

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°1

NOM DE L'ENTREPRISE :

***Golf International de Grenoble***

FICHE DE ROLE - (DESTINÉE A L'EXAMINATEUR)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

L'appelant	<p>Nom : WANLENBOURG Prénom : Dominique Qualité : prospect, assistant(e) de direction</p> <p>Société : Petzl à Crolles (38), fabricant de matériel pour le sport (lampes frontales, matériel d'escalade ...) Téléphone : 04 76 92 09 00 Email : dwanlenbourg@petzl.com</p> <p>A noter : le prospect se présente, nom, prénom, mais sans donner le nom de la société, ni sa fonction</p>
------------	---

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	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 1/2

<p>Demande et résultats attendus</p>	<p>Nature : demande d'informations</p> <p>Objectif de l'appel : le prospect souhaite organiser un séminaire pour l'équipe commerciale de la société en septembre 2014.</p> <p>Durée du séminaire : 1 journée Nombre de personnes concernées : 25</p> <p>Le prospect souhaite connaître les prestations proposées par le golf en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- salles de réunion avec matériel (vidéo-projecteur et paperboard);</li> <li>- préférence pour une disposition en U de la salle; doc 4 salle Chartreuse</li> <li>- restauration (café d'accueil le matin et repas du midi);</li> <li>- animation golfique : 59 € TTC</li> </ul> <p><u>A noter :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat doit qualifier l'appel et faire préciser la demande.</li> <li>- Le candidat doit informer précisément le prospect sur les services proposés et leurs tarifs.</li> <li>- Le candidat doit inciter le prospect à prendre un rendez-vous avec Mme Delbos.</li> <li>- Le candidat doit noter tout RDV pris sur l'agenda. Document 7</li> </ul>
<p>Historique des relations avec l'organisation</p>	<p>Prospect qui appelle pour la première fois.</p>
<p>Attitude téléphonique</p>	<p>Humeur : bonne Comportement : prospect sympathique Ton : courtois Débit : correct</p>
<p>Taches concernées</p>	<p>T 211 : Réception appel entrant et interne T 221 : Qualification, filtrage T 223 : Conseils aux appelants T 225 : Prise en note de messages et transmission T 227 : Prise de congé</p>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 1 du mardi 10 juin de 9h00	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 2/2