

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIRS DE L'ACCUEIL

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

SESSION 2026

Durée 3 h

Coefficient : 4

*Le sujet se compose de 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.*

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

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

Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIRS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-PO1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 1 sur 12



76 boulevard de la plage

33120 Arcachon – France



05 57 72 28 28



contact@bateliers-arcachon.com



<https://bateliers-arcachon.com/reservation/>

Partie 1 – Traiter la demande de privatisation

Partie 2 – Analyser l'offre et contribuer à la fidélisation

Partie 3 – Traiter les réclamations

Documents

- Document 1 : Les tarifs TTC du Green Boat
- Document 2 : La carte du bassin d'Arcachon
- Document 3 : Les tarifs de la dégustation d'huitres de notre partenaire
- Document 4 : Les tarifs de la location de vélos de notre partenaire
- Document 5 : L'offre actuelle des navettes maritimes
- Document 6 : L'évolution du chiffre d'affaires des navettes maritimes
- Document 7 : L'évolution du transport de vélos sur les lignes 1 et 2
- Document 8 : Les tarifs des navettes maritimes
- Document 9 : Les réclamations reçues en accueil physique
- Document 10 : Les réclamations reçues par courriel
- Document 11 : L'extrait des conditions générales de ventes « Brochure Navettes »
- Document 12 : L'extrait des conditions générales de ventes « Brochure Privatisations »
- Document 13 : L'extrait des conditions générales de ventes

Annexe

Annexe 1 : Devis Eco&Trip – à rendre avec la copie - page 12/12

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-PO1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 2 sur 12

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



L'Union des Bateliers Arcachonnais (UBA) est une association fondée en 1954, située sur la commune d'Arcachon. Son activité est le transport maritime de voyageurs au départ de 8 points d'embarquement, localisés autour du bassin d'Arcachon. Son offre est divisée en deux axes : les navettes maritimes et la privatisation de bateaux pour des groupes (dont les scolaires). Consciente de son impact sur l'environnement, 80 % des 34 bateaux de sa flotte utilisent des matériaux 100% recyclables.

Aujourd'hui, son chiffre d'affaires est de 10 millions d'euros : 85 % avec les navettes et 15 % avec les privatisations de bateaux. En nombre de passagers, cela représente 450 000 voyageurs à l'année.

L'effectif permanent est de 11 personnes. Il est renforcé en été par environ 60 personnels saisonniers :

- des amarreurs¹, pour accueillir, contrôler et aider les passagers à monter dans les bateaux ;
- des caissiers, postés dans les cabanes aux différents points d'embarquement, pour informer, vendre, gérer l'attente et répondre aux réclamations.

Depuis avril 2023, l'UBA propose une carte PASS valable 1 an au prix de 49 € (39 € pour les 3-12 ans) à tous les usagers de la navette permettant d'obtenir une réduction de 30 % par trajet sur les lignes 1, 2, 3 et 4.



Titulaire du Baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil, vous intégrez l'UBA en qualité d'agent d'accueil sous la responsabilité de Christelle Coursimault, responsable commerciale.

Dans ce cadre, il vous est confié trois missions :

- Traiter la demande de privatisation
- Analyser l'offre et fidéliser les clients
- Gérer les réclamations

¹ Amarreur : professionnel de la marine qui assure l'amarrage des navires, c'est-à-dire l'opération qui consiste à fixer solidement le bateau aux installations portuaires en utilisant des dispositifs adaptés.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-PO1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 3 sur 12

Partie 1 - Traiter la demande de privatisation

Nous sommes le 3 juin 2026, Christelle Coursimault vous demande de traiter la demande de l'entreprise Eco&Trip.

De : contact@eco&trip.fr
A : privatisation@bateliers-arcachon.com
Objet : Demande de devis
Date : 3 juin ; 16 h 45

Bonjour,

Je souhaite organiser pour mes équipes (29 personnes) un séminaire de cohésion la première quinzaine de septembre, le vendredi 4 septembre.

Nous arriverons en gare d'Arcachon depuis Paris à 10 heures le matin.
Nous sommes une start-up dans le domaine du voyage éco-responsable. Nous souhaitons donc privatiser un bateau vert, « Le Greenboat ».

Nos critères pour cette journée sont les suivants :

- un tour de l'île aux oiseaux,
- une dégustation d'huîtres à bord (au moins 9 huîtres par personne),
- un circuit en vélo électrique sur la presqu'île du Cap Ferret depuis l'embarcadère de la jetée Bélisaire permettant d'aller jusqu'à la pointe et d'admirer le phare.

Pour profiter de la presqu'île en toute tranquillité, nous souhaitons y faire escale pendant 3 heures.

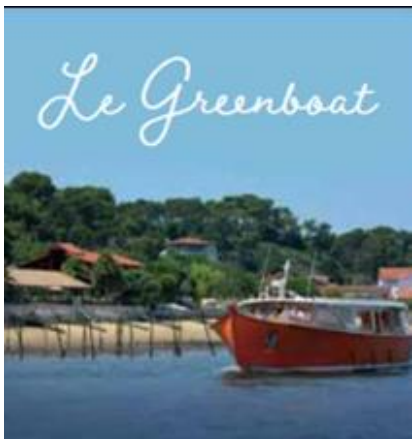
Je vous remercie de me faire parvenir par courriel un devis ainsi que l'ensemble des informations concernant le déroulement de la journée.

Eliot DEMI
Directeur général

Document 1 : Les tarifs TTC du Green Boat

Les croisières et excursions sont assimilées à des prestations de transport et peuvent donc bénéficier d'un taux intermédiaire de TVA de 10 % (code 1).

EXCURSIONS	Durée	Jusqu'à 49 personnes
Le tour de l'Île aux Oiseaux	2 h	1 020 €
Escale au Canon (2 h d'excursions + 1 h d'escale)	3 h	1 350 €
Escale au Cap Ferret (2 h d'excursions + 2 h d'escale)	4 h	1 680 €
Escale au Canon et au Cap Ferret (2 h d'excursions + 3 h d'escale)	5 h	1 810 €
Le littoral – de l'Île aux Portes de l'Océan	2 h 30	1 360 €
Escale au Canon (2 h 30 d'excursions + 1 h d'escale)	3 h 30	1 690 €
Escale au Cap Ferret (2 h 30 d'excursions + 2 h d'escale)	4 h 30	2 020 €
Escale au Canon et au Cap Ferret (2 h 30 d'excursions + 3 h d'escale)	5 h 30	2 150 €
Forfait 4 h	4 h	2 110 €
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
Capacité dégustation d'huîtres/pique-nique/buffet	30 personnes	
Capacité repas assis	25 personnes	
Capacité balade	49 personnes	
Supplément nocturne à partir de 19 h 30 : 200 €		
Taxe sur les passagers maritimes incluse dans les forfaits excursions, location		
Juillet et août : Forfaits excursions proposés jusqu'à 14 h et après 18 h. Entre 14 h et 18 h, forfait location d'une durée de 4 h uniquement.		



Départ les lundis, mercredis et vendredis

Embarquement à 11 h de la jetée Thiers à Arcachon

Escale à la jetée Bélisaire au Cap Ferret à 13 h

Embarquement retour à 16 h

Source : Brochure Groupes UBA

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-PO1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 5 sur 12

Document 2 : La carte du bassin d'Arcachon



Source : Brochure Groupes UBA

Document 3 : Les tarifs de la dégustation d'huîtres de notre partenaire

Prestation d'une durée de 30 minutes	Basse saison		Haute saison (Juillet - Août)	
	Assiette de 6	Assiette de 12	Assiette de 6	Assiette de 12
	8 €	14 €	12 €	20 €

Origine Cap Ferret - Garantie contractuelle fraîcheur du jour !
Taux de TVA applicable 20 % (code 2).

Source : D'après les données fournies par l'UBA

Document 4 : Les tarifs de la location de vélos de notre partenaire

Prestation TTC en €	Basse saison		Haute saison (Juillet - Août)	
	Vélo électrique	Vélo classique	Vélo électrique	Vélo classique
½ journée	20 €	10 €	25 €	14 €
Journée	29 €	14 €	34 €	18 €

Pour les groupes, à partir de 15 personnes, 20 % de réduction sur le tarif unitaire en basse saison.
Taux de TVA applicable 20 % (code 2).

Source : D'après les données fournies par l'UBA

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-PO1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 6 sur 12

Partie 2 – Analyser l’offre et contribuer à la fidélisation

Prenez connaissance du message transmis par Christelle Coursimault.

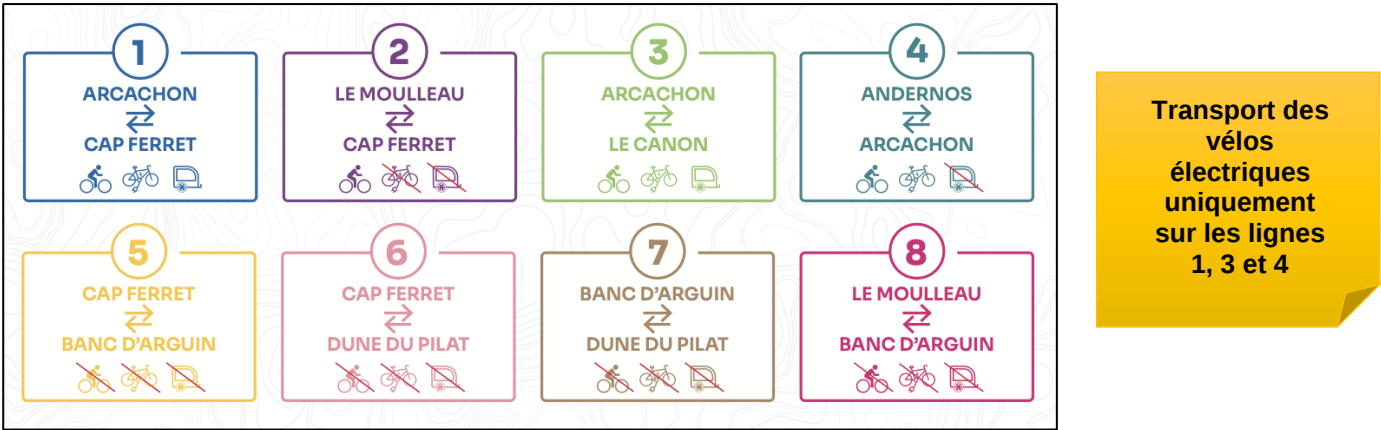
Bonjour,

Dans le cadre de nouvelles offres sur la ligne de navette maritimes « Le Moulleau – Cap Ferret ».
Vous êtes chargé de travailler sur une proposition.
À cet effet, veuillez :

- analyser l’évolution du chiffre d’affaires des navettes maritimes ;
- calculer les taux d’évolution du transport de vélos pour les lignes de navettes maritimes 1 et 2, en nombre et en chiffre d’affaires, entre 2023 et 2024 ;
- commenter les résultats obtenus pour ces deux lignes ;
- proposer deux nouvelles actions de fidélisation pertinentes pour les clients détenteurs d’un vélo électrique sur la ligne le Moulleau – Cap Ferret.

Merci
Christelle

Document 5 : L'offre actuelle des navettes maritimes



Source : www.bateliers-arcachon.com

Document 6 : L'évolution du chiffre d'affaires des navettes maritimes

Ligne 1	Ligne 2	Ligne 3	Ligne 4	Ligne 5
Arcachon – Cap Ferret	Le Moulleau – Cap Ferret	Arcachon – Le Canon	Arcachon – Andernos	Cap Ferret – Banc d'Arguin
+ 2%	-18 %	+ 49%	+ 20 %	+ 29 %

Source : D'après les données fournies par l'UBA

Document 7 : L'évolution du transport de vélos sur les lignes 1 et 2

Lignes de navettes maritimes		2023		2024	
		En nombre de vélos	En chiffre d'affaires	En nombre de vélos	En chiffre d'affaires
1	Arcachon – Cap Ferret	30 641 vélos	255 351 €	35 245 vélos	304 991 €
2	Le Moulleau – Cap Ferret	8 769 vélos	75 069 €	6 552 vélos	60 042 €

Source : D'après les données fournies par l'UBA

Document 8 : Les tarifs des navettes maritimes

	Prix des billets TTC (en €)				Supplément par vélo (en €)
	Adulte		Enfant – de 13 ans		
	Classique	Flex	Classique	Flex	
Aller simple	9 €	12 €	7 €	9 €	6 €
Aller-retour	16 €	19 €	12 €	14 e	11 €
Gratuit pour les moins de 3 ans Classique : non modifiable - remboursable jusqu'à 4 jours avant le départ Flex : modifiable sans frais jusqu'à 15 minutes avant le départ sous réserve de disponibilité / remboursable jusqu'à 1 jour avant le départ. Source : D'après les données fournies par l'UBA					

Partie 3 – Traiter les réclamations

Pour permettre aux caissiers postés aux cabanes de traiter les réclamations du public, Christelle Coursimault vous demande de créer une Foire Aux Questions (FAQ), à partir des éléments de réponses collectés suite aux réclamations reçues. Chaque personnel saisonnier pourra ainsi s'y référer afin d'apporter une réponse adaptée et personnalisée.

Document 9 : Les réclamations reçues en accueil physique



J'ai réservé mon trajet avec option vélo. Quand je suis arrivée, impossible de mettre le vélo dans la navette Arcachon – Cap Ferret car il n'y avait plus de place.



Je suis une personne à mobilité réduite, en fauteuil roulant, on m'a refusé l'accès à bord sous prétexte que c'était marée basse.



Je ne comprends pas pourquoi je ne peux pas monter sur la navette sans réservation ! J'ai pourtant une carte PASS !

Source : D'après les données fournies par l'UBA

Document 10 : Les réclamations reçues par courriel



Lors de notre croisière privatisée à l'île aux oiseaux, deux personnes de notre groupe ont été malades à la suite de la dégustation d'huîtres à bord.



Nous avons dû annuler notre privatisation d'un bateau avec tour en vélo, 3 jours avant, en raison d'une hausse de l'activité dans notre entreprise. Aujourd'hui nous recevons la facture à payer.

Source : D'après les données fournies par l'UBA

Document 11 : L'extrait des conditions générales de ventes « Brochure Navettes »

Article 4 : Embarquement

Tous nos bateaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Prenez contact avec nos bureaux 72 h à l'avance pour que nous puissions tout mettre en œuvre pour vous accueillir.

Article 5 : Réclamation

Toute réclamation relative à une prestation devra être adressée par courriel au plus tard dans les 8 jours suivant ladite prestation à contact@bateliers-arcachon.com.

Source : bateliers-arcachon.com

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL	26-BCP-MA-U2-PO1	Session 2026	SUJET
Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	Durée : 3 h	Coefficient : 4	Page 10 sur 12

Document 12 : L'extrait des conditions générales de ventes « Brochure Privatisations »

Article 7 : Réclamation

Toute réclamation relative à une prestation devra être adressée aux bateliers par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard huit jours après ladite prestation.

Source : www.bateliers-arcachon.com

Document 13 : L'extrait des Conditions Générales de Vente

[...] 4 / Carte PASS

Le détenteur de la carte PASS n'est pas dispensé de la réservation en ligne ou aux points d'embarquement.

5 / Modification ou annulation

Modification du fait du client : les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par courriel 48h avant la date de la sortie pour les bateaux et 7 jours avant la date de la sortie pour tous produits faisant intervenir un ou plusieurs partenaires (location de vélos, dégustation d'huîtres...).

Annulation du fait du client : toute annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé doit être notifiée aux Bateliers par écrit (lettre recommandée).

Délai d'annulation	Privatisation du bateau	Prestations extérieures
14 à 8 jours avant la sortie		50 %
7 à 2 jours avant la sortie	50 %	100 %
Moins de 2 jours avant la sortie	100 %	

6 / Réclamation

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée aux Bateliers par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard huit jours après ladite prestation. En cas de litige portant sur l'application des présentes conditions de vente et à défaut de règlement amiable, les tribunaux de Bordeaux seront seuls compétents.

7 / Responsabilité – Assurances

Toute prestation extérieure (location de vélos, dégustation d'huîtres...) est soumise à notre responsabilité contractuelle. Tout préjudice résultant de la mauvaise qualité inhérente à nos prestataires donnera lieu à un remboursement total de la prestation concernée, sous réserve de la production de justificatifs par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 8 jours.

Source : www.bateliers-arcachon.com

Annexe 1 – Devis Eco&Trip – à rendre avec la copie



Destinataire :

Devis n° 53 du ____/____/202__

Désignation	Prix Unitaire TTC en €	Quantité	Montant TTC en €	Montant HT en €	Code de TVA	Montant TVA en €

Code TVA	
1	10 %
2	20 %

Total HT	
Montant T.V.A.	
Total TTC	
Montant de l'acompte	

Durée de validité de l'offre : 30 jours

Veuillez retourner le devis signé, daté avec la mention « Bon pour accord », accompagné de l'acompte de 30 %

Date :

Mention :

Signature :

NOM DE FAMILLE (naissance) :
(en majuscules)

[illegible]

(en majuscules)

[illegible][illegible]

--	--	--



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

(Les numéros figurent sur la convocation, si besoin demander à un surveillant.)

--	--	--	--