

## DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°2

### ECOLE DU SKI FRANCAIS



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"> <li>- Page de présentation de la situation professionnelle</li> <li>- 6 documents</li> <li>- 1 annexe</li> <li>- Dossier paginé de 1 à 9</li> </ul>
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous êtes employé(e) en CDD, à l'ESF de Morillon (Grand Massif). Vous êtes chargé(e) de la prise des <b>réservations</b> pour les cours de ski au niveau des différents moniteurs (réservations téléphoniques des clients).
- 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"> <li>- Document 1 : présentation de l'ESF</li> <li>- Document 2 : présentation du personnel</li> <li>- Document 3 : offres et promotions proposées et tarifs</li> <li>- Document 4 : conditions, prestations et tarifs</li> <li>- Document 5 : consignes de l'accueil téléphonique</li> <li>- Document 6 : extrait du planigramme des réservations des moniteurs disponibles sur la période souhaitée par les clients</li> </ul> <p>Équipements : Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)</p>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 1/9



## Document 1 :

### Contexte et Situation de l'Accueil Téléphonique

Durant les congés de Toussaint (du 18 octobre au 02 novembre 2014), vous effectuez un remplacement à l'accueil de l'ESF de Morillon (Ecole du Ski Français), située au cœur du village. Vous êtes chargé(e) non seulement de renseigner la clientèle qui souhaitent avoir des informations quant aux différentes formules proposées au sein de votre structure, mais également de procéder aux réservations des cours auprès des différents moniteurs et monitrices de ski, sur la période des congés de Noël 2014 (du samedi 20 décembre 2014 au lundi 05 janvier 2015).

Les cours sont dispensés du dimanche au vendredi, le samedi étant un jour de départ et d'arrivée pour les vacanciers.

Aujourd'hui, lundi 20 octobre 2014, vous êtes en charge de l'accueil téléphonique.

**Lire attentivement l'intégralité du sujet et compléter les documents nécessaires qui seront à rendre au jury en fin d'évaluation.**

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 2/9

# Document 1 : Présentation de la station de sport d'hiver

[info@esfmorillon.com](mailto:info@esfmorillon.com)

**Grand Massif**

Place du village

74440 MORILLON

☎ 04-50-90-11-52 et 04-50-90-15-09

💻 04-50-90-91-92



250 écoles de ski Français – 17 000 moniteurs et monitrices vous accueillent

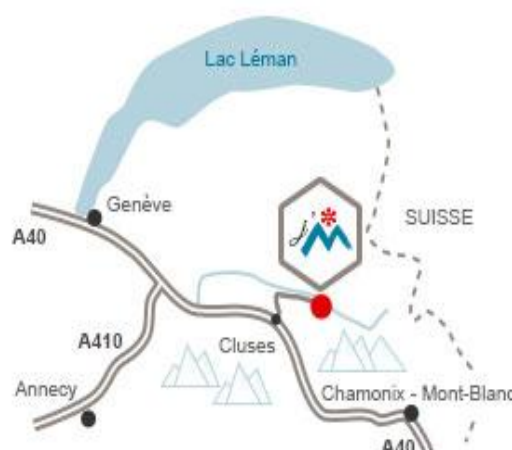
En famille, entre amis, en couple, skieurs, surfeurs, fondeurs, randonneurs, amateurs de haute ou moyenne montagne, petit ou grand budget, vous pouvez choisir parmi **une grande variété de critères** vos prochaines destinations.

L'ESF a regroupé pour vous **un ensemble complet de caractéristiques des stations de ski en France.**

**Bonne glisse !**

**Station de ski : Morillon accès grâce à la *télécabine express***

- **Massif :** Alpes du Nord
- **Dept :** 74 Haute-Savoie
- **Domaine :** Le Grand Massif <http://hiver.grand-massif.com/>
- **Alt. Station :** 720m
- **60 moniteurs**



Situé dans les Alpes, en Haute-Savoie, Morillon est un village de montagne relié directement au cinquième plus grand domaine skiable français : Le Grand Massif. La neige omniprésente tout au long de la saison permet de pratiquer les activités de sports d'hiver dans un paysage fait de petits chalets typiquement savoyards. 7 raisons pour venir à Morillon : Son architecture préservée et son urbanisation maîtrisée, Sa liaison village en 5 minutes au 5ème plus grand domaine skiable relié (le Grand Massif - 265 km de pistes). Domaine skiable ouvert de mi-décembre à mi-avril, Son accueil privilégié des familles et des enfants avec le label "Famille Plus", Ses 40 km de ski nordique dans la vallée et 30 km en altitude et ses itinéraires de raquettes balisés et sorties à thèmes, Sa qualité de vie : prendre le temps de savourer tous les moments, Sa large vallée ensoleillée à fond plat, Son accessibilité (autoroute à Cluses, puis accès à Morillon en 15 minutes en voiture toute l'année).

265 kms de pistes, de 720 à 2500 m d'altitude. Le domaine du Grand Massif regroupe les stations de Samoëns - **Morillon** – Sixt Fer à Cheval – les Carroz et Flaine.

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 3/9

## Document 2 : personnel intervenant sur les Congés de Noël

- Directeur de l'ESF Morillon M. FAURE
- 10 moniteurs/monitrices Marie – Clara – Andréa - Lucie – Sophie  
Luc – Pierre – Etienne – Xavier – Maxime
- Accueil et réservations Mme CHAPUIS

## Document 3 : Offres et Promotions Proposées + Tarifs

### OFFRE PACK FAMILLE

Remise de 10% sur l'achat de 4 forfaits Grand-Massif de même durée de validité : 6, 7 ou 8 jours consécutifs.

4 personnes payantes, minimum 2 adultes :

6 jours 2 adultes et 2 enfants : 712,80 €

7 jours 2 adultes et 2 enfants : 837,90 €

8 jours 2 adultes et 2 enfants : 957,60 €

### Mode de paiement



Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 4/9

## Document 4 : conditions et prestations «Standard» + Tarifs

- **Le jardin d'enfants :**

**Ludique, sécurisé et spécialement adapté pour les enfants, le but est ici d'apprendre en s'amusant.**



**Le jardin des neiges est situé au centre de la station à côté de la garderie (village des enfants). Il est équipé de 2 fils neige, décoré de figurines, c'est un espace sécurisé, réservé à l'esf et spécialement aménagé dans le but d'amener votre enfant vers une grande autonomie.**

### Conditions de la prestation :

Niveaux : enfants débutants, pioupiou, ourson, flocon

Date : du dimanche au vendredi (samedi étant le jour des départs)

Durée : 2h00 à 2h30 selon les périodes

Nombre d'élèves : 12 maximum par moniteur

Les tests : le dernier jour de cours, chaque élève reçoit un carnet et une médaille attestant du niveau atteint

### Tarifs jardin d'enfants:

**40 € la demi-journée**

**120 € les 6 jours (matin ou après-midi)**

**190 € les 6 jours (matin et après-midi)**

- **La garderie :**

Le «village des enfants» est une nurserie, garderie accueillant les enfants de 6 mois à 10 ans dans un cadre chaleureux à l'écart des flots de skieurs, mais connecté au domaine par la piste débutante.

Avec l'ESF, nous proposons :

L'initiative au ski (1 h 15/jour) dès 3 ans,

Le transfert au cours de ski sur demande préalable.

### Tarifs garderie :

**40 € la demi-journée**

**120 € les 6 jours (matin ou après-midi)**

**190 € les 6 jours (matin et après-midi)**

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 5/9

- **Les cours collectifs**

Tarifs (séance de deux heures consécutives)	ticket unique	6 jours consécutifs
Ski	26 €	123 €
Compétition	30 €	174 €
Snowboard	-----	140 €
Stage snowboard	-----	154 €

**Les tarifs des cours collectifs n'incluent pas les forfaits des remontées mécaniques**  
**Le passage des étoiles et la médaille sont inclus dans le tarif des cours collectifs enfants.**

- **Les leçons personnalisées**

TARIF	1 H 00	6 J consécutifs
1 ou 2 pers.	37 €	190 €
3 ou 4 pers.	47 €	245 €

**Leçon personnalisée à partir d'une heure de leçon, pour 1 ou plusieurs jours.**

**Formules jusqu'à 6 personnes. Pour optimiser vos leçons il est recommandé de partager le moniteur avec des gens de même niveau et de même pratique (ski ou snowboard).**

## INFORMATIONS IMPORTANTES AVANT RÉSERVATION

**Il est primordial de réserver le plus tôt possible pour augmenter vos chances d'avoir un moniteur disponible.**

**Les tarifs mentionnés ci-dessus n'incluent pas la location de matériel ni les forfaits des remontées mécaniques.**

**Les élèves ne sont pas assurés par l'ESF. Pour éviter les risques et les ennuis financiers en cas d'accident, nous vous conseillons de prendre une assurance neige en vente aux caisses des remontées et à l'ESF.**

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 6/9

## Document 5 : RESERVATIONS

**Extrait du planning de la semaine du 28 décembre 2014 au  
02 janvier 2015 pour les moniteurs/monitrices disponibles sur  
cette période**

	JOURS ET HEURES DES LECONS											
	DIMANCHE		LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI	
	Matin	Ap. midi	Matin	Ap. midi	Matin	Ap. midi	Matin	Ap. midi	Matin	Ap. midi	Matin	Ap. midi
<b>Cours collectifs</b>												
Andréa												
Lucie												
Marie												
Sophie												
<b>Cours individuels</b>												
Etienne												
Luc												
<b>Jardin d'enfants</b>												
Pierre												
<b>Piou-piou</b>												
Clara												



Plages complètes



Possibilité d'inscrire encore des personnes

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 7/9

## DOCUMENT 6 : Consignes de l'accueil téléphonique

- Pensez à répondre avant la 3<sup>e</sup> sonnerie ;
- L'accueil téléphonique doit être personnalisé ;
- Lors du 1<sup>er</sup> contact, demandez si la personne connaît la station de sport d'hiver, indiquez-lui les différentes possibilités pour se rendre sur les lieux ;
- Pour les réservations des moniteurs donner les prénoms de ceux qui sont susceptibles de prendre en charge les enfants ;
- Incitez la personne à faire ses réservations sur internet pour s'assurer qu'elles soient effectives ;
- N'hésitez pas à communiquer au(x) client(s) les tarifs des cours et les formules proposées (cours personnalisés ou collectifs ou encore les forfaits...) ;
- Notez correctement le nom des clients et leurs coordonnées afin de formaliser leurs réservations ;
- Complétez pour chacun des appels téléphoniques, la «fiche de réception d'un appel téléphonique».

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 8/9



## FICHE DE RECEPTION D'UN APPEL TELEPHONIQUE

Date de réception de l'appel.....Heure.....

Objet de l'appel.....

Appel reçu par.....

**Appelant**

Mme/M.....

Société.....

Tél.....

- ☐ A appelé  
☐ Demande à être rappelé(e)  
☐ Vous rappellera  
☐ Demande de renseignements  
     A préciser.....  
☐ Demande de documentation  
     A préciser.....  
☐ Autre  
☐ A préciser.....

**Points abordés durant l'appel téléphonique**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	Sujet 2 Mardi 10 juin de 10h30	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 9/9