



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 1

GOLF INTERNATIONAL DE GRENOBLE

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...)	11 pages
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous êtes employé(e), en CDD, au service événementiel du Golf International de Grenoble. Vous êtes chargé (e) de l'accueil téléphonique des clients, particuliers et professionnels.
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	<p>Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants :</p> <p>Doc 1 : présentation du Golf International de Grenoble</p> <p>- Doc 2 : présentation du restaurant Côté Park du Golf</p> <p>Doc 3 : présentation de la prestation « initiation au golf »</p> <p>Doc 4 : présentation de l'espace « affaires »</p> <p>Doc 5 : vos repas de fête au Golf de Bresson</p> <p>Doc 6 : consignes de l'accueil téléphonique</p> <p>Doc 7 : agenda de Mme Delbos</p> <p>Doc 8 : plan d'accès au Golf</p> <p>Equipements : Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)</p>

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 1 de 9h00 du mardi 10 juin	Session 2014	
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 1/11

Le contexte de la situation d'accueil téléphonique

Vous êtes employé (e) à l'accueil téléphonique du service événementiel du Golf International de Grenoble, situé sur la commune de Bresson. Votre responsable, Mme Nathalie DELBOS, est absente toute la semaine. Elle vous a demandé de renseigner les prospects et de leur proposer un rendez-vous à son retour la semaine du 16 juin 2014. Lors de ce rendez-vous Mme DELBOS pourra leur exposer plus en détails les services proposés et enregistrer leur réservation.

Le 10 juin 2014, vous réceptionnez un appel téléphonique. Il s'agit d'un prospect qui souhaite obtenir des informations sur les prix et les disponibilités pour une éventuelle réservation.

Vous cernez avec exactitude l'objet de son appel, lui communiquez les informations qu'il souhaite et lui proposez un rendez-vous avec Mme Nathalie DELBOS.

A l'issue de votre entretien, vous devrez avoir complété la fiche de réception d'un appel téléphonique (annexe 1) et mis à jour l'agenda de Madame DELBOS (document 7).

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 2/11

Document 1 : présentation du Golf International de Grenoble.

Le Golf International de Grenoble offre, dans un environnement exceptionnel, des installations uniques pour satisfaire toutes vos envies de sports, de loisirs, d'animations, de rencontres ou de business.

Pour cette saison 2014, nous mettrons tous les moyens à votre disposition pour que tous ensemble, nous partageons les purs moments de convivialité de sportivité et d'amitiés, essences primordiales de la vie de notre Club.

La particularité du golf est d'offrir plusieurs types de pratiques différentes. De celles purement sportives, à celles en loisirs.

Notre carte « business » vous permet d'accueillir vos relations professionnelles dans un cadre privilégié en vous apportant toutes les prestations nécessaires pour une relation d'affaires réussie.

Un interlocuteur unique s'occupe de tout : visite préalable, devis, accueil sur site, facturation... :

**Nathalie DELBOS - ligne directe : 04 76 73 76 24 /
com@golfbresson.com**

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 3/11

Vous invitez de 20 à 150 convives

Vous sélectionnez votre menu avec le chef de cuisine ou le maître d'hôtel...

L'assiette du golfeur servie jusqu'à 15h tous les jours : 15 €

L'ardoise pour les apéritifs entre amis : à partir de 7 €

Les menus à partir de : 25 €

Pratique : un accès facile et un grand parking !

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 4/11

Document 3 : présentation de la prestation « initiation au golf »

Pour profiter de la nature, essayez le golf, après votre repas ou avant votre cocktail ! Avec nos enseignants diplômés d'état, nous organisons pour vous, une initiation de golf « tout compris ».

- Les occasions sont multiples : réunion, repas d'affaires, anniversaire de votre société, invitation clients...
- Les raisons variées : découvrir le sport individuel le plus pratiqué au monde, se détendre, participer à un challenge sportif ou tout simplement s'amuser...
- L'organisation « sur mesure » de l'animation, au repas, au cocktail, au buffet... selon ce qui vous plaît.
- L'initiation se déroule sur le plus grand practice en herbe de l'Isère (8 postes de practice couverts permettent de garantir l'activité en cas de mauvais temps).
- Les créneaux horaires sont à votre choix entre 9h et 20h, pour une durée d'1 heure, 2 heures, 3 heures... et des groupes de 10 à 100 participants (du débutant au confirmé).
- Le matériel est fourni, prévoir des chaussures plates.
- Budget : à partir de 15 € de l'heure par personne

NOUVEAU : ANIMATION PUTTING NOCTURNE (sur demande)

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 5/11

Document 4 : présentation de « l'espace affaires »

Espace d'affaires :

Des salles de séminaire parfaitement équipées, avec la lumière du jour et la vue sur le parcours.

Des tarifs « **TOUT COMPRIS** » d'un bon rapport qualité/prix

Capacité des salles			Dispositions		
Salles	m ²	Taille	en U	en écolier	en théâtre
Chartreuse	72	9,5 x 7,5	25 pers	40 pers	45 pers
Vercors	75	10 x 7,5	30 pers	40 pers	50 pers
Belledonne	78	10 x 7,75	19 pers	19 pers	19 pers
Les écrins	102	12,5 x 8	30 pers	50 pers	100 pers
Petit salon	49	7 x 7	10 pers	-----	-----

	FORFAITS (par personne)	
Journée d'études	Café d'accueil Pause matin et après-midi Déjeuner boissons comprises Location de salle équipée journée	45€ TTC
Demi-journée d'études	Pause matin ou après-midi Déjeuner boissons comprises Location de salle équipée en demi-journée	39€ TTC
Journée d'études + initiation au golf 1h Détente et challenge	Café d'accueil Pause matin et après-midi Déjeuner boissons comprises Location de salle équipée en journée Initiation de golf avec un enseignant diplômé d'État (matériel fourni /créneau au choix de l'entreprise)	59€ TTC



Un équipement adapté à vos besoins :

Ecran mural, vidéoprojecteur, accès wifi, paper-board, micro sans fil.
Devis « sur mesure ».

Votre interlocuteur privilégié : Service commercial - 04 76 73 76 24
com@golfbresson.com

Fermeture annuelle du 20 décembre 2013 au 15 janvier 2014

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 6/11

Document 5 : Vos repas de fête au Golf de Bresson

Mariages, Baptêmes, Communions, Anniversaires...

- **Nous vous rencontrons**
pour bien préparer votre événement (jusqu'à 150 personnes).
- **Nous vous laissons décorer,**
organiser l'animation, danser jusqu'au bout de la nuit (sous réserve de conditions générales de vente)
- **Nous accordons de l'importance**
à tous les petits détails qui font la différence : **2 menus dégustation offerts**
- **Grande salle de 70m2 offerte** pour le repos des petits
- **Vidéo-projecteur à disposition**
- **Possibilité de séances photos,** en voiturette sur le parcours pour les mariés !
- **Salle dédiée aux enfants,**

Vous nous choisirez également pour notre facilité d'accès ainsi que pour notre cadre naturel exceptionnel : petit lac, tonnelle et grande terrasse !

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 7/11

Document 6 : consignes de l'accueil téléphonique

- Répondre avant la troisième sonnerie ;
- Cerner précisément la demande afin de communiquer toutes les informations utiles à l'interlocuteur ;
- Pour l'établissement de devis et la prise de RDV, transmettre à Mme DELBOS ;
- Les dates de disponibilités pour les salles et le restaurant sont définies par Mme DELBOS ;
- Une fois les prospects renseignés, les inciter à prendre rendez-vous avec Mme DELBOS ;

Pour tous les appels noter correctement le nom du prospect et son numéro de téléphone en spécifiant le nom de l'entreprise pour les professionnels ;

- Ne pas hésiter à communiquer les tarifs au client ;
- Si nécessaire, compléter l'agenda de Mme DELBOS (document 7) ;
- Transmettre les informations utiles pour se rendre chez nous ;
- Compléter la « fiche de réception d'un appel téléphonique » (annexe 1).

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 8/11

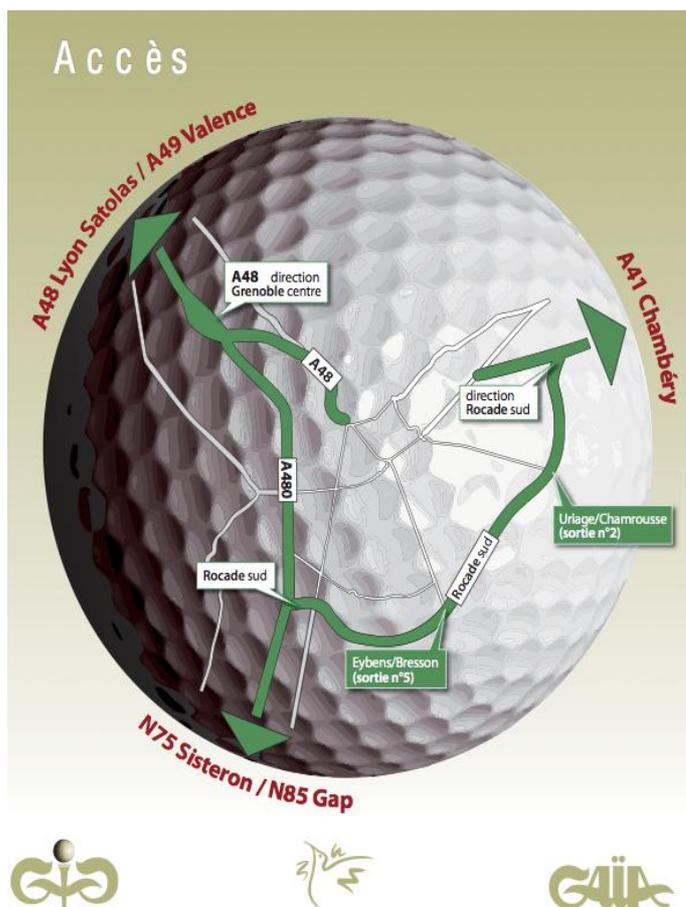
Document 7 : agenda de Mme DELBOS pour la semaine du 16 juin 2014.

Prévoir 1 heure pour chaque rendez-vous prospect.

Lundi 16 juin 2014			
9h-10h	réunion d'équipe	14h-15h	
10h-11h	réunion d'équipe	15h-16h	Entreprise AMSE
11h-12h	Mme Léa JAMES	16h-17h	
12h-13h		17h-18h	
Mardi 17 juin 2014			
9h-10h		14h-15h	
10h-11h		15h-16h	Entreprise SODIPRO
11h-12h	M. Victor LANCEL	16h-17h	
12h-13h	Fiancés LEROY	17h-18h	
Mercredi 18 juin 2014			
9h-10h		14h-15h	Mme Mathilde VERNEY
10h-11h		15h-16h	
11h-12h	Entreprise SFR	16h-17h	
12h-13h		17h-18h	
Jeudi 19 juin 2014			
9h-10h	formation	14h-15h	formation
10h-11h	formation	15h-16h	formation
11h-12h	formation	16h-17h	formation
12h-13h	formation	17h-18h	formation
Vendredi 20 juin 2014			
9h-10h	Accueil séminaire ST	14h-15h	Déjeuner mairie
10h-11h		15h-16h	
11h-12h		16h-17h	
12h-13h	Déjeuner mairie	17h-18h	Fiancés MATHIEU

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 9/11

Document 8 : plan d'accès au Golf International de Grenoble



Depuis Lyon ou Valence :

A la barrière de péage de Voreppe suivre Chambéry
 Pour Bresson prendre sortie 5 "Eybens"
 Suivre fléchage "Golf International"
 Pour Uriage prendre sortie 2
 suivre fléchage "Uriage / chamrousse"

Depuis Chambéry :

A la barrière de péage de Crolles suivre Lyon
 Pour Bresson prendre sortie 5 "Eybens"
 suivre fléchage "golf International"
 Pour Uriage prendre sortie 2
 suivre fléchage "Uriage / chamrousse"

Bresson

Route de Montavie - 38320 Bresson
 Tél 04 76 73 65 00 Fax 04 76 73 65 51
 accueil@golfbresson.com
 Restaurant Côté Park
 Tél 04 76 73 65 20
 restaurantcotepark@golfbresson.com
 Commercial 04 76 73 76 24
 com@golfbresson.com
www.golfbresson.com

Uriage

Les alberges - 38410 Uriage
 Tél 04 76 89 03 47 Fax 04 76 89 15 80
 Restauration
 Tél 04 76 89 26 36
 golf-uriage@wanadoo.fr
www.golfuriage.fr

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 10/11

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par :

Objet :

Date : Heure :

M./Mme :

Société :

Tél : Domicile : Portable :

A appelé →

Demande que vous la/le rappeliez →

Vous rappellera →

Demande de documentation →

Préciser laquelle :

Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers		Session 2014	SUJET 1 de 9h00
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 11/11