

DOSSIER DE MISE EN SITUATION

N°1 DE 9H00 ET 9H30

CAMP NICOLAS VANIER

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes maximum

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Date :

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	6 pages <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.
- Contexte professionnel	Vous êtes employé(e) en CDD, pour les mois de juin, juillet et août au camp Nicolas Vanier à Vassieux en Vercors (Isère). Vous êtes chargé (e) de l'accueil physique et téléphonique des clients.
- Contexte d'accueil	Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Une charte d'accueil téléphonique (document 1) - Un dépliant du camp (document 2) - Un dépliant des activités (document 3) Matériel de communication : poste opérateur téléphonique



LA NATURE EN PARTAGE

Vivez une expérience proche de la nature et des animaux en plein cœur du Vercors

Ouvert toute l'année

www.campnicolasvanier.com

Document 1

CHARTRE D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

1. *Décrocher le téléphone avant la 3^{ème} sonnerie*
2. *Accueillir l'appelant*
3. *Identifier la demande*
4. *Traiter la demande*
 - a. *Seuls les appels urgents seront transférés au responsable*
 - b. *En cas de demande de renseignements, soit répondre directement à l'appelant, soit lui proposer de consulter notre site Internet, soit lui proposer de lui envoyer une documentation.*
 - c. *Si la demande de renseignements est trop complexe, prendre celle-ci en note puis demander au correspondant ses coordonnées afin de le recontacter ultérieurement ; réponse à fournir dans les trois jours au plus tard.*
5. *Reformuler*
6. *Conclure*
7. *Prendre congé*
8. *Apporter systématiquement sourire et bonne humeur dans votre relation*
9. *Toujours faire preuve de calme et de courtoisie*
10. *Traiter chaque appel le plus rapidement possible afin d'éviter l'attente au téléphone des autres clients*

BROCHURE HEBERGEMENTS

(Les tarifs indiqués sont par personne)

Nicolas a rapporté de ses expéditions à travers « **les Pays d'en-haut** » **les hébergements traditionnels** des peuples nomades : yourte mongole, tente trappeur, tipi indien.

Logement de 2 à 8 personnes.

Le Campement nomade

Toute l'année



Tarifs : Nuitée & petit-déjeuner

Tente, Yourte, Tipi : 30 € Cabane : 35 €

Pour plus de 2 nuitées : 25 € Pour plus de 2 nuitées : 30 €

Dîner : Adulte : 25 € (vin inclus) / enfant -12 ans : 12 €

Déjeuner : Adulte : 15 € / enfant -12 ans : 10 €

Sauna disponible (nous consulter)

Gratuit pour les moins de 2 ans.

Vocabulaire : Yourte : modèle de tente

Les prix des hébergements (tente, yourte, tipi et cabane) s'entendent pas personne et par nuit, petit déjeuner inclus.

BROCHURE ACTIVITES AVEC LES CHIENS

Connaissance de la meute, sensations et complicité sont au rendez-vous : **chien de traîneau**, **visite de chenil**, balade en **cani-rando** et **cani-bike** !

Chien de traîneau

De décembre à mi-mars

- **Baptême d'1h** (assis dans le traîneau) :
Adulte 45 € / enfant 35 €
- **Demi-journée** : Adulte 100 €
- **Journée + pique-nique** : 160 €
- **Raid 2 jours*** : 380 €
- **Raid 3 jours*** : 580 €

Tarifs Week-end supplément de 10%.

Conduite d'attelage à partir de 10 ans.

* Repas + hébergement en refuge inclus.



© E.Travers

Le Monde de Gao (1h)

Toute l'année

Découverte et approche des chiens de Nicolas.

Adulte : 8 € / enfant : 5 €

Balade en cani-bike

D'Avril à novembre

Demi-journée (3h) :

A partir de 12 ans - 60 € par personne

Balade en cani-rando

D'Avril à novembre

Balade (2h) :

Adulte : 25 € / enfant : 20 €

Demi-journée avec pique-nique :

Adulte : 55 € / enfant : 50 €

Canirando avec nuit en pleine nature :

Adulte : 85 € / enfant : 80 € (4 pers. Mini)



Tarifs par personne. Tarif enfant : -14 ans sauf contre-indication

BROCHURE ACTIVITES AVEC LES CHEVAUX

Approche du cheval

Toute l'année

Voltige (2h) : Enfant : 25 €

Cours d'équitation en plein air (2h) :

Adulte : 50 € / enfant : 35 € / À partir de 4 pers : 25 €

L'Univers du cheval

De décembre à mi-mars

Le monde du cheval (3h) : 35 € (jusqu'à 10 ans)

Le Vercors Sud à cheval

Toute l'année

Demi-journée (3h) : Adulte : 55 € / enfant : 50 €

Journée complète avec pique-nique (5/6h) :

Adulte : 110 € / enfant : 90 €

Randonnée 2 jours / 1 nuit :

Adulte : 260 € / enfant : 230 €

Randonnée 3 jours / 2 nuits :

Adulte : 380 € / enfant : 360 €



Balades nocturnes

Toute l'année

Balade « Coucher de soleil » : Apéritif dînatoire

Tarif : 80 € (À partir de 8 ans)

Balade « Clair de lune » : 60 € (À partir de 8 ans)

RANDONNEES NATURE

Randonnée d'observation de la Nature (2h) :

Adulte : 25 € / enfant : 20 €

Location de raquettes (3 / 4h) : Adulte : 6 € / enfant : 4 €

Visite du potager : Adulte : 8 € / enfant : 5 €

Tarifs par personne. Tarif enfant : -14 ans sauf contre-indication

Annexe 1

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par :

Objet :

Date : Heure :

M./Mme : Tél. :

Société :

A appelé ☐

Demande que vous la/le rappeliez ☐

Vous rappellera ☐

Demande de documentation..... ☐ Préciser laquelle

Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....