

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°2

NOM DE L'ENTREPRISE :

ESF

FICHE DE ROLE - (DESTINÉE A L'EXAMINATEUR)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

FICHE DE ROLE Destinée à l'examineur	
L'appelant	Nom : famille BERNARD (Mme ou M. BERNARD) Prénom : Alexis et/ou Eléonore Qualité : Clients A noter : Mme et M. BERNARD souhaitent séjourner à Morillon sur la 2 ^e semaine des congés de Noël mais surtout faire prendre des cours de ski à leurs enfants tout au long de la semaine (6 jours). Penser à confirmer et tarifs proposés.
Demande et résultats attendus	Objectif de l'appel : Réservation des cours sur les 6 jours en tenant compte de la demande de la famille BERNARD, à savoir : En ce qui concerne Théo, âgé de 3 ans s'assurer qu'il pourra avoir une réservation au jardin d'enfants durant les 6 jours pour une demie-journée par jour (ce sera donc l'après-midi). S'assurer qu'il est possible pour Julie d'avoir un même moniteur sur les 6 jours également, avec 2 heures de cours collectifs (moniteurs disponibles : Lucie et Marie (voir planigramme réservations) Tarifs : 120 € pour Théo 123 € 6 jours pour Julie
Historique des relations avec l'organisation	Nouveaux clients pour l'ESF Morillon.

Attitude téléphonique	Comportement : souriant et avenant (sympathique) Humeur : bonne Ton : courtois Débit : correct (penser à articuler pour une bonne Compréhension des renseignements Fournis) Langage : courant voire soutenu
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