

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°3
NOM DE L'ENTREPRISE : METRO

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 : Mme SIMON Prénom : Christiane Qualité : Présidente de l'association IDVIV Tél. : 04.74.87.18.63 A noter : Elle appelle l'entrepôt METRO « Equipement » pour connaître les différentes pièces à fournir pour obtenir la carte pro. En effet, Mme Simon souhaite accéder à l'entrepôt pour effectuer des achats au rayon informatique pour l'association qui vient d'être créée cette année à Saint Pierre de Bœuf (42).</p>
Demande et résultats attendus	<p>Nature : Renseignements Objectifs de l'appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les pièces à fournir pour obtenir la carte pro METRO - Fixer un RDV pour une visite de l'entrepôt <p>Résultats attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les pièces à fournir en prenant en compte la profession de l'appelant - présenter les caractéristiques de la carte à la cliente potentielle ainsi que les conditions de son obtention, <p>-proposer systématiquement un rendez-vous au professionnel pour une visite de l'entrepôt avec le manager concerné. Inscrire le rendez-vous dans le planning de réservation.</p> <p>-Indiquer au gérant qu'en cas d'indisponibilité, il pourra se faire représenter par une tierce personne de l'association (indiquer dans ce cas les pièces justificatives à fournir)</p> <p>-préciser que le secteur alimentaire est réservé aux professionnels de l'alimentation</p>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 3 de 14h00	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 1/3

Historique des relations avec l'organisation	1 ^{er} appel : future cliente, intéressée pour obtenir la carte METRO PRO (indispensable pour accéder à l'entrepôt METRO Limonest).
Attitude téléphonique	<p>Humeur : agréable</p> <p>Comportement : Personne exigeante qui insiste pour obtenir un rendez-vous le lundi et pour effectuer des achats à l'entrepôt alimentaire (réservé aux professionnels de l'alimentation).</p> <p>Ton : courtois</p> <p>Débit : normal</p>
Tâches concernées	<p>T 211 : Réception appel entrant et interne</p> <p>➤ Décrocher avant la troisième sonnerie</p> <p>➤ Se présenter en déclinant le nom et le lieu de l'entreprise, son prénom, son nom et un « bonjour ! » enthousiaste,</p> <p>T 221 : Qualification, filtrage</p> <p>➤ Identifier l'interlocuteur (lui demander son nom et sa profession)</p> <p>➤ Cerner la nature de la demande (pièces à fournir pour bénéficier de la carte Pro METRO)</p> <p>T 223 : Conseils aux appelants</p> <p>Sélectionner et donner les informations nécessaires :</p> <p>➤ Indiquer les pièces à fournir en prenant en compte la profession de l'appelant et rappeler les caractéristiques de la carte pro METRO et les conditions d'adhésion</p> <p>➤ Proposer systématiquement un rendez-vous pour la visite de l'entrepôt avec le manager du rayon correspondant</p> <p>➤ En cas d'indisponibilité de la future cliente, l'informer qu'une tierce personne peut se présenter en son nom</p> <p>➤ Préciser au professionnel que le secteur alimentaire est réservé aux professionnels de l'alimentation</p> <p>T 225 : Prise en note de messages et transmission</p> <p>➤ Compléter le planning de réservation</p> <p>➤ Compléter la fiche de réception d'un appel</p> <p>T 227 : Prise de congé</p> <p>➤ Conclure l'échange et saluer de façon personnalisée la future cliente</p>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 3 de 14h00	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 2/3

Sujet professeur

Mme Simon Christiane, présidente de l'association IDVIV appelle l'entrepôt METRO « Equipement » pour connaître les différentes pièces à fournir pour obtenir la carte « professionnels ». En effet, Mme Simon souhaite accéder à l'entrepôt pour effectuer des achats en informatique pour l'association qui vient d'être créée cette année.

L'hôte(sse) d'accueil devra :

- demander à l'interlocuteur de se présenter pour savoir s'il s'agit d'un professionnel,
- présenter les caractéristiques de la carte à la cliente potentielle ainsi que les conditions de son obtention,
- proposer un rendez-vous au professionnel pour une visite de l'entrepôt avec le manager du rayon informatique. Noter le rendez-vous dans le planning de réservation.

Mme Simon informe l'hôte(sse) d'accueil qu'elle est disponible uniquement le lundi. Elle explique qu'elle est débordée, ne peut se libérer un autre jour et insiste pour obtenir un rendez-vous un lundi.

L'hôte(sse) d'accueil devra :

- lui expliquer que ce n'est pas possible, les visites ne s'effectuent pas le lundi car les managers ne sont pas disponibles
- lui proposer de se faire représenter par une autre personne de l'association
- lui indiquer les pièces justificatives à fournir dans ce cas

Avant de raccrocher, Mme Simon demande si elle pourra effectuer des achats au secteur alimentaire car les membres de l'association organisent parfois des apéritifs.

L'hôte(sse) d'accueil devra :

- lui préciser que le secteur alimentaire est réservé aux professionnels de l'alimentation.

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET 3 de 14h00	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 3/3