

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 3

MAIRIE DE CHABREUIL

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...)	5
- contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous travaillez à l'accueil de la Mairie de Chabeuil
- 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> <ul style="list-style-type: none"> - un extrait du site de la Mairie de Chabeuil (document 1) - une documentation concernant les différentes salles communales de Chabeuil et les modalités de la location (document 2) - un planning de réservation de salle (document 3) - une charte d'accueil téléphonique (document 4) - une fiche de réception d'appel (Annexe 1)

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous êtes employé(e) en qualité de chargé(e) d'accueil à la Mairie de Chabeuil. Vous assurez l'accueil en face à face et téléphonique des usagers.



N'oubliez pas de compléter l'annexe 1, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.

SITUATION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Aujourd'hui, vous êtes en poste à l'accueil de la Mairie, un particulier vous appelle pour avoir des informations sur la location de salle à l'occasion d'un évènement au mois d'août. Vous réceptionnez l'appel téléphonique et prenez note de la demande de l'utilisateur.

Il est 11 heures, le téléphone sonne...

DOCUMENT 1

Perspectives
l'éditorial de Pascal Pertusa

Cadre de vie et Tourisme

Mairie et services

Vie sociale

Enfance, éducation, enseignement

- > Petite enfance
- > Scolaire
- > Garde périscolaire
- > Restauration scolaire

Sports

Vie culturelle

Vie économique, entreprises, commerces

Environnement et développement durable

Valence Agglo Sud Rhône-Alpes

Marchés publics

Hôtel de Ville,
1 place Génissieu,
BP 63 - 26120 Chabeuil
Tél : 04 75 59 01 70
mairie-chabeuil@wanadoo.fr

Horaires du lundi au vendredi :
8h30 à 16h15

 Plan de Chabeuil

[> Accueil](#) > [Vie culturelle](#) > [Équipements culturels](#)

Équipements culturels

Location de salles communales

Centre culturel et salle des Faucons
Renseignements : à l'accueil de la Mairie.

Centre culturel : Salle de spectacles à l'excellente acoustique, 400 places pour théâtre, concerts, bals ou grandes conférences...

Centre Culturel
Pré des Dames

Espace Mosaïque

MJC
Rue du 19 mars 1962
Tél : 04.75.59.03.84

Médiathèque

Rue du 19 mars 1962
04 75 59 23 54
Mardi : 10h à 12h / 16h à 18h30
Mercredi : 10h à 12h / 14h à 18h30
Jeudi et vendredi : 16h à 18h30
Samedi : 10h à 12h

Espace Cluny

bureaux d'associations, salles de réunions et de conférences.
2, rue Durand

Espace Menageon

Abrite l'Harmonie de Chabeuil et les répétitions de Croc'Cadence (chorale)
Avenue de Valence
Tél : 04.75.59.19.71



Rechercher

Projet en cours



Salles polyvalentes
[En savoir plus...](#)

A voir, à noter

[Cliquez sur une date pour afficher les événements](#)

< Mai 2012 >						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

De vous à nous

Une information, une suggestion...
[Contactez-nous](#)



[Téléchargez votre journal](#)
[Archives](#)



Document 2

Descriptif et tarifs salles communales

Salles	Descriptif	Capacités maxi.	prix
Centre culturel 10 rue Jean Jaurès	Salle de spectacles, excellente acoustique (théâtre, concert, bals, grandes conférences)	400 pers.	950 €/Jour
Les Faucons 2 rue Jules Ferry	Salle de réceptions (événements familiaux)	200 pers.	600 €/Jour

Modalités de location

- pré-réservation possible par téléphone
- contrat de location à compléter par l'intéressé et à retourner avec un chèque d'acompte de 30% du montant total et d'un chèque de caution d'un montant égal au double du prix de la location (libellés au nom du Trésor Public)
- Solde à régler un mois avant la date de location
- Location à la journée, salle équipée (de 10 heures le jour J à 9 heures J+1)
- Etat des lieux fait avant et après la manifestation.

Document 3

PLANNING RESERVATION SALLES COMMUNALES

AOÛT 2012	M 1	J 2	V 3	S 4	D 5	L 6	M 7	M 8	J 9	V 10	S 11	D 12	L 13	M 14	M 15	J 16	V 17	S 18	D 19	L 20	M 21	M 22	J 23	V 24	S 25	D 26	L 27	M 28	M 29	J 30	V 31
Centre														-										-							
Faucons		-					-	-	-					-						-	-					-		-	-		

Légende : ☐ libre
☒ Réservée
- Pré-réservée

Document 4

Charte d'accueil téléphonique de la Mairie de Chabeuil

- décrocher à la troisième sonnerie en souriant.
- nous présenter systématiquement à chaque appel téléphonique « Mairie de Chabeuil, Prénom, à votre écoute, bonjour ! ».
- identifier chacun de nos interlocuteurs grâce à la formulation : « Puis-je connaître votre nom, s'il vous plaît ? ».
- comprendre la nature de tous les appels par une écoute active (prise de note, questionnement).
- renseigner avec précision, faire preuve d'empathie.
- transmettre les communications téléphoniques aux interlocuteurs demandés, en s'assurant de leur aboutissement dans les meilleurs délais (moins de trente secondes).
- conclure chaque appel avec une reformulation et une prise de congé personnalisée.
- raccrocher en dernier.
- activer le répondeur enregistreur à chaque interruption de service.

Annexe 1 : Fiche de réception d'appel

Fiche réception d'appel téléphonique							
Reçu par :				Destinataire :			
Date :		heure :					
Emetteur :				Téléphone :			
Adresse :							
A appelé		Le rappeler		Rappellera		Urgent	
Message : _____ _____ _____ _____ _____ _____							

FICHE DE ROLE
(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	Elodie JEAN
Demande	<ul style="list-style-type: none"> - Souhaite connaître le tarif et les modalités de location d'une salle communale ainsi que les disponibilités pour le mois d'Août. - Elle veut organiser l'anniversaire surprise de sa mère qui aura 60 ans le 6 Août. (elle a une préférence pour le vendredi) - Une centaine de personnes sera conviée
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer la salle correspondant au nombre de participants (salle Faucons) - Informer des tarifs et des modalités de réservation de location de salle (document 2) - Donner quelques dates de disponibilité (Document 3) - Proposer une pré-réservation et l'envoi d'un contrat de location (documents 2, 3) - Compléter la fiche téléphonique (Annexe 1)
Historique des relations avec la Mairie	Elodie Jean s'est mariée l'an dernier à la Mairie de Chabeuil mais n'a jamais loué de salle communale. Elle a consulté le site internet avant d'appeler (document 1)
Attitude téléphonique	Personne stressée et pressée. Elle craint de ne pas trouver de salle pour organiser cette fête à la période désirée.
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