

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°4

PARC VULCANIA

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes maximum

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : N° candidat :

Date :

Nombre total de pages (mise en situation + documentation, supports...)	9 pages
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	<i>Vous êtes employé(e) en CDD à VULCANIA</i> <i>Vous êtes chargé(e) de l'accueil téléphonique des clients.</i>
- Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	<p><i>Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Document 1 : Le parc Vulcania - Document 2 : Le service Accueil clientèle - Document 3 : Plan du site www.vulcania.com - Document 4 : Mail de service - Document 5 : Prestations Tourisme et Handicap - Document 6 : Tarifs Tourisme et Handicap - Document 7 : Ouverture du parc - Annexe 1 : Fiche de réception d'un appel téléphonique <p><i>Equipements :</i> Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)</p>

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 1/9

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le parc scientifique et d'attraction

VULCANIA



Adresse : Route de Mazayes
63 230 Saint-Ours-les-Roches

Téléphone : 04 73 19 70 00

Site : <http://www.vulcania.com/>



MISE EN SITUATION

Vous êtes employé(e) en CDD, pour les mois de juillet et août, dans le parc scientifique et d'attraction « Vulcania ».

Vous êtes en charge de l'accueil téléphonique des clients au sein du service « Accueil téléphonique clientèle ».

Vous accueillez spécifiquement les personnes souhaitant des renseignements et/ou des réservations pour les visites de groupes.

Vous travaillez sous la direction de Mme Adeline BAUD. Dès votre arrivée, elle vous a remis une documentation sur le service Accueil téléphonique clientèle. Ces consignes sont à suivre scrupuleusement.

Il est 11 h 30, le téléphone sonne. L'appelant souhaite avoir des renseignements sur l'accueil d'un groupe d'adultes en situation de handicap.

N'oubliez pas de compléter l'annexe 1, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 2/9

Vulcania, le parc européen du volcanisme



A la fois parc scientifique et parc d'attraction, Vulcania est un espace de découverte unique sur les volcans d'Auvergne.

Il est ouvert à tout public.

Le site de Vulcania se situe dans le Massif Central, au cœur de la chaîne volcanique des Puys.

Le parc propose des **attractions ludiques et pédagogiques** qui permettent à chacun de **mieux comprendre le fonctionnement des volcans et de notre planète** :

- ▲ **attractions dynamiques** (avec simulateurs, effets spéciaux et mouvements)
- ▲ **films 5D**
- ▲ **animations**
- ▲ **expositions interactives**
- ▲ **jeux et expériences insolites...**



Dates et heures d'ouverture :

Le parc est ouvert de 10h00 à 18h00 du 19 mars au 30 juin et du 30 août au 11 novembre.

Le parc est ouvert de 10h00 à 18h30 du 1er au 20 juillet et du 23 au 29 août.

Le parc est ouvert de 10h00 à 19h00 du 21 juillet au 22 août.

Le parc Vulcania est géré par le Conseil régional d'Auvergne.



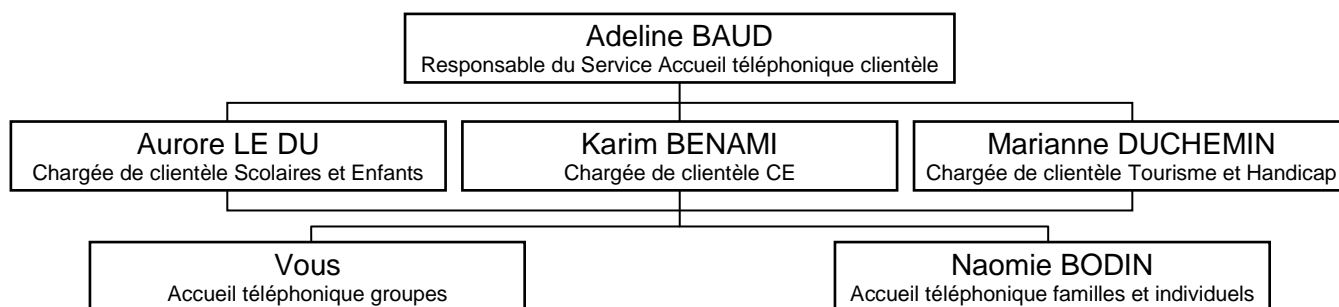
Région de l'Auvergne, la chaîne des Puys : les volcans endormis de France

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 3/9



Service Accueil téléphonique clientèle

Organigramme du Service Accueil téléphonique clientèle



🌀 Charte du Service Accueil téléphonique groupes 🌀

- ✓ Décrocher le téléphone *avant la 3ème sonnerie*
- ✓ Se présenter : « **Parc Vulcania, Accueil des groupes, [Prénom] à votre service, bonjour !** »
- ✓ Identifier l'interlocuteur, dès que possible
- ✓ Comprendre la nature de la demande par une *écoute active* et des *reformulations régulières*
- ✓ Traiter les demandes le plus *rapidement* et *efficacement* possible
- ✓ Inviter chaque appelant à consulter notre site et le guider pour trouver les informations désirées
- ✓ Pour les demandes spécifiques de groupes scolaires, CE, personnes en situation de handicap :
 - Transmettre systématiquement l'appel au chargé de clientèle spécialisé (Aurore, Karim ou Marianne)
 - En cas d'absence du chargé de clientèle spécialisé :
 - 1/ apporter les renseignements de base (prestations et tarifs spécifiques ; localisation des informations sur le site)
 - 2/ proposer que le chargé de clientèle rappelle le client dès son retour ; préciser le jour ; bien relever les coordonnées du client
- ✓ Lors des relevés des coordonnées du client, faire épeler les noms
- ✓ Conclure toujours avec le souci d'avoir satisfait le client
- ✓ Prendre congé si possible de manière personnalisée et *raccrocher en dernier*
- ✓ **Compte-rendu des appels** : Apporter soin, précisions et clarté pour faciliter le travail de suivi

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 4/9

Document 3 : Plan du site www.vulcania.com



- ↳ Onglet « SCOLAIRES »
 - ↳ Informations pour les visites des groupes de scolaires
- ↳ Onglet « SCIENCE »
 - ↳ Informations et actualités scientifiques sur les volcans du monde
- ↳ Onglet « SEMINAIRES »
 - ↳ Informations pour l'organisation de séminaires
- ↳ Onglet « GROUPES/CE »
 - ↳ Informations pour les visites de groupes et les visites de comités d'entreprise
- ↳ Onglet « LE PARC »
 - ↳ Sélectionner au choix : Vulcania, partez en exploration | Visite virtuelle | Vulcania, ils en parlent | Vulcania en Auvergne
- ↳ Onglet « ATTRACTIONS »
 - ↳ Sélectionner au choix : Films | Dynamiques | Expositions | Avec animateur | Spécial enfants | Nature
- ↳ Onglet « PRATIQUE »
 - ↳ Sélectionner au choix : Tarifs et calendrier | Billetterie | Accès | Aire de camping car | Navette | Séjours | Groupes | Comités d'entreprise
- ↳ Onglet « SERVICES »
 - ↳ Sélectionner au choix : Restauration | Boutique | Offre anniversaire | Brochures | Tourisme & Handicap

Document 4 : Mail de service du 06/06/2014

De : Marianne DUCHEMIN
A : POSTE Accueil téléphonique groupes, POSTE Accueil téléphonique familles et individuels
Objet : Absence

Bonjour,

Je suis absente jusqu'à la fin de la semaine pour une formation.

En cas d'appel de clients pour des informations et services tourisme et handicap, merci de bien prendre note de leurs coordonnées et de leurs demandes, afin que je les rappelle dès mon retour lundi prochain. Si les clients ne souhaitent pas laisser leurs coordonnées, les inviter à me rappeler dès la semaine prochaine du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h.

Avec mes remerciements. Bonne fin de semaine.

Marianne DUCHEMIN

VULCANIA - Service Accueil téléphonique clientèle - Chargée de clientèle Tourisme et Handicap

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 5/9

Tourisme et Handicap

Vulcania propose de multiples aménagements et des prestations adaptées à tous les handicaps.
Son personnel est formé à l'accueil du public handicapé.



Le parc est labellisé Tourisme & Handicap* pour les déficiences motrices et auditives.

Infos + : Accès prioritaire aux attractions, ainsi que pour 1 accompagnant, sur présentation d'une « carte d'invalidité », d'une carte « priorité pour personne handicapée » ou d'une carte « station debout pénible » en cours de validité.

Prestations de visite

Groupes et scolaires sur réservation (à partir de 5 personnes payantes)

Visite accompagnée

Des hôtes et hôtesse accueillent le groupe dès son arrivée. Ils l'accompagnent durant toute la visite (une journée ou une demi-journée). Ils lui assurent une visite à son rythme et en totale interactivité.

15 personnes handicapées maximum – durée : 5 heures maximum (hors pause repas). Service payant destiné aux groupes déficients moteur, mental ou visuel, sur réservation et sous réserve de disponibilité.

Atelier/visite « Volcans sens dessus-dessous »

Pilotée par un animateur scientifique, cette découverte du parcours est combinée à des expériences en salle. Elle met le monde des volcans à la portée des participants, quels que soient leur âge et leur degré de handicap.

10 personnes handicapées maximum – durée : 2h. Service payant destiné aux groupes et aux scolaires déficients mental ou visuel, sur réservation et sous réserve de disponibilité.

Visite guidée en LSF (Langue des Signes Française pour les personnes sourdes et malentendantes)

Ces visites sont assurées par un guide Vulcania accompagné d'un interprète de la LSF. Pour en bénéficier, les visiteurs devront contacter Vulcania au moins 2 mois avant la date prévue de la visite.

15 personnes handicapées maximum – durée : 2h. Service payant destiné aux groupes déficients auditifs, sur réservation et sous réserve de disponibilité.

Ces informations sont disponibles sur notre site, pages « Tourisme & handicap »

* Le label Tourisme & Handicap est un agrément accordé par l'Etat attestant de la qualité des prestations offertes aux personnes en situation de handicap.

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 6/9

Tarifs 2014

individuels + groupes à partir de 5 personnes pour tous handicaps confondus : mobilité, mental, visuel, auditif



Individuels : tarif réduit appliqué sur justificatif

	PERIODE VERTE	PERIODE BLEUE	PERIODE JAUNE
Adultes : tarifs réduits*	22 €	24,50 €	26,50 €
Enfants : tarifs réduits*	15,50 €	17 €	18 €
Bambins (3 à 5 ans inclus)	5 €	6 €	7 €

Groupes : à partir de 5 personnes, sur réservation

	PERIODE VERTE	PERIODE BLEUE	PERIODE JAUNE
Adultes	20 €	22 €	22 €
Enfants (6 à 16 ans inclus)	14 €	15 €	15 €
Bambins (3 à 5 ans inclus)	5 €	6 €	6 €
Accompagnateurs (1 pour 5 personnes payantes)	gratuit	gratuit	gratuit
Visites accompagnées* de 5 à 15 personnes	10 € par personne - Journée : 10h à 17h		
	6 € par personne - 1/2 journée : 10h / 13h ou 14h / 17h		
Ateliers-visite ** (10 personnes maximum)	4 € par personne		
Visite LSF (Langue des Signes Française) guide + interprète (15 personnes maximum)	4 € par personne		
Restauration	Panier repas adultes et enfants à 6,80 €. Pour les groupes à partir de 20 personnes payantes, nous proposons 2 menus au choix à 23,50 € ou 27,50 € et 10,20 € pour les enfants.		

Les frais de dossier sont offerts.

* **Visite Accompagnée** : Pour les déficients mentaux, moteurs ou visuels, 15 personnes handicapées maximum

** **Atelier-visite** : Pour les déficients mentaux ou visuels, 10 personnes handicapées maximum

Tarifs pour groupes scolaires :

11,80 € / élève handicapé, 1 accompagnateur gratuit pour 5 enfants.

Les enfants de moins de 3 ans sont nos invités.

Ces tarifs sont disponibles sur notre site, pages « Tourisme & handicap »

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 7/9

Document 7 : Ouverture du parc

Calendrier d'ouverture 2014

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Mars																			M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L
Avril	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	
Mai	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
Juin	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	
Juillet	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
Août	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
Septembre	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
Octobre	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
Novembre	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M																				

PERIODES VERTES	<ul style="list-style-type: none"> • Du 19/03 au 23/03 • Du 26/03 au 11/04 • Du 12/05 au 28/05 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 02/06 au 06/06 • Du 10/06 au 30/06 • Du 03/09 au 07/09 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 10/09 au 14/09 • Du 17/09 au 21/09 • Du 24/09 au 28/09 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 01/10 au 05/10 • Du 08/10 au 12/10 • Du 15/10 au 17/10
PERIODES BLEUES	<ul style="list-style-type: none"> • Du 12/04 au 11/05 • Du 29/05 au 01/06 • Du 07/06 au 09/06 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 01/07 au 22/07 • Du 24/07 au 29/07 • Du 31/07 au 04/08 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 07/08 au 11/08 • Du 14/08 au 19/08 • Du 21/08 au 26/08 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 28/08 au 31/08 • Du 18/10 au 02/11 • Du 08/11 au 11/11
PERIODES JAUNES	<ul style="list-style-type: none"> • Le 23/07 • Le 30/07 	<ul style="list-style-type: none"> • Du 05/08 au 06/08 • Du 12/08 au 13/08 	<ul style="list-style-type: none"> • Le 20/08 • Le 27/08 	

Le parc est fermé les 24/03, 25/03, 01/09, 02/09, 08/09, 09/09, 15/09, 16/09, 22/09, 23/09, 29/09, 30/09, 06/10, 07/10, 13/10, 14/10 et du 03/11 au 07/11.

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 8/9



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	SUJET 4 Mardi 10 juin de 15h30	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 9/9