

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°3

NOM DE L'ENTREPRISE : METRO

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...)	<ul style="list-style-type: none"> - 1 page de présentation de la situation professionnelle. - pages annexes - 7 pages
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	<p>Vous êtes employé(e) en CDD, à METRO Limonest. Vous êtes chargé (e) de l'accueil physique et téléphonique des clients.</p> <p>Document 1 : présentation du milieu professionnel</p> <p>Document 2 : organigramme général « METRO EQUIPEMENT »</p>
- 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 documents suivants :</p> <p>Document 3 : charte d'accueil téléphonique</p> <p>Document 4 : consignes</p> <p>Document 5 : les pièces à fournir pour la délivrance de la carte METRO</p> <p>Document 6 : présentation de la carte « professionnels » et des conditions d'adhésion</p> <p>Annexe 1 : planning des réservations pour les visites de l'entrepôt « équipement »</p> <p>Annexe 2 : fiche de réception d'un appel téléphonique</p>

N'oubliez pas de compléter les annexes, elles seront vérifiées à la fin de votre évaluation.

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 1/7

Mise en situation :

Vous travaillez comme hôte(sse) d'accueil à l'entrepôt METRO « Equipement » de Limonest (Lyon 69). Aujourd'hui, vous assurez seul(e) l'accueil physique et téléphonique. Vous devez renseigner au mieux les clients en répondant à leurs questions et proposer un rendez-vous aux appelants souhaitant bénéficier de la carte « professionnels ». Vous n'omettez pas de noter les rendez-vous pris sur le planning.

Document 1 : Présentation du milieu professionnel

METRO : VOTRE ENTREPÔT EN PRATIQUE

METRO LIMONEST LYON

Parc d'Activités de Limonest
Chemin de la Bruyère
69760 Limonest
Téléphone : 0 825 09 09 09
Site internet : www.metro.fr



OUVERTURE
6H00-19H00 du lundi
au vendredi
6H00-18H00 le samedi

Depuis plus de 35 ans, METRO Cash and Carry France s'engage et accompagne les professionnels. METRO est un grossiste qui propose des ventes de produits à des professionnels. En 2000, Métro Equipement fait son apparition en France.

L'assortiment

METRO dispose d'une gamme complète de produits, d'équipements et de services conçus pour les professionnels.

La qualité au bon prix

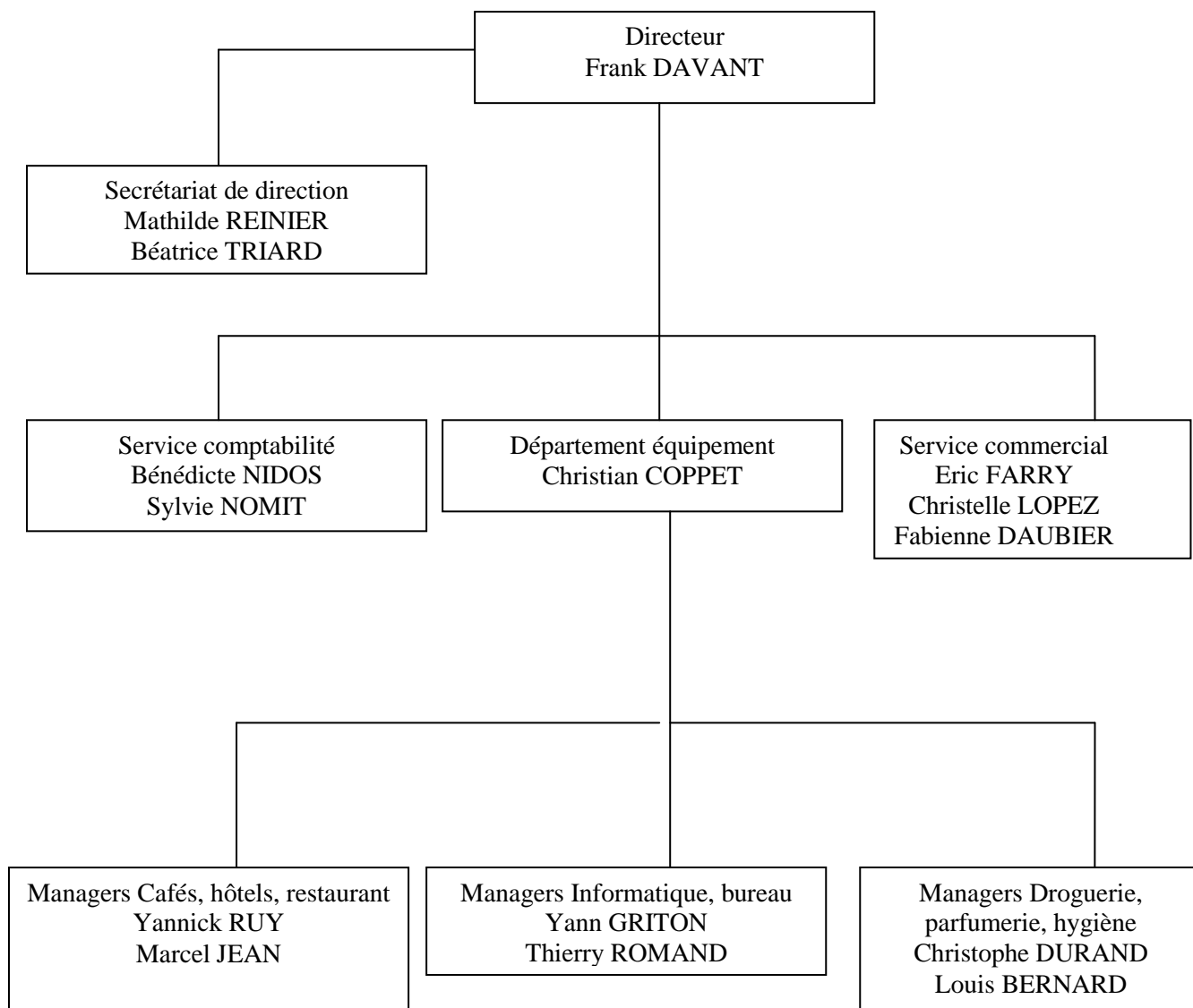
Chaque jour, METRO sélectionne rigoureusement auprès des producteurs et des fabricants l'ensemble des produits et leurs conditionnements correspondant aux besoins des professionnels. METRO garantit un très haut niveau sur les produits et les services proposés.

Les services

- commande en ligne sur www.metro.fr
- préparation de commande (service réservé aux clients METRO alimentaire)
- livraison
- paiements en plusieurs fois avec la carte METRO REFLEXE

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 2/7

Document 2 : Organigramme général « METRO EQUIPEMENT »



Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 3/7

Document 3 : Charte d'accueil téléphonique

Nous nous engageons à :

- Répondre au plus tard à la 3^{ème} sonnerie,
- Nous présenter systématiquement à chaque appel téléphonique en déclinant le nom et le lieu de l'entreprise, nom et prénom de l'hôte(sse) et un « bonjour ! » enthousiaste,
- Identifier chacun de nos interlocuteurs grâce à la formulation : « Vous êtes Madame ou Monsieur... ? » et demander sa profession,
- Renseigner avec précision et convivialité,
- Traiter chaque appel le plus rapidement possible afin d'éviter l'attente au téléphone des autres clients,
- Conclure chaque appel par une prise de congé personnalisée,
- Raccrocher en dernier.

Document 4 : Consignes

- **Proposer systématiquement un rendez-vous pour la visite de l'entrepôt avec le manager du rayon correspondant.**
- **Les réservations pour la visite de l'entrepôt s'effectuent uniquement le mardi ou le jeudi après-midi (de 14h00 à 18h00). Chaque visite dure environ 1 heure.**
- **Préciser aux appelants que l'accès au secteur alimentaire est réservé aux professionnels de l'alimentation.**

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 4/7

Document 5 : Les pièces à fournir pour la délivrance de la carte METRO « professionnels »

Les pièces à fournir sont spécifiques à chaque profession

ARTISAN : Carte d'identification d'entreprise ou inscription au registre des Métiers, carte professionnelle et pièce d'identité

ASSOCIATION : Récépissé de déclaration en Préfecture, statuts, composition du bureau, lettre du Président désignant les deux acheteurs et pièce d'identité

COMITE D'ENTREPRISE : Procès verbal des élections antérieures à 2 ans, composition du Bureau, lettre du secrétaire désignant les deux acheteurs et pièce d'identité

COMMERCANT : Registre du commerce (extrait Kbis* de moins de 3 mois), bail ou attestation du notaire, acte de vente quand le SIRENE** en cours et Pièce d'identité

ECOLE : Certificat de nomination du Directeur ou de la directrice, demande d'attribution de carte et pièce d'identité

MAIRIE : Attestation du maire désignant deux acheteurs, demande d'attribution de carte et pièce d'identité

MEDECIN : Carte professionnelle et pièce d'identité

PROFESSION LIBERALE : Inscription à l'URSSAF ou carte professionnelle et pièce d'identité

SOCIETE SARL OU SA : Registre du commerce (extrait Kbis de moins de 3 mois), pièce d'identité

*document officiel attestant de l'existence juridique d'une entreprise

**code INSEE servant à identifier une entreprise

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 5/7

Document 6 : Présentation de la carte « professionnels » et des conditions d'adhésion

La carte « professionnels »

- réservée aux professionnels
- gratuite et valable durant l'exercice de l'activité du professionnel
- donne droit à l'accès à l'entrepôt pour effectuer des achats en grande quantité à des prix avantageux



Extrait des conditions générales d'adhésion

La carte est délivrée uniquement à l'accueil de l'entrepôt METRO après transmission des documents et signature des conditions générales de vente.

Pour les visites d'entrepôt des nouveaux clients :

Le client est responsable de son entreprise ou de l'association (directeur, président, gérant...) et peut dans ce cas se rendre au rendez-vous. S'il est indisponible, il peut également se faire représenter par un membre de l'entreprise ou l'organisation (la personne devra se munir de la carte d'identité du responsable représenté).

Annexe 1 : Planning des réservations pour les visites de l'entrepôt « équipement »

Réservations de la semaine du 16 au 21 Juin 2014					
Jours	Manager	Horaires	Nom client	Activité	Téléphone
Mardi 17 Juin	Yannick RUY	14H00-15H00	M.Grana	Restaurateur	06.03.42.14.74
		15H00-16H00			
		16H00-17H00			
		17H00-18H00			
	Yann GRITON	14H00-15H00			
		15H00-16H00			
		16H00-17H00	Mme Frane	Association	04.74.85.18.22
		17H00-18H00	Mme Dirme	Ecole	04.74.87.69.89
	Christophe DURAND	14H00-15H00			
		15H00-16H00			
		16H00-17H00			
		17H00-18H00			
Jeudi 19 Juin	Marcel JEAN	14H00-15H00	M.Ferdinand	Hôtel Festiv	06.78.45.89.25
		15H00-16H00			
		16H00-17H00			
		17H00-18H00			
	Thierry ROMAND	14H00-15H00	M.Bastion	Médecin	06.85.65.48.78
		15H00-16H00			
		16H00-17H00			
		17H00-18H00			
	Louis BERNARD	14H00-15H00			
		15H00-16H00			
		16H00-17H00			
		17H00-18H00			

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 6/7

Annexe 2 : Fiche de réception d'un appel téléphonique

<h3>Fiche de réception d'un appel téléphonique</h3>	
Reçu par :	
Objet :	
Date :2014	Heure :
M./Mme : Tél. :	
Société :	
A appelé <input type="checkbox"/>	
Demande que vous la/le rappeliez..... <input type="checkbox"/>	
Vous rappellera <input type="checkbox"/>	
Demande de documentation <input type="checkbox"/> Préciser laquelle	
<h4>Points abordés durant l'appel téléphonique</h4>	
.....	

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 3 Mardi 10 Juin de 14h00	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 7/7