

## DOSSIER DE MISE EN SITUATION

# HOPITAL DU LEMAN

**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...)	4
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	<p><b><u>Votre situation professionnelle :</u></b></p> <p>Vous êtes chargé (e) de l'accueil physique et téléphonique des clients/usagers de l'hôpital du Léman, situé au cœur de votre ville.</p> <p><b><u>Votre travail :</u></b></p> <p>Vous réceptionnez les appels téléphoniques.          Vous n'omettez pas de compléter la fiche de réception d'un appel téléphonique.</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b><u>Document 1</u></b> : annuaire interne de l'hôpital</li> <li>– <b><u>Document 2</u></b> : plan des bâtiments</li> <li>– <b><u>Annexe 1</u></b> : fiche de réception d'un appel téléphonique</li> </ul> <p><b><u>Equipements :</u></b>          Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)</p>

***Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury***

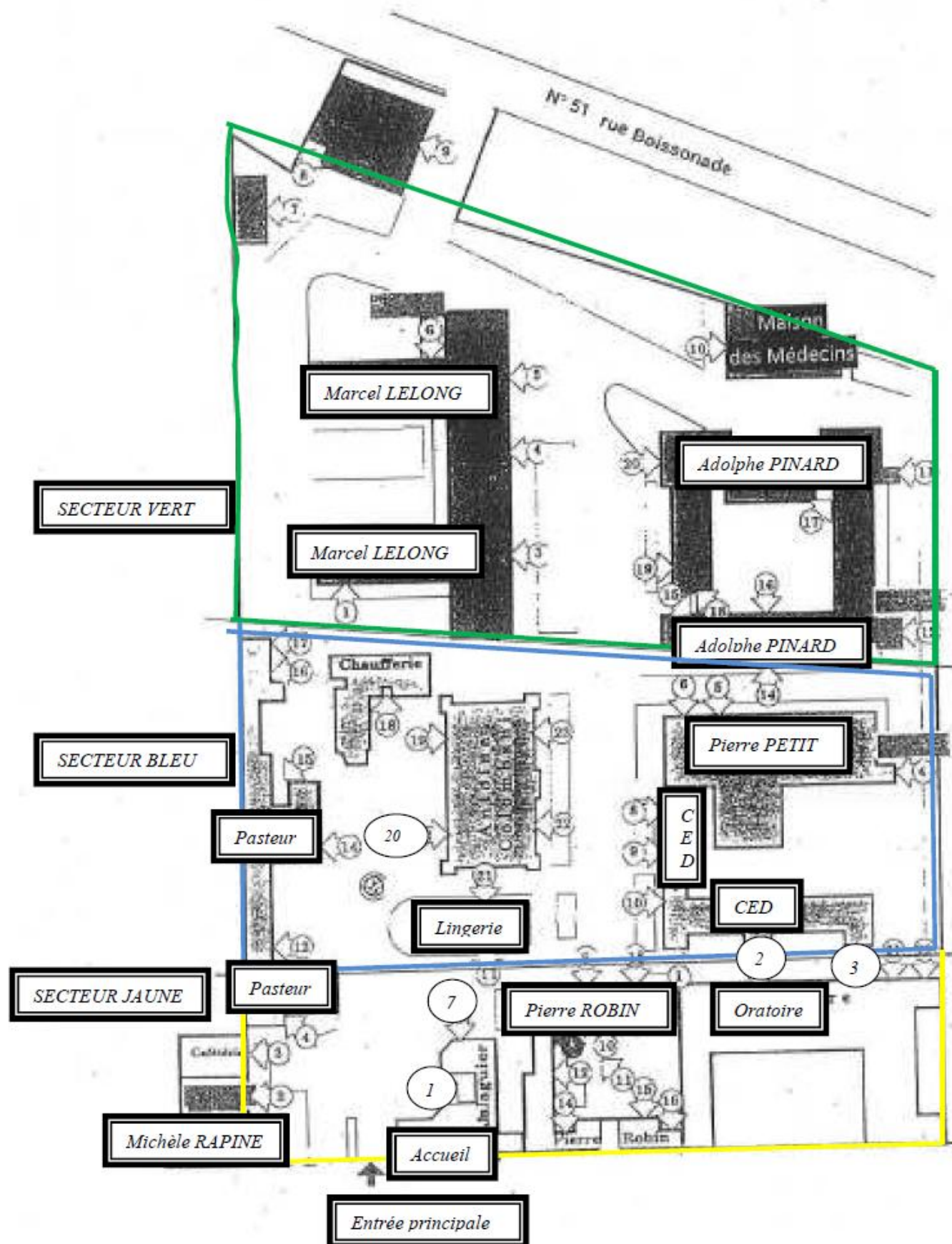
<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>SUJET CANDIDAT</b>	<b>Session 2014</b>	
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone	Préparation : 15 minutes Réception de l'appel : 10 minutes maximum Entretien et analyse : 10 minutes	Coefficient : 2	Page 1 sur 5

## Document 1 : annuaire interne

<i>SERVICE</i>	<i>SECTEUR</i>	<i>BATIMENT</i>	<i>PORTE</i>	<i>N° DE TEL. INTERNE</i>	<i>N° DE TEL. EXTERNE</i>
<i>Accueil- renseignement</i>	Jaune	JALAGUIER	1	00	04-50-20-00-00
<i>Admissions</i>	Bleu	CED	9	29	04-50-20-20-29
<i>Anesthésie-réanimation (Pr MAURICE) Consultation et hospitalisation</i>	Bleu	Pierre PETIT	5	75	04-50-20-20-75
<i>Bureau du mouvement</i>	Bleu	CED	10	10	04-50-20-20-10
<i>Cafétéria</i>	Jaune	Michèle RAPINE	3	23	04-50-20-20-23
<i>Caisse</i>	Bleu	CED	3	23	04-50-20-20-23
<i>Caisse des consultations</i>	Jaune	Michèle RAPINE	2	22	04-50-20-20-22
<i>Chirurgie consultations et hospitalisation : Salles Veau, Claude, Leveuf, Toupet, Méary (Prs HELARDOT et SERINGE)</i>	Bleu	PIERRE PETIT	5	75	04-50-20-20-75
<i>Diagnostic Anténatal</i>	Vert	Adolphe PINARD	18	18	04-50-20-20-18
<i>Direction</i>	Bleu	CED	2	22	
<i>Don du sang</i>	Jaune	PASTEUR	4	24	04-50-20-20-24
<i>Echographie (Pr KALIFA)</i>	Vert	Marcel LELONG	1	21	04-50-20-20-21
<i>Frais de séjour – Sorties</i>	Bleu	CED	9	29	04-50-20-20-29
<i>Gynécologie Hospitalisations : Salles Louis Portes, André Thomas</i>			20	20	04-50-20-20-20
<i>Gynécologie Infantile</i>	Vert	Adolphe PINARD	18	18	04-50-20-20-18
<i>Gynécologie et Obstétrique (Pr Mole) Consultations</i>			11/17	11 OU 17	04-50-20-20-11
<i>Hémobiologie Périnatale (CHP)</i>	Vert	Adolphe PINARD		14	1004-50-20-20-
<i>Histo-embryologie cytogénétique Anatomie pathologique (Pr Pompidou)</i>	Vert	François LEPAGE	8	28	04-50-20-20-28
<i>Hospitalisation à domicile</i>	Vert	Maison des Médecins	10	10	04-50-20-20-15
<i>Stomatologie et chirurgie maxillo- faciale (Pr GINISTY) consultations et hospitalisation</i>	Jaune	Pierre ROBIN	9	29	04-50-20-20-29
<i>Transfusion sanguine</i>	Jaune	PASTEUR	4	24	04-50-20-20-24
<i><u>URGENCES</u> Chirurgie enfants 24h/24 Médecine enfants : Du lundi au samedi de 7h30 à 15h00 Autres jours et heures Maternité et Gynécologie Réanimation médicale enfants</i>	Bleu	Pierre PETIT	4	24	04-50-20-20-24
	Jaune	Michèle RAPINE	2	22	04-50-20-20-22
	Bleu	Pierre PETIT	4	24	04-50-20-20-24
	Vert	Adolphe PINARD	12	12	04-50-20-20-12
	Vert	Marcel LELONG	6	26	04-50-20-20-26

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>SUJET CANDIDAT</b>	<b>Session 2014</b>	
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 sur 5

## Document 2 : plan de l'hôpital et noms des bâtiments



Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	SUJET CANDIDAT	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 sur 5

## Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par : .....

Objet : .....

Date : ..... Heure : .....

M./Mme : ..... Tél. : .....

Société : .....

A appelé ..... ☐

Demande que vous la/le rappeliez ..... ☐

Vous rappellera ..... ☐

11  
Demande de documentation..... ☐ Préciser laquelle .....

## Points abordés durant l'appel téléphonique

[illegible]

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>SUJET CANDIDAT</b>	<b>Session 2014</b>	
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	<i>Page 4 sur 5</i>

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	<b>SUJET CANDIDAT</b>	<b>Session 2014</b>	
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	<i>Page 5 sur 5</i>