

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°4 DE 15H00 ET 15H30 DIABOLO

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes maximum

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Date :

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	6 pages <u>ATTENTION :</u> Vous pouvez écrire sur le sujet, le dégrafer. Vous devez compléter les annexes. Vous devez remettre l'intégralité du sujet (annexes comprises), avec votre nom et n° de candidat, au jury à la fin de l'épreuve.
- Contexte professionnel	Vous êtes employé(e) en CDD, au complexe aquatique DIABOLO. Vous êtes chargé (e) de l'accueil physique et téléphonique des clients, ce jour, le 10 juin 2013.
- Contexte d'accueil	Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants : - Document 1 : Extrait de la plaquette du complexe aquatique DIABOLO - Document 2 : Les tarifs - Document 3 : Les horaires - Document 4 : Les informations pratiques - Annexe 1 : Fiche de réception d'un appel téléphonique Equipements : Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)



Diabolo, le complexe aquatique intercommunal de Bourg de Péage

Diabolo, le complexe aquatique intercommunal de Bourg de Péage, est bien plus qu'une piscine !

Le complexe offre un grand choix de prestations de loisirs aquatiques et de bien-être. Celles-ci s'adressent au grand public, mais également aux scolaires et aux groupes.

Le complexe aquatique Diabolo est composé de 4 espaces complémentaires !

Un Espace Aquatique avec un bassin sportif 6 couloirs de 25m, un bassin d'activités de 326m² ainsi que des jeux d'eau pour enfants.

Un Spa Océane pour les soins du corps et le bien-être (sauna, hammam, jacuzzi...)

Un espace restauration, accessible par toute la clientèle, avec terrasse.

Un Espace Plein-air* de 17 000m² avec solarium, espaces verts, jeux d'eau, terrains de beach-volley et beach soccer...

(*ouverture de la totalité de l'espace Plein-air prévue en juillet 2013)

Une oasis de bien-être et de vitalité sur plus de 1 500 m² !

L'équipe RECREA vous accueille dans **un cadre idyllique entièrement dédié au sport, à la Détente et au bien-être.**

Ouvert 7/7j, vous pouvez bénéficier à volonté et en toute liberté grâce à nos formules d'abonnements OCEANE de **nombreux cours hebdomadaires** d'aquafitness, de cardio-training, musculation, etc...

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite.



Apprenez à nager à tout âge. Venez vaincre votre peur de l'eau avec nos coach spécialisés.



Entretenez votre silhouette.



Musclez vous, renforcez vous, nagez dans notre bassin sportif.



Éliminez dans notre sauna et notre hammam.



Découvrez les plaisirs du Spa et de la relaxation en vous abandonnant dans les mains expertes de nos esthéticiennes.

Document 2 : Les TARIFS

PASS ACTIVITÉS	Public	CCCBP**
1 séance Basic (Aquafitness, Forme)	10 €	10 €
10 séan. Basic* (Aquafitness, Forme)	90 €	90 €
1 séance Premium (Aquabike, Zumba, Bébé nageur)	16 €	16 €
10 séan. Premium* (Aquabike, Zumba, Bébé nageur)	144 €	144 €
Séance de coaching individuelle	39 €	39 €
Stage de natation (10h)	144 €	144 €
Pass natation annuel enfant	200 €	180 €
Pass natation annuel adulte	270 €	250 €

PASS ESPACE AQUATIQUE + SPA OCÉANE***	Public	CCCBP**
1 entrée	14,50 €	14,50 €
10 entrées	130 €	130 €

TARIFS "Piscine"	Public	CCCBP**
Entrée Enfant (- 3 ans)	gratuit	gratuit
Entrée Ludiboo (3 à 15 ans)	4,20 €	3,50 €
Entrée tarif réduit (chômeur, étudiant, handicapé)	4,50 €	4 €
Entrée Adulte (16 ans et +)	5 €	4,50 €
Carte 10 entrées* Adulte	45 €	40,50 €
Carte 10 entrées* tarif réduit	40 €	36 €
Carte 10 entrée* Ludiboo	38 €	31,50 €
Entrée famille** (4 entrées dont 1 adulte)	14 €	12,50 €
Bonnet de bain	à partir de 3€	

* Valables 12 mois

** Les tarifs "famille" s'appliquent uniquement sur présentation d'un justificatif. CCCBP = Communauté de Communes Canton de Bourg de Péage.

*** Hors soins / 18 ans et + / nominatif / valable en période scolaire.

ESPACE AQUATIQUE

EN PERIODE SCOLAIRE

Lundi : 12h > 14h // 17h > 19h30

Mardi : 12h > 14h // 17h > 22h00

Mercredi : 12h00 > 19h30

Jeudi : 7h30 > 9h // 12h > 14h // 17h > 19h30

Vendredi : 12h > 14h // 17h > 22h00

Samedi : 14h > 18h

Dimanche : 9h > 12h30 // 14h > 18h

EN PERIODE GRANDES VACANCES

Lundi : 11h > 19h30

Mardi : 11h > 22h

Mercredi : 11h > 19h30

Jeudi : 11h > 19h30

Vendredi : 11h > 22h

Samedi : 10h > 19h

Dimanche : 10h > 19h

Document 4 : informations pratiques



Pour des raisons de sécurité, la direction se réserve le droit de fermer temporairement l'accès à un équipement du centre sans modification des tarifs.

Les enfants de moins de 12 ans doivent être impérativement accompagnés d'un adulte majeur.

Les bonnets de bain sont obligatoires pour la natation et principalement dans le bassin sportif. Dans l'ensemble de l'espace aquatique et bien-être, toute personne portant des cheveux longs sera tenue de les maintenir attachés par un élastique ou un bonnet de bain.

Les shorts, caleçons, bermudas et paréos sont interdits au sein de l'espace aquatique. Seul le maillot de bain est autorisé.

Dans chaque piscine, l'évacuation des bassins s'effectue 20 minutes avant la fermeture de l'établissement.

Annexe 1

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par :

Objet :

Date : Heure :

M./Mme : Tél. :

Société :

A appelé ☐

Demande que vous la/le rappeliez ☐

Vous rappellera ☐

Demande de documentation..... ☐ Préciser laquelle

Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....