

FICHE DE ROLE SUJET 1 – Nicolas VANIER – 9h et 9h30

(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	Nom : Mme Glénat Prénom : Josette Situation familiale : mariée, maman de deux enfants âgés de 10 et 15 ans Qualité : particulier A noter : famille sportive
Demande et résultats attendus	Objectifs de l'appel : connaître le prix des différents hébergements pour un séjour de trois nuits pour elle et sa famille sachant qu'ils préfèrent opter pour des activités sportives. (3 déjeuners et 2 dîners). Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none">• Hébergement choisi : yourte• Prix pour plus de 2 nuitées : 25 € par personne petit déjeuner compris soit un prix total de 25 € x 3 nuits x 4 personnes = 300 euros• Pension complète : Dîner : 25 € X 3 adultes x 2 repas = 150 € Dîner enfant (- 12 ans) : 12 € x 2 repas = 24 €• Déjeuner : 15 € x 3 adultes x 3 repas = 135 € Déjeuner enfant (-12 ans) : 10 € x 3 repas = 30 €• Coût total hébergement + repas = 300 + 174 + 165 = 639 €• Activités choisies :<ul style="list-style-type: none">- Balade en cani-rando (2 heures) = 25 € x 3 = 75 € + 20 € (enfant) = 95 €- Une demi-journée de cheval (3 heures = Vercors Sud à cheval) = 55 € x 3 = 165 € + 50 € (enfant) = 215 € Budget total activités = 310 € Budget global du séjour = 949 €
Historique des relations avec l'organisation	1 ^{er} appel : nouvelle cliente intéressée par le camp et les activités
Attitude téléphonique	Humeur : bonne Comportement : agréable, calme Ton : courtois et posé Débit : normal
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