

**DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°4**  
**NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : Parc VULCANIA**  
**FICHE DE RÔLE - (DESTINÉE À L'EXAMINATEUR)**

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

<b>L'appelant</b>	<p><b>Nom :</b> TOUMEL <b>Prénom :</b> Héliane  <b>Téléphone portable :</b> 07 89 21 54 33  <b>Qualité :</b> Animatrice spécialisée pour les personnes en situation de handicap, spécifiquement sourdes et malentendantes, de l'association « P.P.S.M. » pour les personnes atteintes de déficience auditive</p>
<b>Demande et résultats attendus</b>	<p><b>Nature :</b> Demande de renseignements sur les dispositifs et les tarifs de Vulcania adaptés aux personnes sourdes et malentendantes  <b>Objectif de l'appel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmer et organiser une <i>visite de Vulcania</i> pour un <i>groupe de 5 adultes sourds et malentendants</i> ; 1 <i>accompagnatrice</i> (Héliane TOUMEL) ; Visite d'une <i>journée</i> ; Dates envisagées : <i>jeudi 21/08 ou jeudi 28/08</i></li> <li>• Connaître précisément <i>tous les dispositifs</i> offerts par Vulcania <i>pour les groupes d'adultes handicapés</i>, spécialement <i>sourds et malentendants</i></li> <li>• Connaître <i>les tarifs</i> pour les groupes d'adultes handicapés, spécialement sourds et malentendants, aux dates envisagées (<b>SANS DEMANDER AU CANDIDAT DE TOTALISER LE MONTANT GLOBAL</b>)</li> </ul>
<b>Historique des relations avec l'organisation</b>	<p>Héliane TOUMEL connaît le parc Vulcania à titre personnel : elle l'a visité il y a 3 ans en famille et n'avait pas eu besoin, à cette occasion, de dispositifs pour handicapés. Elle ne connaît donc pas les dispositifs de Vulcania à ce sujet.</p>
<b>Attitude téléphonique</b>	<p><b>Humeur :</b> personne soucieuse pour le bien-être des personnes handicapées dont elle a la charge ; a besoin d'être bien informée et rassurée  <b>Comportement :</b> très attentive, relève chaque information précisément  <b>Ton :</b> aimable et doux  <b>Débit :</b> moyen</p>
<b>Tâches concernées et attitudes, actions et contenus attendus</b>	<p><b>T 211 : Réception appel entrant et interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrocher avant la 3<sup>ème</sup> sonnerie</li> <li>• Se présenter, ton enthousiaste : « Parc Vulcania, Accueil des groupes, [Prénom] à votre service, bonjour ! »</li> </ul> <p><b>T 221 : Qualification, filtrage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'interlocuteur (demander son nom)</li> <li>• Écouter attentivement la demande pour optimiser la durée de l'échange</li> <li>• Être capable de reformuler la demande</li> </ul>

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>Code :</b>	<b>Session 2014</b>	<b>SUJET 4 de 15h30</b>
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 1/2

<p style="text-align: center;"><b><u>SUITE</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Tâches concernées</b></p> <p style="text-align: center;"><b>et attitudes, actions et contenus attendus</b></p>	<p><b>T 223 : Conseils aux appelants, réponses attendues</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vulcania propose de multiples aménagements et des prestations adaptées à tous les handicaps (donc notamment aux déficients auditifs).</li> <li>• Vulcania possède un personnel formé à l'accueil des publics handicapés.</li> <li>• <b>Pour les personnes atteintes de déficiences auditives, Vulcania possède le label « Tourisme et Handicap ».</b> Ce label est un agrément accordé par l'Etat attestant de la qualité des prestations offertes aux personnes en situation de handicap.</li> <li>• <b>L'accès prioritaire aux attractions</b> est garanti ainsi que pour l'accompagnant, sur présentation d'une « carte d'invalidité », d'une carte « priorité pour personne handicapée » en cours de validité.</li> <li>• <b>Prestation proposée pour les personnes sourdes ou malentendantes, visites guidées en LSF :</b> assurées par un guide Vulcania accompagné d'un interprète de la LSF. Attention : <b>pour en bénéficier, les visiteurs devront contacter Vulcania au moins 2 mois avant la date prévue de la visite.</b> Prestation payante.</li> <li>• <b>Les visites des groupes doivent toujours être réservées.</b></li> <li>• <b>Tarifs :</b> Entrée 22 €/pers. ; accompagnateur gratuit (1 accomp. gratuit pour 5 pers. payantes) (tarif en période bleue valable pour les 21 et 28/08) ; Visites LSF 4 €/pers. ; Possibilité de panier repas à 6,80 € ; Les frais de dossier « groupe » sont offerts.</li> <li>• <b>Ces informations sont disponibles sur le site de Vulcania <a href="http://www.vulcania.com">www.vulcania.com</a>, pages « Tourisme &amp; handicap »</b></li> <li>• Pour accéder aux pages « Tourisme &amp; handicap » : sur le site, onglet « Services » en haut à droite puis sélectionner « Tourisme &amp; handicap »</li> <li>• <b><u>Pour obtenir plus de précisions et réserver, nécessité de s'adresser à Mme DUCHEMIN</u></b> spécialisée « Tourisme et Handicap » à Vulcania.</li> <li>• Si le candidat ne possède pas la réponse à une question trop précise sur les dispositifs Tourisme et Handicap, réaction de bon sens attendue : le candidat doit annoncer qu'il prend bien note pour poser la question à Mme DUCHEMIN</li> <li>• Possibilité pour la cliente de se faire préciser les horaires d'ouverture. Réponse attendue : le 21/08, parc ouvert de 10h00 à 19h00 ; le 28/08, parc ouvert de 10h00 à 18h30.</li> </ul> <p><b>T 226 : Prise de rendez-vous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Mme DUCHEMIN</u></b> est absente (en formation) jusqu'à la fin de la semaine. <b><u>Elle se propose de rappeler la cliente dès son retour lundi prochain. Le candidat doit convenir avec la cliente du jour et de l'heure approximative de cet appel</u></b> (appel possible du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h ; sur ces plages, moment de l'appel à déterminer selon la convenance de la cliente).</li> </ul> <p><b>T 225 : Prise en note de messages et transmission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lors de l'échange, demander les coordonnées téléphoniques de Mme TOUMEL pour qu'elle soit rappelée par Mme DUCHEMIN ; faire épeler son nom.</li> <li>• A la fin de l'appel, rédiger un compte-rendu de l'appel clair à l'attention de Marianne DUCHEMIN, incluant la demande de rappel de la cliente dès lundi prochain.</li> </ul> <p><b>T 227 : Prise de congé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de congé personnalisée (« Mme TOUMEL » doit être prononcé)</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Code :	Session 2014	SUJET 4 de 15h30
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 2/2