

# DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°5

## OFFICE DU TOURISME DU GRAND-BORNAND

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes maximum

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Date : .....

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre total de pages</b><br>(mise en situation +<br>documentation, supports...)  | <b>8 pages</b>  |
| <b>- Contexte professionnel</b><br>(organisation, organigramme...)   | <i>Vous êtes employé(e) en CDD à l'Office du tourisme du Grand-Bornand</i><br><i>Vous êtes chargé(e) de l'accueil téléphonique des clients.</i>   |
| <b>- Contexte d'accueil</b><br>(locaux, environnement,<br>procédures, poste de travail,<br>données et supports liés à<br>l'accueil...) | <i>Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants :</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Document 1 : Présentation de l'office du tourisme et engagements</li> <li>- Document 2 : Festival au Bonheur des mômes</li> <li>- Document 3 : Hôtels - tarifs</li> <li>- Annexe 1 : Fiche de réception d'un appel téléphonique</li> </ul> <i>Equipements :</i><br>Matériel de communication (poste opérateur téléphonique) |

**Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury**

|   |  |                            |                 |
|---|--|----------------------------|-----------------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>             | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>  | <b>Session<br/>2014</b>    |                 |
| Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone | Préparation : 15 minutes<br>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br>Entretien et analyse : 10 minutes | <b>Coefficient :<br/>2</b> | <b>Page 1/8</b> |

## SITUATION PROFESSIONNELLE D'ACCUEIL

Vous êtes employé(e) en qualité de chargé(e) d'accueil à l'Office de Tourisme du Grand-Bornand Chinaillon. Situé à 30 minutes d'Annecy et à 1 heure de Genève, le Village du Grand-Bornand propose de nombreuses activités et animations tout au long de l'année. L'une des animations phare est le festival destiné aux enfants « Au bonheur des Mômes ».

Votre mission consiste, entre autres, à répondre aux différentes situations d'accueil téléphonique : réservations, demandes de renseignements, annulation, prise de RDV avec les partenaires du festival, l'envoi de brochures aux clients, etc...

### Document 1 : Présentation de l'Office de Tourisme



Office de Tourisme du Grand-Bornand Chinaillon

Point d'accueil situé au cœur du Chinaillon, vous y trouverez, l'été et l'hiver, toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour ainsi que des services : internet, timbres, coin-change, salle de lecture et coloriage pour enfants.



#### **Adresse :**

6910 route du Chinaillon  
Le Grand-Bornand Chinaillon  
74450 Le Grand-Bornand

Tél : 04 50 02 78 00

|   |   |                            |                 |
|---|---|----------------------------|-----------------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>                     | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>   | <b>Session<br/>2014</b>    |                 |
| <b>Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br/>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone</b> | <b>Préparation : 15 minutes<br/>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br/>Entretien et analyse : 10 minutes</b> | <b>Coefficient :<br/>2</b> | <b>Page 2/8</b> |

# OFFICE DE TOURISME LE GRAND-BORNAND

## MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme

Cet office de tourisme classé catégorie II s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au minimum.
- Etre ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à son site internet trilingue.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
  - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
  - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
  - aux événements et animations ;
  - aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Respecter une démarche de qualité.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

|   |  |                         |          |
|---|--|-------------------------|----------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>             | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>  | <b>Session<br/>2014</b> |          |
| Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone | Préparation : 15 minutes<br>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br>Entretien et analyse : 10 minutes | Coefficient :<br>2      | Page 3/8 |

**23e Festival "Au Bonheur des Mômes"**  
**Du dimanche 24 août au vendredi 29 août 2014**  
**De 09:00 à 22:00**

Tous les jours : du 24/08 au 29/08/14 de 9h à 22h.

Tarifs 2014 : Spectacles et ateliers en extérieur gratuits  
Spectacles en salle : de 3 à 15 €  
Ateliers : de 10 à 15 € la séance ou de 85 € à 100 € la semaine.

Réservation des spectacles et ateliers fortement conseillée

Contact Organisateur : Tél : 04 50 02 78 00

Description :

Le festival, le plus tendre de l'été !  
Le premier rendez-vous culture jeune public en Europe avec toutes les facettes du spectacle vivant : théâtre, cirque, danse, musique, marionnettes...  
6 jours de rêve en famille !  
En 2014, le festival, le plus tendre de l'été tombe en amour pour les "maudits Québécois..."  
Tabarnak, les caribous, débarquent dans les alpes ! "Swing la baccasse dans l'fond d'la boîte à bois !"  
Plus de 90 compagnies, 450 représentations, 20 ateliers, des expos, des Animations, des espaces de jeux géants et insolites, des manèges et autres rendez-vous surprises.  
Co-organisé avec le Théâtre de la Toupine.



Et puis dans ce monde qui va vite, le "Bonheur des Mômes" a plus que jamais envie de jouer les joyeux trublions... Profitons de cette parenthèse pour faire vivre des valeurs auxquelles nous croyons encore différence, ouverture, partage...

La programmation sera à l'image du festival : internationale, innovante avec des créations 2014, des premières françaises et des créations Festival et éclectique, avec le souci de promouvoir la création et de proposer au public des choses toujours nouvelles.

Le Festival ce sont aussi des ateliers, des expositions, des animations, des manèges, des jeux géants, des livres pour enfants... 6 jours de bonheur pour toute la famille !  
Sans oublier le fil vert du Festival "Touche pas ma planète", pour sensibiliser petits et grands, par de nombreuses actions, à la nécessité de préserver notre environnement.

"LÂCHE TES ÉCRANS, VIENS VOIR DU VIVANT !" Alors place à la fête et au spectacle !

|   |  |                     |          |
|---|--|---------------------|----------|
| <b>Baccalauréat professionnel :</b><br><b>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>       | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>  | <b>Session 2014</b> |          |
| Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone | Préparation : 15 minutes<br>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br>Entretien et analyse : 10 minutes | Coefficient :<br>2  | Page 4/8 |

### Document 3 : Hôtels et tarifs



## Hôtel Les Glaïeuls ★★

108 Chemin des télécabines  
Le Grand-Bornand Village  
74450 Le Grand-Bornand

Tél : 04 50 02 20 23  
Fax : 04 50 02 25 00

Situé au pied des télécabines reliant le domaine skiable alpin, à 100 m des pistes de ski de fond, à 400 m du centre et 200 m de l'aire de loisirs. Cuisine variée. Au calme.

Location de matériel de ski au RDC de l'hôtel.

Possibilité de séjour tout compris : hébergement + forfait de ski alpin, cours de ski, ski de fond ...

Garage fermé pour vélos et motos gratuit. Jeux de société et livres pour enfants.

Tarifs par jour

Taxe de séjour en sus

Réductions enfants (logéant dans la chambre avec 2 adultes) en pension et 1/2 pension.

Gratuit enfants nés en 2012 et après

Tarifs du 13/04/2013 au 26/09/2014 :

|                   |            |
|-------------------|------------|
| Chambre double    | 56 à 79 €  |
| Chambre single    | 56 à 79 €  |
| Chambre triple    | 68 à 91 €  |
| Chambre quadruple | 80 à 103 € |

Demi-pension : de 53 à 65 € (par personne)

Pension complète : de 65 à 77 € (par personne)

Petit-déjeuner : 8 € (par personne)

Modes de paiement :



|   |   |                            |                 |
|---|---|----------------------------|-----------------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>                     | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>   | <b>Session<br/>2014</b>    |                 |
| <b>Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br/>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone</b> | <b>Préparation : 15 minutes<br/>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br/>Entretien et analyse : 10 minutes</b> | <b>Coefficient :<br/>2</b> | <b>Page 5/8</b> |

### Document 3 : Hôtels et tarifs (suite)



## Hôtel La Pointe Percée ★★

71 Place de la Grenette  
Le Grand-Bornand Village  
74450 Le Grand-Bornand

Tél : 04 50 02 20 02  
Fax : 04 50 02 74 40

La Pointe Percée est située au cœur du village. Le décor "tout bois" est là pour vous accueillir dans un cadre chaleureux. Chambres douillettes tout confort avec TV réception TNT. Accès Wifi gratuit. Cuisine traditionnelle avec spécialités savoyardes.

Vue imprenable et panoramique sur la chaîne des Aravis depuis votre balcon. A proximité des départs des pistes de ski de fond et de ski alpin et proche de l'aire de loisirs l'été.

Séjours tout compris "sur mesure" en ski alpin, ski de fond, raquettes.

Réductions pour les enfants  
8 chambres familiales de 4 pers.

Venez visiter notre nouveau site internet.

Rénovation complète de notre salle de restaurant et de notre bar pour un accueil encore plus chaleureux.

Tarifs : Du 14/06 au 13/09/2014

|                  |                                  |
|------------------|----------------------------------|
| Chambre double   | 52 à 62 € (pour deux pers)       |
| Demi-pension     | 50 à 57 € (par jour et par pers) |
| Pension complète | 65 à 72 € (par jour et par pers) |
| Petit-déjeuner   | 7,50 €                           |

Taxe de séjour en supplément

Réduction enfants : - 2 ans : gratuit ; de 2 à 5 ans : 50 % ; de 6 à 12 ans : 25 % sur le prix de la demi-pension en chambre occupée par 2 personnes adultes.

Réservation en ligne (paiement sécurisé).

- Mode de paiement : 

|   |   |                            |                 |
|---|---|----------------------------|-----------------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>                     | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>   | <b>Session<br/>2014</b>    |                 |
| <b>Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br/>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone</b> | <b>Préparation : 15 minutes<br/>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br/>Entretien et analyse : 10 minutes</b> | <b>Coefficient :<br/>2</b> | <b>Page 6/8</b> |



### Document 3 : Hôtels et tarifs (suite)



## Hôtel L'Alpage ★★

7151 route du Chinaillon  
74450 Le Grand-Bornand Chinaillon

Tél : 04 50 27 00 49  
Fax : 04 50 27 00 42

Hôtel-restaurant plein sud au centre du Chinaillon avec grande terrasse, balcons ensoleillés face au domaine.  
Chambres avec salle de bain, sèche-cheveux, toilettes, télévision écrans plats, literie neuve en 160 cm, couettes.  
Terrasse solarium, pleins soleil face à la Tournette sans vis à vis.

Au centre du Grand-Bornand Chinaillon, à côté des commerces principaux, sur la route principale en direction du Col de la Colombière. Arrêt ski-bus au pied de l'hôtel. Liaisons fréquentes avec Le Grand-Bornand Village, de là avec La Clusaz et Annecy gare routière.

Tarifs : Du 01/05 au 15/12/2014  
Chambre double : de 53 à 74 €  
Demi-pension : de 52 à 65 € (par pers. et par jour, base 2 pers. par chambre)  
Petit-déjeuner : 8 € (par personne).

Tarifs par personne et par jour :

Pour les enfants qui partagent la chambre des parents :  
Enfant de 3 à 5 ans : - 50 %  
Enfant de 6 à 12 ans : - 30 %

Gratuit pour les enfants : - de 3 ans  
Taxe de séjour en sus  
Réservations par téléphone

- Mode de paiement :



|   |   |                            |                 |
|---|---|----------------------------|-----------------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>                     | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>   | <b>Session<br/>2014</b>    |                 |
| <b>Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br/>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone</b> | <b>Préparation : 15 minutes<br/>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br/>Entretien et analyse : 10 minutes</b> | <b>Coefficient :<br/>2</b> | <b>Page 7/8</b> |

### Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par : .....

Objet : .....

Date : .....2014                      Heure : .....

Heure : .....

M./Mme : ..... Tél. : .....

*Tél. : .....*

Société : .....

A appelé ..... □

Demande que vous la/le rappeliez..... ☐

*Vous rappellera .....* ☐

*Demande de documentation ..... ☐ Préciser laquelle .....*

### Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

|   |  |                         |                 |
|---|--|-------------------------|-----------------|
| <b>Baccalauréat professionnel :<br/>Accueil - Relation Clients et Usagers</b>             | <b>SUJET 5 Mercredi 11 juin</b>  | <b>Session<br/>2014</b> |                 |
| Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil<br>Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone | Préparation : 15 minutes<br>Réception de l'appel : 10 minutes maximum<br>Entretien et analyse : 10 minutes | Coefficient :<br>2      | <b>Page 8/8</b> |