

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 5

NOVOTEL

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes maximum

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : N° candidat :

Date :

<p>Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)</p>	<p>6 pages</p> <p><u>ATTENTION :</u> Vous pouvez écrire sur le sujet, le dégrafer. Vous devez compléter les annexes. Vous devez remettre l'intégralité du sujet (annexes comprises), avec votre nom et n° de candidat, au jury à la fin de l'épreuve.</p>
<p>- Contexte professionnel</p> <p>Sources : http://www.novotel.com/fr/hotel-0423-novotel-grenoble-nord-voreppe/meeting.shtml</p>	<p>Vous êtes employé(e) en CDD en qualité de chargé(e) d'accueil au Novotel. Vous êtes chargé(e) de procéder à l'accueil en face à face et à l'accueil téléphonique. Seuls votre responsable Monsieur DA SILVA est habilité à élaborer des devis. Vous ne pouvez donc communiquer de tarif par téléphonique, mais vous pouvez prendre des réservations à titre provisoire.</p>
<p>- Contexte d'accueil</p>	<p>Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants :</p> <p>Document 1 : Présentation de l'hôtel...</p> <p>Document 3 : Présentation et capacité d'accueil des salles de « réunions et séminaires de l'hôtel »</p> <p>Document 4 : Conseils pratiques pour organiser réunions et séminaires</p> <p>Document 2 : Charte d'accueil téléphonique</p> <p>Annexe 1 : Planigramme d'occupation des salles pour la semaine du 2 au 8 septembre</p> <p>Annexe 2 : Fiche de réception d'un appel téléphonique</p> <p>Matériel de communication : poste opérateur téléphonique</p>

DOCUMENT 1

Le Novotel Grenoble Nord, à Voreppe, est un hôtel 4 étoiles situé aux portes de Grenoble, entre Vercors et Chartreuse. Idéal pour un voyage d'affaires, proche des zones d'activités de Centr'alp, Veurey et St Egrève. L'hôtel offre 8 salles de réunion pour vos séminaires. Le Novotelcafé de 100 places propose une restauration contemporaine.

Faites une halte sur la route des stations de l'Oisans et des Alpes du Sud et venez vous détendre seul ou en famille. Parking clos gratuit sous vidéosurveillance. Wifi offert. Autoroute Lyon/Grenoble à proximité, sortie Voreppe, route de Veurey.

Les plus de l'hôtel :

Profitez de son parc aménagé de 2 hectares pour vous ressourcer au contact de la nature et partez visiter les grottes de Choranche et les caves de la Chartreuse. Vue sur les massifs du Vercors et de la Chartreuse par de larges baies vitrées. Ambiance calme et confortable.



DOCUMENT 2

CHARTRE D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Nous nous engageons à :

- décrocher à la troisième sonnerie en souriant.
- Nous présenter systématiquement à chaque appel téléphonique « Hôtel NOVOTEL, Prénom à votre service, bonjour ! » sur un ton enthousiaste.
- Identifier chacun de nos interlocuteurs grâce à la formulation : « Puis-je connaître votre nom, s'il vous plait... ? ».
- Comprendre la nature de tous les appels, quels qu'ils soient, par une écoute active (prise de note + questions ouvertes + mise à jour éventuelle d'un planigramme).
- Renseigner avec précision et convivialité le client.
- Transmettre les communications téléphoniques aux interlocuteurs demandés, en s'assurant de leur aboutissement dans les meilleurs délais (moins de trente secondes).
- Conclure chaque appel avec une reformulation et une prise de congé personnalisée.
- Raccrocher en dernier.
- Activer le répondeur enregistreur à chaque interruption de service.

DOCUMENT 3

Quand réunion rime avec réussite. Quel que soit le type de réunions que vous organisez, augmentez vos chances de les voir se clôturer par un succès grâce au réseau Novotel. Nos années d'expérience nous ont permis de développer une véritable expertise dans le domaine d'organisation de réunions.

Capacité d'accueil de l'Hôtel Novotel de Voreppe

Nom de la salle	Théâtre	salle U	Salle de réunion	Salle de classe	Banquet	Hauteur	Surface
<u>CHAMPOLLION</u>	32	20	20	25	30	2.50m	50m ²
<u>CHAMROUSSE (D)</u>	20	10	20	20	20	2.75m	32m ²
<u>CHARTREUSE (A)</u>	20	10	20	20	20	2.75m	32m ²
<u>DEUX-ALPES (E)</u>	50	25	20	35	40	2.75m	64m ²
<u>GRAND VILLARD (A+B+C+D+E)*</u>	230	50	100	150	150	2.75m	192m ²
<u>STENDHAL</u>	32	20	20	25	30	2.50m	50m ²
<u>VERCORS (B)</u>	20	10	20	20	20	2.75m	32m ²
<u>VILLARD (C)</u>	20	10	20	20	20	2.75m	32m ²
<u>BAYARD</u>	20	7	10	16	0	2.50m	25m ²

*La salle **GRAND VILLARD** est une salle modulable composée des salles **CHARTREUSE (A)**, **VERCORS (B)**, **VILLARD (C)**, **CHAMROUSSE (D)** et **DEUX ALPES (E)**

Des équipes sur place présentes pour vous conseiller dans la planification et mise en place de vos réunions. N'hésitez pas à nous contacter afin de recevoir un devis ou des fiches conseils.

Equipements standards disponibles

- Copieur /imprimante disponible
- Fax

Equipements disponibles sur demande

- WIFI Internet sans fil dans l'hôtel
- Connexion internet
- Projecteur vidéo

Conseils pratiques pour organiser vos réunions

Parce qu'une formation ne s'organise pas de la même façon qu'une réunion de cohésion d'équipe, ou de validation de stratégie, Novotel met à disposition ses fiches conseil et ses outils en ligne pour vous accompagner dans la préparation de votre réunion

Nos fiches conseils

Formation

Vous recherchez régulièrement des lieux pour organiser des formations :

- Pour vos collaborateurs
- Pour vos clients si vous êtes un cabinet de formation

Pour y parvenir :

- Atteindre les objectifs pédagogiques de la formation,
- Donner aux participants l'envie de mettre en application ce qu'ils ont appris,
- Multiplier les échanges et favoriser la constitution de réseaux relationnels

Novotel vous accompagne dans cette démarche



La réussite d'une formation dépend étroitement de la **qualité de l'interaction** entre la formation et les participants. Nous vous conseillons d'anticiper au maximum les besoins "logistiques" du formateur afin qu'il puisse se concentrer sur le contenu de la formation et la relation avec ses participants.

- **Pour créer de la proximité entre les participants**

Choisissez une configuration en U pour favoriser les échanges et permettre au formateur d'évoluer au milieu des participants. Néanmoins d'autres configurations peuvent être adoptées, comme par exemple l'absence de tables dans la salle de réunion si vous souhaitez organiser des jeux de rôles... Enfin, pour les travaux en petits groupes, prévoyez des petites salles supplémentaires afin de favoriser la concentration des participants.

- **Pour donner du rythme à la réunion**

Entre deux séances de travail, organisez des pauses détente, notamment après le déjeuner afin de "ré-énergiser" les esprits des participants et améliorer leur écoute. Pour favoriser la concentration, privilégiez des repas légers suivis d'une petite promenade digestive.

- **Pour optimiser le déroulement de la réunion**

Demandez à l'animateur de la formation son cahier des charges (configuration de la salle, horaires des repas et pauses, besoin en équipement, audiovisuel, nombre de salles de réunion) afin qu'il puisse créer les conditions favorables à l'apprentissage.

ANNEXE 1 : Planigramme d'occupation des salles de réunion

Semaine du 2 au 8 septembre 2013

Noms des salles	SEPTEMBRE						
	Lundi 2	Mardi 3	Mercredi 4	Jeudi 5	Vendredi 6	Samedi 7	Dimanche 8
CHAMPOLLION						OPEL (NC)	OPEL (NC)
CHAMROUSSE D							
CHARTREUSE A							
DEUX ALPES E							
GRAND VILLARD A + B + C + D + E							
STENDHAL						BNP	BNP
VERCORS B							
VILLARD C							
BAYARD					SDEM	SDEM	SDEM

Tant que la réservation est provisoire (non encore confirmée par le retour d'un devis accepté du client), porter (NC) dans la case.

ANNEXE 2

Réception d'appel téléphonique

Reçu par :

Destinataire :

.....

Date : .../.../.../.../.../.../.....**Heure**.../.../... h /.../.../.....

M. /Mme :Téléphone /__/_/_/_/_/_/_/_/_/

Fonction : Fax / / / / /

Enterprise

Adresse.....

Adresse électronique.....

- ☐ A appelé
 - ☐ Demande que vous le/la rappeliez
 - ☐ Urgent
 - ☐ Demande de devis
 - ☐ Vous rappellera
 - ☐ Réservation provisoire

Message

A series of horizontal dotted lines for writing, consisting of 15 lines.