

FICHE DE RÔLE SUJET 5 - NOVOTEL

(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	<i>Laurent BACHARD, Président de l'UNIRV (Union des Industries et des Entreprises de la Région Voironnais) 22 avenue Jules Ravat à Voiron, laurent.bachard@unirv.org tél. 04 76 05 30 36, fax 04 76 66 15 48</i>
Demande et résultats attendus	<i>- Souhaite connaître les disponibilités et capacités de nos salles de réunion pour le week-end des 7 et 8 septembre, pour 100 personnes avec restauration. - souhaite des éléments de tarification</i> <u>Résultats attendus :</u> <i>- Informer des capacités et disponibilités des salles de réunion pour le mois de septembre : Grand Villard, salle de capacité maximum, disponible le week-end du 7 et 8 septembre</i> <i>- Demander l'organisation de salle, prévue pour cette réunion, et le matériel nécessaire : Monsieur BACHARD souhaite une organisation en salle de classe, ainsi qu'une mise à disposition de la Wifi, d'une imprimante et d'un vidéo-projecteur.</i> <i>- L'informer qu'il sera contacté par le responsable, Monsieur DA SILVA, qu'aucun tarif ne peut être communiqué par téléphone, qu'un devis lui sera adressé après l'entretien avec le conseiller</i> <i>- Rassurer le client sur la prestation de service et les plus proposés : le calme de l'hôtel, l'environnement, la facilité pour le trouver, les prestations ajoutées : parc, restauration contemporaine sur place pour 100 personnes ..., les fiches conseils élaborées par nos conseillers experts en séminaires et réunions...</i> <i>- prendre en note ses coordonnées afin de transmettre sa demande au responsable du service M. DA SILVA</i> <i>- Compléter la fiche d'appel téléphonique et le planigramme d'occupation des salles (même provisoirement).</i>
Historique des relations avec l'organisation	<i>Monsieur BACHARD a eu connaissance de ce service de l'hôtel par un ami, chef d'entreprise très satisfait du niveau de prestations offert mais n'a jamais visité l'hôtel, ni ses salles de réunion</i>
Attitude téléphonique	<i>Personne exigeante quant aux aspects professionnels de la prestation (sérieux, calme, ...), un peu insistant sur la fourniture de tarifs par téléphone.</i>
Les tâches concernées	T2.1 la réception des appels entrants et internes. <ul style="list-style-type: none">• T21.1 la qualification, le filtrage• T22.3 Le conseil aux appelants• T22.5 La prise en note de messages et leur transmission• T22.7 La prise de congé