

FICHE DE ROLE SUJET 3 – BELLA EXPRESS – 14h00 et 14h30

(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 : KRHONEN Prénom : Charline Qualité : Nouvelle cliente, n'est jamais venue à l'Institut A noter : Elle souhaite obtenir un RDV pour un modelage amincissant avec la responsable de l'institut pour être certaine de la qualité du service. Mais la responsable ne prodigue aucun soin.
Demande et résultats attendus	Objectif de l'appel : Prise de RDV A noter : Il faut rassurer la cliente sur la qualification du personnel, la marque, les produits qui ne sont pas testés sur les animaux. Il faut lui communiquer le nom de la personne qui s'occupe du pôle soins (Sabrina), le prix (80€) et lui annoncer qu'en juin l'institut offre une réduction de 10% (calculer la remise = -8€ = 72€). L'élève devra respecter toutes les consignes du doc 5 pour la prise de RDV, lui conseiller l'arrêt de bus, calculer la durée du soin (1h15) pour proposer un RDV.
Historique des relations avec l'organisation	Nouvelle cliente.
Attitude téléphonique	Humeur : Bonne Comportement : Cliente sympathique Ton : Courtois Débit : Correct
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