

# DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°1

## THALASSO BENODET

**Préparation : 15 minutes**

**Réception de l'appel : 10 minutes**

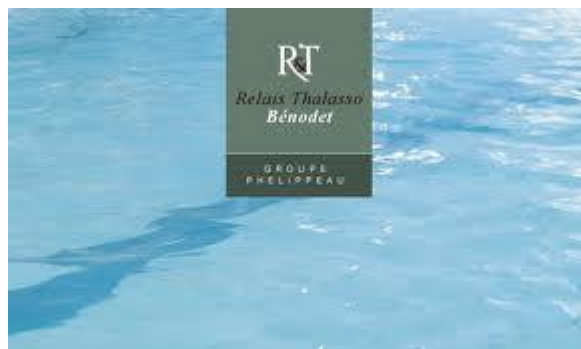
**Entretien et analyse : 10 minutes**

**Nom candidat :** ..... **N° candidat :** .....

**Date :** .....

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	9
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous êtes employé(e) en CDD, pour les mois de juillet et août, au relais de thalasso de Bénodet (Finistère). Vous êtes chargé (e) de l'accueil physique et téléphonique des clients.
- Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants : -Le dépliant du centre (document 1), -La charte téléphonique (document 2) -Une fiche de réception d'appel téléphonique (annexe 1). Equipements : Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)

## **Contexte professionnel**



### ***Le Relais Thalasso Bénodet***

*Quartier de la Marine*

*29950 Bénodet*

*02 46 30 22 44*

*e-mail [benodet@relaisthalasso.com](mailto:benodet@relaisthalasso.com)*

*Direction : Carole Montabar*

### **MISE EN SITUATION**

Vous êtes employé(e) en CDD, pour les mois de juillet et août, au centre de Thalasso de Sainte Marie de Ré (Charente Maritime). Vous êtes chargé (e) de l'accueil physique et téléphonique des clients.

#### **Autonomie, responsabilité :**

Le personnel d'accueil applique les consignes et les procédures définies par l'organisation, ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention (fournir des renseignements et ne pas prendre de réservations). Il rend compte des dysfonctionnements.

Il est 10 h 30, le téléphone sonne. Mme Dupuis, jeune retraitée aimerait avoir des renseignements sur les séjours de thalasso qui pourraient lui convenir.

***N'oubliez pas de compléter l'annexe 1, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.***

***Centre de thalasso à Bénodet.***

***... S'abandonner au bien-être pour mieux se retrouver !***

Et maintenant, détendez-vous... Vous êtes arrivés sur les rivages du **bien-être** et de la **pleine forme** retrouvée. Ouvrez très grand les yeux... Un spectacle magique interprété par la plus généreuse des natures va s'offrir à vous tout au long de votre **séjour** dans notre centre de **thalasso**. **Toute l'année, le bien-être, côté mer et côté vignes du centre de thalasso...**

Dès votre arrivée dans le **centre de thalasso**, vous serez submergé par une sensation tonique et douce à la fois suscitée par l'éclat particulier d'une lumière caressante et par cet espace unique, exposé plein sud, qui s'étend sur cinq hectares.

Là, vous allez savourer tous les plaisirs de la vie au grand air et partir pour de longues ballades. Avec en toile de fond, le ballet incessant de la faune et de la flore...

**La vie s'écoule paisible et reposante dans le sillage du Relais Thalasso de Bénodet**

Evidemment, le charme et la douceur de vivre sont au rendez-vous de chaque saison dans notre centre de **thalasso** qui vous offre un accès direct au bord de mer



## SEJOURS LONGS

### CURE FORME ESSENTIELLE

10 JOURS A 900 € SEULEMENT sans hébergement

1 400 € seulement par personne avec hébergement :

(9 nuits Hôtel Atalante\*\*\*, 1/2 pension et chambre double)

**Pour vous, un programme de remise en forme complet**

10 jours 4 soins par jour + accès illimité Espace Hydromarin©

- 2 Modelages de relaxation
- 2 Modelages sous pluie marine
- 3 Bains massants aux huiles essentielles
- 2 Bains massants aux cristaux marins
- 2 Jets tonique modelants
- 2 Lits hydromassants
- 5 Enveloppements algues essentielles ou boue marine naturelle

**Durant votre séjour thalasso, vos soins collectifs**

- 6 Aquagyms marines

### CURE ANTI-AGE

8 jours à 1 300 € seulement sans hébergement.

1 600 € seulement par personne avec hébergement :

(7 nuits hôtel Atalante\*\*\*, ½ pension et chambre double).

8 jours - 24 soins + accès illimité Espace Hydromarin®

- 1 Soins du visage Anti âge « Art de Peau » 80 mn
- 1 Shiatsu lumière visage 35mn
- 1 Shiatsu lumière visage 60mn
- 1 Gommage corps
- 1 Californien
- 1 Séance d'ostéopathie
- 2 Drainages Lymphatiques Manuels
- 3 Enveloppements aux algues essentielles
- 2 Bains massants aux huiles essentielles
- 2 Bains massants aux cristaux marins
- 1 Modelage sous pluie marine
- 2 Jets toniques modelants
- 1 Lit hydromassant
- 2 Ateliers de gymnastique faciale et yoga du visage
- 3 Séances de Yoga Nidra en groupe

# SEJOURS LONGS CURE MINCEUR

*9 JOURS A 1 100 € SEULEMENT sans hébergement*

*1 494 € seulement par personne avec hébergement (7 nuits Hôtel Atalante\*\*\*, pension complète Basse calorie Bio et chambre double)*

*9 jours 24 soins + accès illimité Espace Hydromarin®*

- 2 Bains massants aux huiles essentielles
- 2 Bains massants aux cristaux marins
- 3 Enveloppements algues essentielles ou fucus, thé vert ou thermo sudation
- 3 Jets toniques modelants
- 3 Watermass
- 2 douches sous marine drainantes
- 1 Gommage sous pluie marine
- 1 Modelage Enveloppant Minceur Cacao Café
- 2 Aquastretch marine en groupe par l'ostéopathe
- 2 Séances de Sophrologie Minceur en groupe
- 1 Masque cellulissant
- 2 Consultations Diététiques

*Un programme thématisé thalasso minceur et les soins exclusifs.*

*La consultation diététique dans le cadre de votre séjour minceur.*

*La cuisine diététique raffinée de l'hôtel Atalante sans supplément.*

*Le soin watermass, palper-rouler sous effusion d'eau de mer, pour combattre cellulite et amas graisseux : un must de la thalasso minceur !*

# SEJOURS LONGS CURE JEUNE MAMAN

SEJOUR POST- NATAL A 899 € SEULEMENT sans hébergement

1 242 € seulement par personne avec hébergement (6 nuits Hôtel Atalante\*\*\*, 1/2 pens et chambre double)

1 494 € seulement par personne avec hébergement en formule pension complète Basse calorie Bio.

6 jours 24 soins + accès illimité Espace Hydromarin®

- 2 Bains massants aux huiles essentielles
- 2 Bains massants avec bébé
- 3 Enveloppements algues essentielles ou boue marine naturelle
- 2 Jets toniques modelants
- 1 Gommage corps
- 1 Douche sous marine drainante
- 2 Consultations diététiques maman/bébé
- 1 Maqam
- 1 Soins du visage
- 1 Masque cellulissant
- 1 Modelage Bébé
- 1 Modelage Relaxant
- 1 séance bébé nageur
- 1 modelage Californien
- 2 séances Sophrologie en groupe
- 2 séances d'aquastretch marine
  
- La variété des soins pour des vertus ciblées
- L'équipement pour bébé dans votre chambre à l'hôtel Atalante : lit bébé, chauffe biberon...
- L'aquagym à volonté et l'accès illimité à l'Espace Hydromarin®

## SEJOURS COURTS

### COURT SEJOUR FORME ESSENTIELLE

208 € SEULEMENT par personne avec hébergement (2 jours, 1 nuit Hôtel Atalante\*\*\*, chambre double et 1/2 pension)

416 € AVEC HEBERGEMENT par personne (2 jours. 2 nuit Hôtel Atalante\*\*\*, chambre double et 1/2 pension)

OPTION RESTAURATION / Tarif par personne

Pension Complète LIBERTÉ | 21 €

Déjeuner au Loofa bar ou 1 plat / 1 dessert au restaurant de l'hôtel.

Pension Complète | 30 €

Lors de votre week-end thalasso, voici votre programme :

- 1 modelage sous pluie marine,
  - 1 bain massant aux cristaux ou aux huiles essentielles,
  - 1 enveloppement d'algues essentielles marines.
- + accès illimité à l'Espace Hydromarin®.

Vous aimerez

- Une formule thalasso au tarif très accessible à déguster tant que vous le souhaitez dans l'année,
- Une initiation douce à la thalassothérapie durant une escapade inoubliable lors d'un week-end,
- La chromothérapie utilisée dans les bains massant pour augmenter l'effet d'apaisement.

### JOURNEE PASS MARIN A 79 € SEULEMENT

Vos 2 soins :

- 1 modelage sous pluie marine,
  - 1 bain massant aux cristaux marins ou aux huiles essentielles marines,
- + accès à l'Espace Hydromarin®

Profitez de votre journée de soin pour déjeuner au Loofa Bar les pieds dans l'eau... Pass marin + déjeuner au Loofa Bar ou au restaurant d<sup>1</sup> Atalante\*\*\* : 99 € seulement.

### JOURNEE MARINE ESSENTIELLE A 129 € SEULEMENT

Vos 4 soins :

- 1 modelage à l'huile ou sous pluie marine,
  - 1 enveloppement d'algues essentielles,
  - 1 bain massant aux cristaux marins ou aux huiles essentielles marines,
- + 1 aquagym,  
+ accès à l'Espace Hydromarin®.

2 journées Essentielles : 258 €

3 journées Essentielles : 368 € (- 5 %)

**CHARTRE D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

1. Décrocher le téléphone avant la 3<sup>ème</sup> sonnerie
2. Accueillir l'appelant
3. Identifier la demande
4. Traiter la demande
  - a. Seuls les appels urgents seront transférés au responsable
  - b. En cas de demande de renseignements, soit répondre directement à l'appelant, soit lui proposer de consulter notre site Internet, soit lui proposer de lui envoyer une documentation.
  - c. Si la demande de renseignements est trop complexe, prendre celle-ci en note puis demander au correspondant ses coordonnées afin de le recontacter ultérieurement ; réponse à fournir dans les trois jours au plus tard.
5. Reformuler
6. Conclure
7. Prendre congé
8. Apporter systématiquement sourire et bonne humeur dans votre relation
9. Toujours faire preuve de calme et de courtoisie
10. Traiter chaque appel le plus rapidement possible afin d'éviter l'attente au téléphone des autres clients



## 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 appellera ..... ☐

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

### Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**FICHE DE ROLE**  
(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 : Dupuis Prénom : Sophie Qualité : retraitée A noter : n'a jamais fait de cure auparavant
Demande et résultats attendus	Nature : connaître les séjours thalasso longs Objectif de l'appel : obtenir des informations sur une cure qui convient à sa situation : retraitée avec le descriptif de la cure A noter : elle ne souhaite pas réserver tout de suite
Historique des relations avec l'organisation	Nouvelle cliente, vivement intéressée par les activités que le centre peut proposer et l'environnement
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