



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°5 OFFICE DE TOURISME DU GRAND- BORNAND

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 : Lebon Prénom : Pauline Qualité : particulier <i>A noter : Madame Lebon, particulier, domiciliée 23 rue des Pyramides (1^{er}) à Paris, mère de Bruno (7 ans) et de Laeticia (10 ans) vous contacte en vue de passer quelques jours en montagne fin août. Elle veut, par la même occasion, faire profiter du festival « Au Bonheur des mômes » à ses enfants.</i> <i>Elle souhaite effectuer une réservation en demi-pension dans un hôtel 2 étoiles pour cette période, pour 2 adultes et 2 enfants et obtenir des renseignements sur le festival.</i></p>
Demande et résultats attendus	<p><i>Nature : Demande de renseignements sur les hôtels et les prestations proposées en vue de réserver + demande de renseignements sur le festival.</i></p> <p><i>Objectif de l'appel : obtenir des renseignements sur les hôtels et les tarifs, les modalités de réservation, les moyens de paiement acceptés..., les activités proposées pendant le festival, et l'envoi de brochures.</i></p> <p><i>A noter : éventuellement une réservation immédiate en demi-pension pour un couple et deux enfants pour la période concernée</i></p>
Historique des relations avec l'organisation	<p>Nouveau client qui ne connaît pas les prestations du village mais qui en a entendu parler dans son entourage.</p>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	MERCREDI 11 JUIN SUJET 5	Session 2014	SUJET 5
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

Attitude téléphonique	Classique d'une cliente qui souhaite beaucoup de renseignements pour éventuellement réserver. Polie, aimable, conseiller et bien informer la cliente.
Tâches concernées	L'élève doit : <ul style="list-style-type: none"> • Respecter la charte d'accueil (Décrocher avant la 3^e sonnerie...) • Ecouter la demande • Questionner la cliente pour cibler l'offre • Proposer l'offre • Reformuler la proposition Noter les coordonnées de la cliente pour lui envoyer une brochure accompagnée d'un bulletin de réservation.

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	MERCREDI 11 JUIN SUJET 5	Session 2014	SUJET 5
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

--

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	MERCREDI 11 JUIN SUJET 5	Session 2014	SUJET 5
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