

## FICHE DE ROLE SUJET 4 – DIABOLO – 15h00 et 15h30

(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	Nom : DENIS Prénom : Sophie Qualité : enseignante A noter : mariée, 3 enfants de 9, 13 et 17 ans. Habitant à Bourg de Péage.
Demande et résultats attendus	<b>Nature :</b> Demande de renseignements pour passer une journée en famille à la piscine.  <b>Objectifs de l'appel :</b> Connaître : <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Les activités possibles.</li><li>➤ Le tarif pour la piscine pour elle, son mari et ses 3 enfants. 12,50 euros (sur justificatif)</li><li>➤ Les horaires proposés les week-ends.</li><li>➤ L'équipement exigé pour accéder au bassin.</li></ul> <b>Résultats attendus :</b> L'élève doit analyser les documents afin de pouvoir répondre aux questions simples posées par l'examineur.
Historique des relations avec l'organisation	Premier contact de Mme DENIS avec le complexe aquatique.
Attitude téléphonique	Humeur : agréable Comportement : très intéressée par ce nouveau centre et curieuse de connaître les différentes activités proposées. Ton : bienveillant Débit : adapté
Taches 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