

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°5
HOPITAL DU LEMAN :
FICHE DE ROLE - (DESTINEE A L'EXAMINATEUR)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

L'appelant	Nom : DELABRE Prénom : Dominique Qualité : représentant commercial du laboratoire pharmaceutique MEDIPRO
Demande et résultats attendus	Objectif de l'appel : prendre un rendez-vous pour présenter les nouveaux produits du laboratoire MEDIPRO
Historique des relations avec l'organisation	L'hôpital est client du laboratoire pharmaceutique depuis plusieurs années. Un nouveau commercial de la société (Dominique DELABRE) souhaite présenter au Professeur MAURICE les nouveaux produits du laboratoire et connaître le chemin d'accès jusqu'à son service de consultations.
Attitude téléphonique	Humeur : bonne Comportement : agréable, calme Ton : courtois et posé Débit : normal
Résultat attendu	Le Service du professeur MAURICE (Anesthésie – réanimation) se situe bâtiment Pierre PETIT, secteur bleu.
Tâches concernées	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

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET JURY	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 sur 1