

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 6

OFFICE DE TOURISME DE TOURNON

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Date :

| | |
|---|---|
| Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...) | 9 |
| Contexte professionnel (organisation, organigramme...) | Vous travaillez à l'accueil de l'Office du tourisme de TOURNON |
| Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...) | <p>Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consignes de la chargée d'accueil (document 1) - Dépliant « Portes ouvertes de caves » (document 2) - Carte de la région de Tournon (document 3) - Annexe 1 : Tableaux d'inscription « Portes ouvertes de caves » pour les mois de Juin et Juillet - Annexe 2 : Fiche de réception d'appel |

LE CONTEXTE DE LA SITUATION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

L'office de Tourisme a pour mission d'accueillir, d'informer les touristes et la population locale, d'assurer la promotion globale du territoire et de coordonner les acteurs et partenaires du développement touristique.

Il est donc chargé :

- d'élaborer et de mettre en œuvre la politique locale du tourisme
- d'élaborer des services touristiques
- d'animer des loisirs, d'organiser des fêtes et manifestations culturelles
- de commercialiser des prestations de services.

N'oubliez pas de compléter l'annexe 2, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.

LA SITUATION D'ACCUEIL

Vous travaillez à l'Office de Tourisme de Tournon sur Rhône (07) .

Vous avez notamment pour mission d'assurer téléphonique des usagers. Nous sommes le 16 Juin 2012.

Votre travail consiste à accueillir et renseigner les appelants .Vous êtes également chargé(e) de prendre les inscriptions pour les différentes visites (Châteaux, Portes ouvertes de caves...).

TRAVAIL A FAIRE

Ce matin, votre tutrice Madame Béal est absente. Elle doit se rendre à une réunion concernant la Communauté de communes du Tournonais. Elle vous a laissé des consignes précises au sujet des « Portes ouvertes de caves ».

Vous disposez de la plaquette « Portes ouvertes de caves ».

Vous recevez un appel téléphonique de Madame Dumont Stéphanie qui souhaite effectuer une réservation pour la « Portes ouvertes de caves ». Elle souhaite connaître l'ensemble des modalités. Elle ne connaît pas la région.

N'oubliez pas de compléter également l'annexe 1 (tableau d'inscription « Portes Ouvertes de caves ») ; elle sera vérifiée à la fin de votre épreuve.

Document 1 : Consignes laissées par la chargée d'accueil le 16 juin

Pour les journées Portes Ouvertes de Caves :

Ne pas inscrire plus de 15 participants à chaque visite.

Les inscriptions sont enregistrées sur le tableau prévu à cet effet.

Pour chaque inscription, noter les coordonnées (nom, prénom et téléphone) ainsi que le nombre d'adultes et d'enfants.

Le règlement de la visite se fait chez le viticulteur.

Orienter les usagers à l'aide de la carte (document 3)

Dire de prendre des bonnes chaussures en cas de visite du vignoble



Every Friday
From June to September
at 4 pm.

*The Tourist Office
proposes to you to discover the
trade of wine making*

- You will visit the wine cellars, the vineyards and you will have the opportunity to taste some good wines of the Rhone valley.
- Length of visit between 1 hour and 2 hours.
- Remember to take walking shoes with you for the vineyards visit.
- The visit are done with your own car.

Prices : 3 € for adults, free of charge for children under 14.
You must book before at the Tourist office of Tournon-sur-Rhône

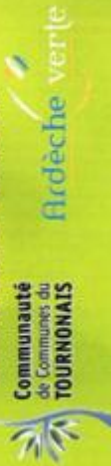
Legend

- visit a wine cellar and tasting
- visit a vineyard, wine cellar and tasting



Pour plus d'informations

Office de tourisme
intercommunal du Tournonnais
Hôtel de la Tourette
Place Saint-Julien - BP 47
07301 Tournon-sur-Rhône cedex
Tél. 04 75 08 10 23 • Fax 04 75 08 41 28
ot.tournon@wanadoo.fr
www.ardeche-decouvrir.com
www.ardeche-verte.com



Nos partenaires



Portes ouvertes de caves

Tournon-sur-Rhône
et ses environs

Tous les vendredis à 16 h
de juin à septembre



Tarif : 3 € par personne,
gratuit pour les moins de 14 ans.

Découvrez le métier de vigneron !

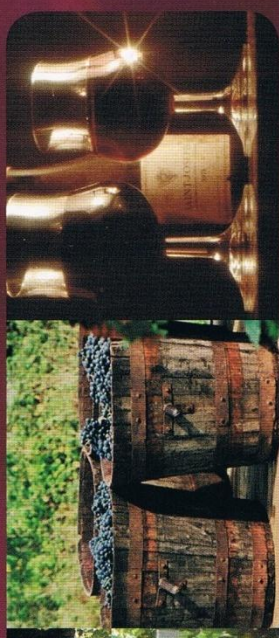
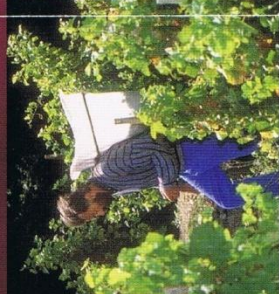
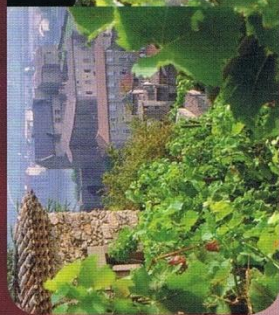


Organisation :
Office de tourisme intercommunal du Tournonnais
www.ardeche-decouvrir.com

Calendrier des visites

Chaque vendredi à 16 h,
un viticulteur vous ouvre ses portes.

Inscription obligatoire à l'Office de tourisme
intercommunal du Tournonnais (nombre de places limitées).



Juin

| | |
|-----------|---|
| 3 | Cave des Clairmonts 26600 BEAUMONT-MONTEUX Durée de la visite : 1 h 30 |
| 10 | Domaine Fayolle Fils et Fille 26600 GERVANS Durée de la visite : 1 h 30 |
| 17 | Domaine des Pierres Sèches 07300 CHEMINAS Durée de la visite : 2 h |
| 24 | Cave Philippe Michelas 07300 CHEMINAS Durée de la visite : 2 h |

Légende

- visite de cave + dégustation
- visite de cave + **visite du vignoble** + dégustation

AUTRES DÉCOUVERTES ŒNOLOGIQUES :

- Visite de laboratoire œnologique
à Tain-l'Hermitage - Tél. 04 75 08 44 33
- Balade dans le vignoble avec
les Terrasses du Sommelier
Tél. 04 75 08 40 56
- Initiation au plaisir du Vin / Cave / Restaurant
avec les Sens Ciel
Tél. 06 83 08 48 55

Juillet

| | |
|-----------|--|
| 1 | Domaine Guy Farge 07300 SAINT-JEAN-DE-MUZOLS Durée de la visite : 1 h 30 |
| 8 | Maison Delas Frères 07300 SAINT-JEAN-DE-MUZOLS Durée de la visite : 2 h |
| 15 | Cave Philippe Michelas 07300 CHEMINAS Durée de la visite : 2 h |
| 22 | Maison Chapoutier 26600 TAIN-L'HERMITAGE Durée de la visite : 1 h 30 <i>Visite de vignoble + dégustation uniquement</i> |
| 29 | EARL Catherine et Pascal Jamet 07370 ARRAS-SUR-RHÔNE Durée de la visite : 2 h |

Août

| | |
|-----------|---|
| 5 | Domaine de Gouye 07300 SAINT-JEAN-DE-MUZOLS Durée de la visite : 2 h |
| 12 | Domaine de la Côte Sainte Épine 07300 SAINT-JEAN-DE-MUZOLS Durée de la visite : 2 h |
| 19 | EARL Catherine et Pascal Jamet 07370 ARRAS-SUR-RHÔNE Durée de la visite : 2 h |
| 26 | Domaine des Pierres Sèches 07300 CHEMINAS Durée de la visite : 2 h |

Septembre

| | |
|-----------|--|
| 2 | SCEA La Tache 07300 TOURNON-SUR-RHÔNE Durée de la visite : 1 h 30 |
| 9 | Maison Chapoutier 26600 TAIN-L'HERMITAGE Durée de la visite : 1 h 30 <i>Visite de vignoble + dégustation uniquement</i> |
| 16 | Domaine Guy Farge 07300 SAINT-JEAN-DE-MUZOLS Durée de la visite : 1 h 30 |
| 23 | Cave Philippe Michelas 07300 CHEMINAS Durée de la visite : 2 h |

Viticulteurs partenaires de la carte d'hôtes




Les plans d'accès aux caves sont disponibles à l'Office de tourisme intercommunal du Tournonnais.
Prévoyez de **bonnes chaussures** en cas de visite du vignoble.
Les déplacements s'effectuent en véhicule personnel.

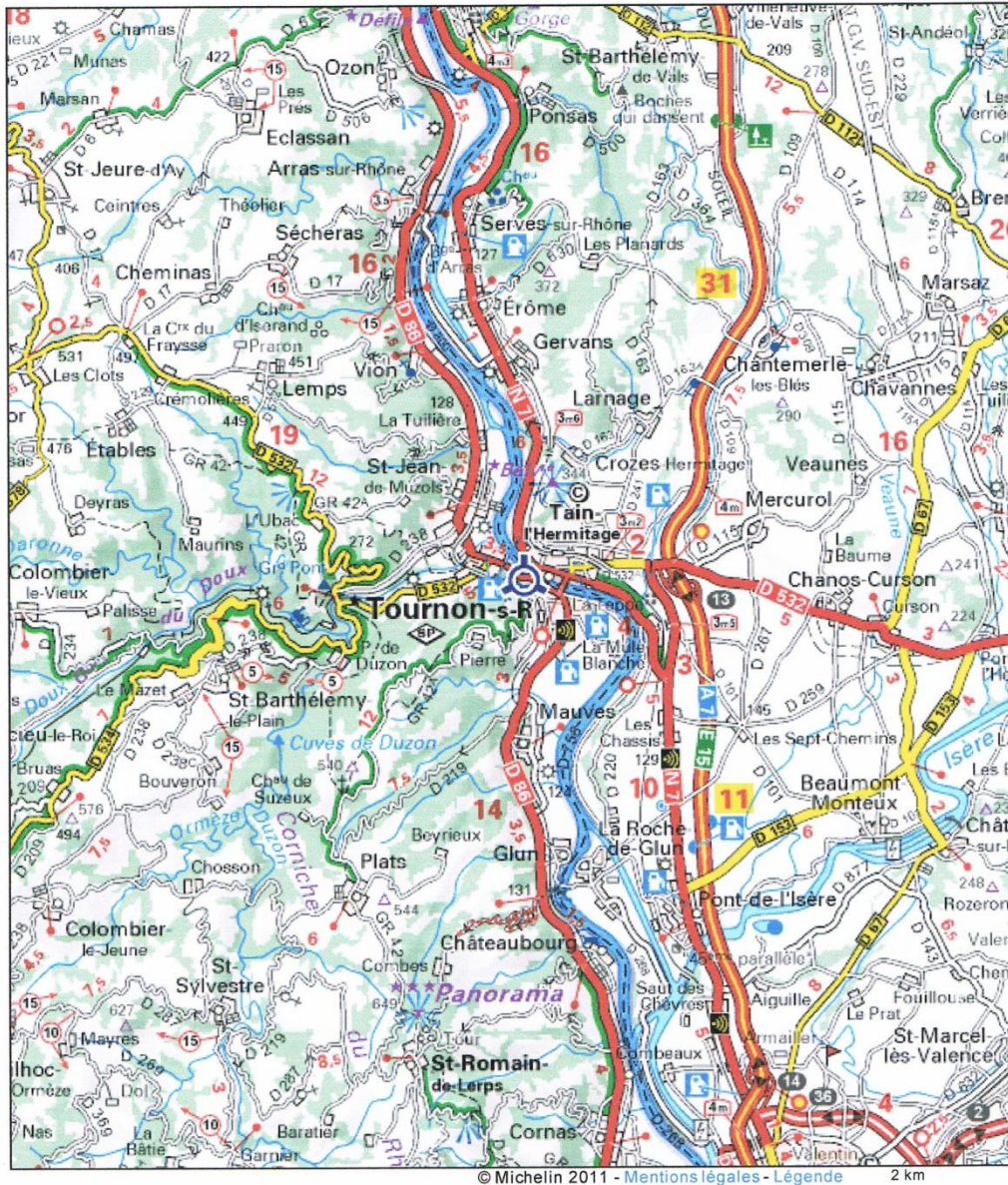


Infos pratiques

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. À consommer avec modération.

Document 3 : Carte de la région de Tournon

 Tournon-sur-Rhône (07300) - France



Annexe 1 : Inscriptions Portes Ouvertes des Caves - Mois de JUIN

| 03/06 | 10/06 | 17/06 | 24/06 |
|--|--|---|---|
| Cave des Clairmonts 26600 Beaumont-monteux | Domaine Fayolle Fils et Fille 26600 Gervans | Domaine des Pierres Sèches 07300 Cheminas | Cave Philippe Michelas 07300 Cheminas |
| ☞ RUSSIER Léon 06.05.22.13.14. 2 adultes | ☞ BEJART Marc 04.74.059.25.33. 2 adultes | ☞ PEYRON Gilles 04.75.55.69.96. 2 adultes | ☞ DAMON Elise 04.75.22.33.98. 5 adultes |
| ☞ GINON Isabelle 04.75.52.66.32. 5 adultes | ☞ KRISMANN Arnold 06.55.39.98.54 2 adultes | ☞ WISLER Franz 06.87.55.69.96 3 adultes | ☞ MINELLI Lívio 06.32.54.95.71 3 adultes |
| ☞ PETIOT Denis 06.51.45.21.22. 3 adultes | ☞ BERBRIGÉ Barbara 06.77.52.49.21. 3 adultes | ☞ VALLA Mélanie 06.45.75.35.25. 3 adultes | ☞ PRESTONE Samantha 04.71.65.33.22. 4 adultes |
| ☞ FAVRE Eliane 06.55.35.78.93. 2 adultes | ☞ MOULIN Claudette 06.85.88.33.41. 4 adultes | ☞ KELLER Marie 06.28.87.22.12. 3 adultes | ☞ VALLET Lucie 06.45.54.78.99. 2 adultes |
| ☞ | ☞ | ☞ | ☞ NGUYEN Pascal 06.58.85.95.59 1 adulte |
| ☞ | ☞ | ☞ | ☞ |

Annexe 1 (suite) : Inscriptions Portes Ouvertes des Caves - Mois de JUILLET

| 01/07 | 08/07 | 15/07 | 22/07 | 29/07 |
|--|--|--|---|---|
| Domaine Guy Farge 07300 St-Jean-de-Muzols | Maison Delas Frères 07300 St-Jean-de-Muzols | Cave Philippe Michelas 07300 Cheminas | Maison Chapoutier 26600 Tain-L'Hermitage | EARL Catherine et Pascal Jamet 07370 Arras-Sur-Rhône |
| ☞ JOUSSAND Pierre 04.75.28.82.32. 2 adultes | ☞ GIRARD Simon 06.55.12.23.58. 3 adultes | ☞ GIDON Marcel 06.48.73.91.00. 2 adultes | ☞ MOURQUE Pascal 06.27.94.16.63. 4 adultes | ☞ RIGAUD Jean 04.75.35.33.45. 3 adultes |
| ☞ PICQ Marie-Pierre 04.77.28.33.66. 1 adulte | ☞ REYNAUD Alain 04.78.25.65.66. 4 adultes | ☞ | ☞ CICARELLI Daniel 06.78.98.51.34. 2 adultes | ☞ RUSSIER Léon 04.72.36.69.44. 2 adultes |
| ☞ MARCHAIS Paulette 04.78.58.99.13. 2 adultes | ☞ JOUVE Eric 06.25.42.27.33. 2 adultes | ☞ | ☞ | ☞ |
| ☞ QUEANT Fabien 06.99.55.87.41. 4 adultes | ☞ | ☞ | ☞ | ☞ |
| ☞ | ☞ | ☞ | ☞ | ☞ |
| ☞ | ☞ | ☞ | ☞ | ☞ |
| ☞ | ☞ | ☞ | ☞ | ☞ |

ANNEXE 2 : la fiche de réception d'appel

La fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par :

Destinataire :

Date :Heure :

M. /Mme :Téléphone :

- ☐ A appelé
- ☐ Demande que vous le/la rappeliez
- ☐ Vous rappellera
- ☐ Urgent

Message

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE DE RÔLE

(destinée à l'examineur)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat :N° candidat :

Etablissement :Date :

| | |
|---|---|
| L'appelant | Mme DUMOND Stéphanie Habite rue Pierre Brossolette à Lyon En couple Séjourne du 19 Juin au 3 Juillet à Tournon |
| Demande et résultats attendus | <p><u>Demande</u> : Demande de renseignements et inscription pour elle et son mari (donc 2 adultes) à la visite d'une cave. Elle souhaite aussi visiter le vignoble. Elle souhaite connaître tous les détails (dates, horaires, durée, tarifs, modalités). Elle ne connaît pas la région.</p> <p><u>Résultats attendus</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes laissées par la tutrice - Ecouter la demande - Questionner l'utilisateur pour identifier sa situation (date du séjour, nombre de personnes...) - Proposer la date adaptée - Donner les horaires et durée de visite de cave et vignoble, le tarif et les modalités d'inscription. - Lui expliquer où se trouve la cave car elle ne connaît pas la région - Lui conseiller de prendre des bonnes chaussures. - Enregistrer l'inscription (nom, prénom, téléphone, nombre de participants...) - Reformuler la proposition |
| Historique des relations avec l'organisation | Usager pour lequel il s'agit du premier contact avec l'office du Tourisme |
| Attitude téléphonique | Usager serein qui prépare ses vacances. |
| Les tâches concernées | <p>T2.1 La réception des appels entrants et internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • T21 .1 La qualification, le filtrage • T22.3 Le conseil aux appelants - T223.1 Sélectionner et donner des informations nécessaires • T22.5 La prise en note de messages et leur transmission • T22.6 La prise de rendez-vous • T22.7 La prise de congé |