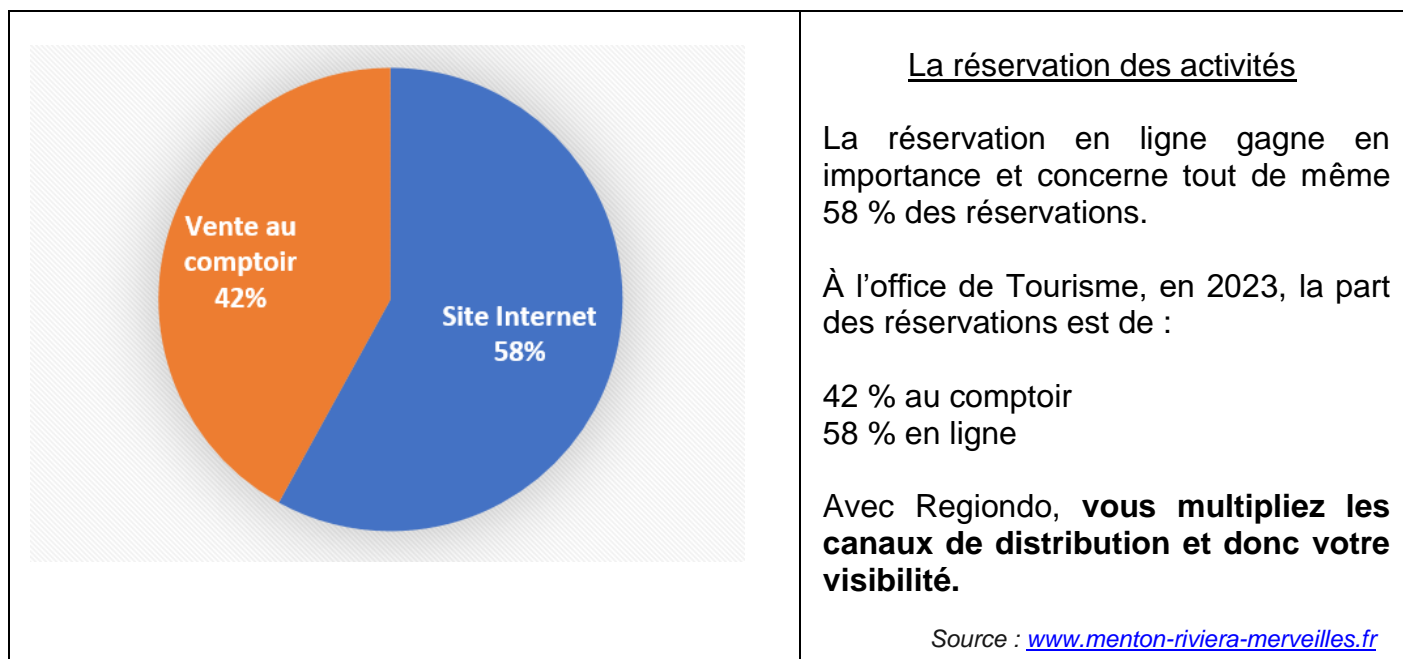
Une vitrine supplémentaire gratuite

- Envoi bi-mensuel d'un flyer « Activités à réserver »
- Publicité dans « Le Mensuel » Juillet-Août
- Campagne Récricanice : Facebook et Newsletter
- Partenariat BHS 15 000 dépliant et 220 affiches sur les Alpes-Maritimes
- Campagne Street marketing à Menton avec le Casino Barrière - été

Source : www.menton-riviera-merveilles.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 13

DOCUMENT 2 : Les moyens utilisés pour la réservation des activités



DOCUMENT 3 : Le tableau de bord de « la Place de marché »

Informations concernant les deux dernières années		
	2023	2024
Chiffre d'affaires	5 239 €	24 108 €
Nombre de transactions	167	937
Nombre de prestataires	9	22
Nombre d'offres	66	113

Nombre de pages vues depuis 2022		
2022	2023	2024
125 430	492 246	883 451

Source : www.menton-riviera-merveilles.fr

Partie 2 – Traiter les demandes des exposants et des visiteurs

Dans le cadre du salon des professionnels du tourisme, les restaurateurs et hôteliers du territoire Menton, Riviera & Merveilles auront l'opportunité de rencontrer, en une seule après-midi, tous les prestataires d'activités du territoire et de découvrir leur offre de loisirs ou culturelle.

La condition pour y participer est d'être un professionnel du territoire Menton, Riviera & Merveilles.

Vous traitez les deux demandes reçues ce jour.

DOCUMENT 4 : La publication Facebook du « Salon des Professionnels du Tourisme de Menton »



SALON DES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE MENTON RIVIERA & MERVEILLES



En 2025, rendez-vous le 3 octobre au Palais de l'Europe à Menton !

Occasion unique pour mieux se connaître, élargir votre réseau, toucher de nouveaux clients, créer des partenariats et faire son « marché » de l'offre touristique.

Alors, à vos cartes de visite !

Contactez-nous pour vous inscrire et réserver votre emplacement et votre matériel.
Possibilité de restauration sur réservation.

Source : www.menton-riviera-merveilles.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 7 sur 13

Découvrez l'offre touristique et devenez ambassadeur de notre destination

L'offre touristique présente sur notre territoire est riche et variée : patrimoine, culture, sport, artisanat.

Ce salon est une opportunité pour les prestataires touristiques de Menton, Riviera & Merveilles : découvrez les activités incontournables et devenez un véritable ambassadeur de notre destination.

Sans oublier qu'il s'agit d'une occasion unique pour mieux se connaître, élargir votre réseau, toucher de nouveaux clients, créer des partenariats et faire son « marché » de l'offre touristique.

En 2025, rendez-vous le 3 octobre au Palais de l'Europe à Menton.

Ce second salon promet des **nouveautés** et la mise en lumière d'autres **découvertes incontournables**.

Rendez-vous le 3 octobre **2025** pour le second **Salon des Prestataires** :

14 h – 18 h : Ouverture des portes aux visiteurs

(accès sur inscription et gratuit)

14 h 30 – 15 h 30 : Réunion d'information pour les meublés de tourisme classés

16 h – 17 h 30 : Atelier numérique

18 h – 19 h 45 : Buffet d'înatoire et échanges

20 h : Fin de la manifestation

Alors, à vos cartes de visite !

☞ **Pensez à vous inscrire avant le 30 mai 2025 (nombre de places limité)**

Source : www.menton-riviera-merveilles.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 8 sur 13

DOCUMENT 6 : Le message de Monsieur Robberto – Exposant



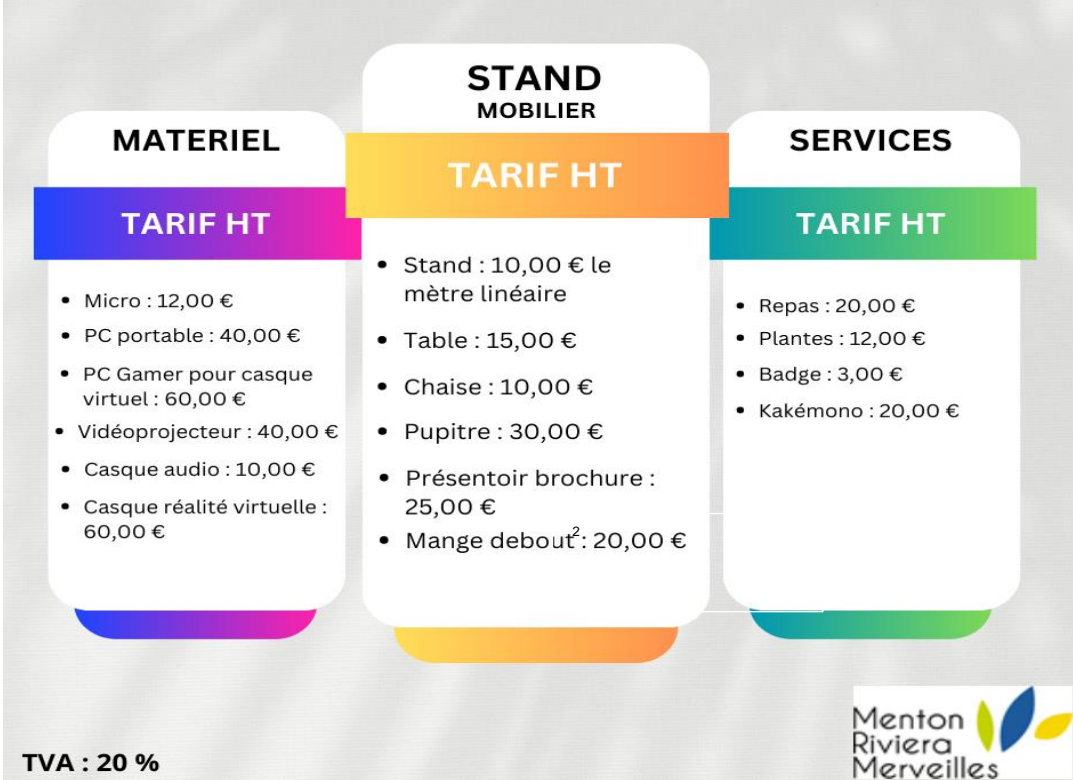
Source : D'après les informations fournies par « l'Office de Tourisme Menton Riviera & Merveilles »

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 9 sur 13

DOCUMENT 7 : Le courriel de l'hôtel « Le Citronnier à Menton »

14/06/25 11:23
De : info@hotellecitronnier-menton.com
À : accueil@menton-riviera-merveilles.fr
Objet : Demande d'inscription au salon des professionnels du tourisme
Bonjour,
Je vous prie de bien vouloir m'inscrire au Salon des Professionnels du tourisme du 3 octobre 2025.
Bien cordialement,
Bernard Level Directeur de l'hôtel Le Citronnier – Menton

DOCUMENT 8 : Les tarifs de location de matériels pour les exposants

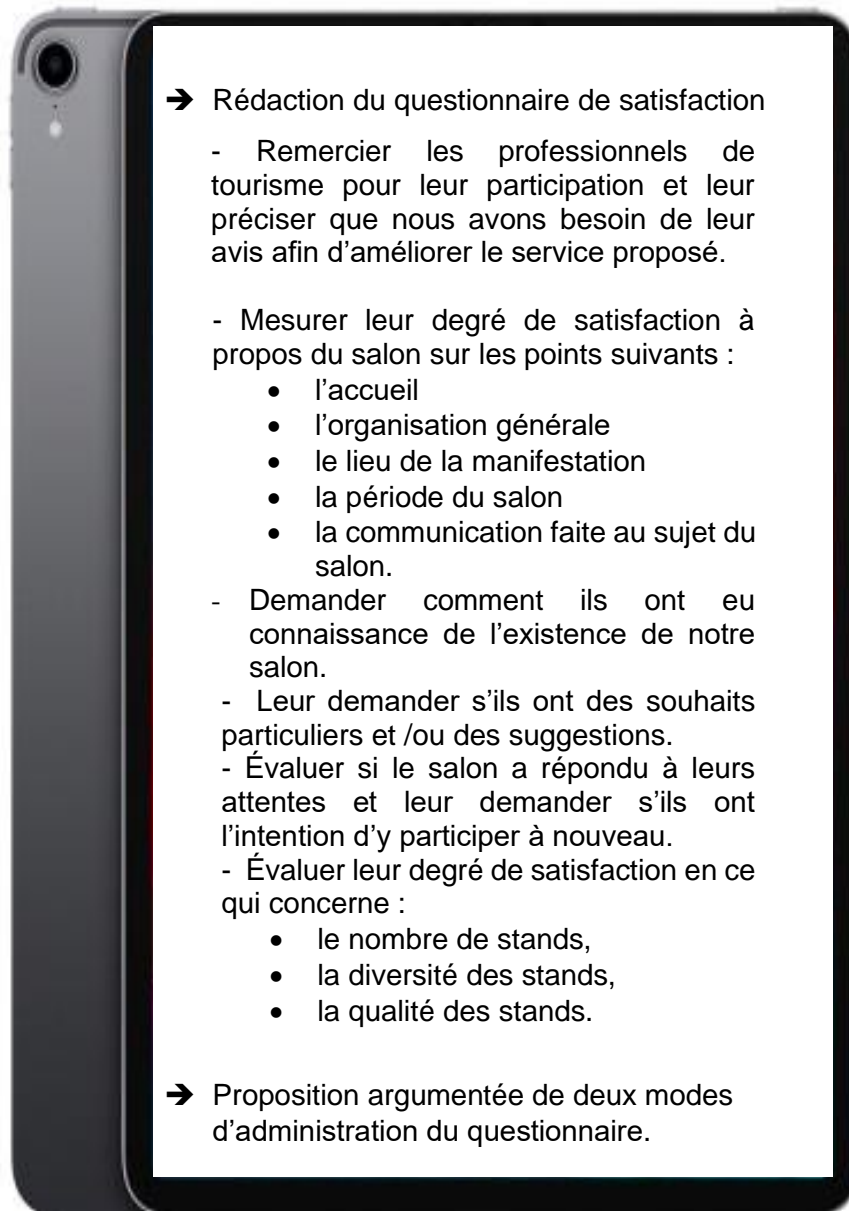
 <p>MATERIEL</p> <p>TARIF HT</p> <ul style="list-style-type: none">• Micro : 12,00 €• PC portable : 40,00 €• PC Gamer pour casque virtuel : 60,00 €• Vidéoprojecteur : 40,00 €• Casque audio : 10,00 €• Casque réalité virtuelle : 60,00 € <p>STAND MOBILIER</p> <p>TARIF HT</p> <ul style="list-style-type: none">• Stand : 10,00 € le mètre linéaire• Table : 15,00 €• Chaise : 10,00 €• Pupitre : 30,00 €• Présentoir brochure : 25,00 €• Mange debout² : 20,00 € <p>SERVICES</p> <p>TARIF HT</p> <ul style="list-style-type: none">• Repas : 20,00 €• Plantes : 12,00 €• Badge : 3,00 €• Kakémono : 20,00 € <p>TVA : 20 %</p> <p>Menton Riviera Merveilles</p>	Source : www.menton-riviera-merveilles.fr
--	---

²Mange debout : table haute destinée à un usage debout.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 13

Partie 3 – Concevoir une enquête de satisfaction

Lors d'une réunion de préparation du salon des professionnels du tourisme, votre proposition de réaliser une enquête de satisfaction auprès des visiteurs a été approuvée. Vous consultez vos notes.



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 11 sur 13

Partie 4 – Gérer une réclamation

Vous traitez une demande de réclamation.

DOCUMENT 9 : Le courriel du « Club de plongée de Menton »

De : info@clubplongee-menton.com
À : accueil@menton-riviera-merveilles.fr
14/06/25 10:25
Objet : Réclamation
<p>Bonjour Madame Schmerber,</p> <p>Notre Club s'est inscrit, comme l'an dernier, au salon des professionnels du tourisme édition 2025. J'attire votre attention sur le fait que l'an passé, l'emplacement que vous nous aviez attribué n'était pas du tout adapté (mal situé, au fond de la salle, dans un renforcement et peu visible par les visiteurs). De plus, la qualité des repas n'était pas exceptionnelle.</p> <p>Nous espérons vivement qu'il en sera autrement cette année ! Si ce n'est pas le cas, nous ne réitérerons pas notre participation à l'avenir. Nous espérons que vous tiendrez compte de nos remarques.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Marc Piniata Directeur du Club de plongée de Menton</p>

DOCUMENT 10 : Les nouveautés pour l'édition 2025 du « Salon des Professionnels du Tourisme de Menton »

- Meilleure visibilité des stands : des travaux sont en cours au Palais de l'Europe afin de rendre l'espace plus convivial.
- Communication du plan de salle aux exposants avec leur emplacement.
- Les repas sont commandés chez un traiteur gastronomique renommé de Menton.

Source : www.menton-riviera-merveilles.fr

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	25-BPC-MA-U2-PO1	Session 2025	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 12 sur 13

Annexe 1 : Le devis à l'attention de Monsieur Robberto – À rendre avec la copie

DEVIS

L'Office de Tourisme
Menton, Riviera & Merveilles

Palais de l'Europe
8 Avenue Boyer, 06500 Menton



Menton, le

Description	Quantité	Prix unitaire HT en €	Prix total HT en €

Total HT en €	
Montant de la TVA en € (20,00 %)	
Total TTC en €	

Veuillez nous retourner ce devis signé, précédé de la mention « Bon pour accord » :

Office de Tourisme Communautaire Menton, Riviera & Merveilles (8 avenue Boyer – 06500 Menton). 04 83 93 70 20