

FICHE DE ROLE SUJET 2 – Etablissement thermal d'Uriage Les Bains–

10h et 10h30

(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 PAULAND Aurélie Qualité : Comptable Situation familiale : Mariée, sans enfant Adresse : 3 rue des Endronnes 05000 GAP Tél : 04 42 12 23 34 @ : paulanda@orange.fr Médecin traitant : Docteur Martin, Adresse médecin traitant : 11 rue Jean Jaurès 05000 Gap Téléphone médecin traitant : 04 42 86 20 50 Logement durant la cure : chez une cousine |
| Demande et résultats attendus | Nature : Connaître l'offre dermatologique (cure et mini cure), les tarifs, les arrhes à verser... Objectif de l'appel : Faire un pré – enregistrement en dermatologie et recevoir la documentation en fonction de la demande |
| Historique des relations avec l'organisation | Nouvelle cliente possible, n'a jamais fait de cure, a entendu parlé d'Uriage par sa cousine, a peur de s'ennuyer car sportive |
| Attitude téléphonique | Humeur : agréable Comportement : un peu inquiète par les tarifs supposés élevés. De plus, la cliente s'interroge sur l'apport réel de la cure sur sa santé, et en termes de bien-être. Ton : courtois Débit : Normal |
| Les tâches 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 |