

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N°3 DE 14H00 ET 14H30 BELLA EXPRESS

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...)	7 pages ATTENTION : Vous pouvez écrire sur le sujet, le dégrafer. Vous devez compléter les annexes. Vous devez remettre l'intégralité du sujet (annexes comprises), avec votre nom et n° de candidat, au jury à la fin de l'épreuve.
- Contexte professionnel	Vous êtes employé(e) en CDD, à BELLA EXPRESS . Vous êtes chargé(e) de l'accueil physique et téléphonique des clients, et notamment de planifier les RDV de la semaine du 17 au 22 juin 2013.
- Contexte d'accueil	Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Doc 1 : Présentation de l'institut Bella Express - Doc 2 : Présentation du personnel - Doc 3 : Charte Bella Express - Doc 4 : Prestations et prix du pôle soins - Doc 5 : Consignes de l'accueil téléphonique - Annexe 1 : Extrait de l'agenda du pôle soins - Annexe 2 : Fiche de réception d'un appel téléphonique Équipements : Matériel de communication (poste opérateur téléphonique)

DOCUMENT 1 : Présentation de l'institut



Bella Express est votre concept beauté multiservices sur Grenoble Centre-Ville, proche de la place Victor Hugo. L'institut accueille des femmes, des hommes et des enfants du lundi au samedi en non-stop.

Bella Express est un institut de beauté avec le bar à ongles, les soins cabines pour le visage et le corps, les massages, les épilations, le maquillage et le bar à coiffure femme, homme et enfants.

L'idée novatrice de cet espace est venue de la volonté de démocratiser l'accès à la beauté pour toutes et tous. En effet, grâce à une offre très variée, un savoir-faire personnalisé et efficace ainsi que des heures d'ouverture non-stop (9h- 19h), il ne s'agit plus de trouver du temps pour soi mais de se faire plaisir.

Dans un décor moderne et épuré, sur deux étages, les conseillères beauté (esthéticiennes) répondent à toutes les envies et proposent une carte de boissons fraîches ou chaudes. Ici, c'est le soin qui prime : le soin de la peau, le soin des mains, le soin des ongles, le soin des cheveux, le soin du corps à des prix abordables et les meilleurs produits de beauté, en exclusivité sur Grenoble.

COMMENT ACCEDER AU SALON ?

10 Boulevard Auguste Sembat - 38000 Grenoble

Entre la place Victor Hugo et la place Docteur Martin

Proche du lycée Champollion et du chocolatier Zugmeyer

En Bus : arrêt place Docteur Martin ou place Victor Hugo

En Tram : arrêt Victor Hugo

En voiture : parking couvert Hoche, parking ouvert square Docteur Martin ou parcmètres

DOCUMENT 2 : Présentation du personnel

Mme SINATRA : Directrice de l'institut - N'intervient dans aucun pôle, ne prodigue aucun soin

Esthéticiennes :

Karine : Pôle ongles

Laure : Pôle maquillage

Sabrina : Pôle soins

Louise : Pôle coiffure

Manon : Pôle épilation

Lors des prises de RDV, penser à laisser une pause déjeuner d'une heure aux esthéticiennes.



VOUS GARANTIR UN PROFESSIONALISME

Tout notre personnel détient les qualifications d'État indispensables à la pratique des métiers de la beauté. L'équipe suit des formations en continu afin de vous faire bénéficier des meilleures techniques innovantes et possède l'expérience requise pour vous offrir une expérience beauté qui vous satisfera au maximum.

VOUS GARANTIR UNE EXPERIENCE CHALEUREUSE

Bella Express est le concept beauté qui vous permet de regrouper vos prestations en un seul et même lieu. Chez nous, les prestations sont multiples et les expériences beautés sont à savourer, seul, en couple, entre ami(e)s, entre collègues dans une ambiance sympathique.

VOUS GARANTIR UNE DISPONIBILITE MAXIMALE

Plus qu'un institut de beauté classique ou qu'un salon de coiffure traditionnel, notre amplitude horaire va en non-stop de 9 heures du matin jusqu'à 19 heures.

VOUS GARANTIR DES PRIX POUR TOUT BUDGET

Notre gamme étant très variée, nous veillons à ce que nos prix soient abordables afin que tout le monde puisse profiter de nos services. Nous avons également créé des offres spéciales qui vous permettent de bénéficier de réductions immédiates, tout comme nos cartes fidélités qui vous donnent droit à une série d'avantages. La Beauté n'est pas un luxe chez Bella Express, c'est un droit.

VOUS GARANTIR DES PRODUITS DE QUALITE

Nous n'avons retenu que les meilleurs produits, non testés sur les animaux et non toxiques. Nous avons été sélectionnés par les marques mondialement reconnues : nos exclusivités locales et nationales par Dermalogica (marque utilisée pour le pôle soins), Jessica Nails (Gerrards International), Royal Effem, Fay et GHD sont les preuves de confiance en notre professionnalisme.

VOUS GARANTIR UNE FLEXIBILITE INCOMPARABLE

Chez Bella Express, toutes nos prestations sont adaptables et nous garantissons une flexibilité maximale. Vous avez une envie/demande particulière en termes de temps, prestations ou autres... Nous sommes là pour répondre au mieux à vos envies, n'hésitez pas à nous soumettre toutes vos suggestions.

Nos soins du visage

<i>Soin du Visage MicroZone (35 min)</i>	30 €
<i>Soin Contour des yeux Concentré MAP 15 (30 min)</i>	45 €
<i>Soin du Visage Fondamental avec Vapozone (Extraction de comédons *)</i>	60 €
<i>Soin du Visage Anti Age Peeling (suite à votre analyse de peau) (60 min)</i>	75 €

Nos soins du corps et nos séances de relaxation

<i>Gommage Corps (30 min)</i>	30 €
<i>Soin Corps complet (60 min)</i>	60 €
<i>Soin Visage ou Corps ou Modelage Californien en DUO (60 min)</i>	120 €
<i>Naturopathie (1h15 ou 1h30 en fonction de la séance)</i>	70 €

Nos Modelages à la carte

<i>Modelage Crânien (7 min)</i>	10 €
<i>Modelage Express Dos (20 min)</i>	20 €
<i>Modelage Jambes Lourdes (25 min) ou Modelage Californien Express</i>	30 €
<i>Modelage Californien (60 min) ou Drainant (65 min) ou Amincissant (75 min)</i>	60/70/80 €

**Points blancs*



DOCUMENT 5 : Consignes de l'accueil téléphonique

- Répondre avant la 3^e sonnerie ;
- L'accueil téléphonique doit être personnalisé ;
- Inciter les clients, pour le prochain RDV, à le faire en ligne sur notre site Internet : www.bella-express.fr ;
- Lors d'un 1^{er} contact, demandez si la personne connaît notre adresse. Au besoin, lui indiquer les différentes possibilités pour se rendre à notre institut ;
- Pour les rendez-vous, noter correctement le nom du client, son numéro de téléphone, le type de soin ;
- Lors de la prise de congé, bien reformuler le RDV et préciser le nom de la personne qui prendra en charge la cliente ;
- Si la cliente souhaite connaître le prix des prestations qu'elle demande ; ne pas hésiter pas à le lui communiquer. L'offre du mois de juin 2013 : -10% sur le pôle soins ;
- Il faut prendre le temps de compléter, pour chaque appel téléphonique, la "fiche de réception d'un appel téléphonique".



Annexe 1 : Extrait de l'agenda du pôle soins

Juin 2013		
Lundi		
17/06/13	<p>9h Mme DANE (0621354563) : Soin du visage Fondamental</p> <p>10h Mme DELGADO (0625473987) : Soin du corps complet</p> <p>11h Mme LENI (0687596354) : Naturopathie 1h30</p> <p>12h30 -----</p> <p>13h-----</p>	<p>14h Mme LALI (0657832165): Modelage californien</p> <p>15h Mme KNOK (0693478965) : Soin corps complet</p> <p>16h M. PETZI (0694329871) : Soin du visage : Peeling</p> <p>17h-----</p> <p>18h-----</p> <p>19h</p>
Mardi		
18/06/13	<p>9h Mme KAVA (0636323174) : Gommage corps</p> <p>9h30 Mme STEPIOU (0687945631) : Naturopathie</p> <p>11h-----</p> <p>12h Départ pour Metz</p> <p>13h</p>	<p>14 h</p> <p>15 h</p> <p>16 h</p> <p>17 h</p> <p>18 h</p> <p>19 h</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p style="text-align: center;">Déplacement à METZ (salon)</p>
Mercredi		
19/06/13	<p>9h Mme DELCO (0698743654) : Soin du visage : peeling</p> <p>10h-----</p> <p>11h M. CATIO (0698635471) : Soin du visage : peeling</p> <p>12h-----</p> <p>13h-----</p>	<p>14h-----</p> <p>15h -----</p> <p>16h Mme PEZI (0698742561) : Soin corps complet</p> <p>17h M. TRAN (0632149354) : Modelage drainant</p> <p>18h 05-----</p> <p>19h</p>
Jeudi		
20/06/13	<p>9h -----</p> <p>10h -----</p> <p>11h-----</p> <p>12h-----</p> <p>13h-----</p>	<p>14h Mme DURAND (0632789431) : Gommage corps</p> <p>14h30 M.VANI (0606326532) : Modelage Calif Express</p> <p>15h00 -----</p> <p>15h30 Mme GRAND (0698986532) : Soin corps complet</p> <p>16h30 Mme LUVE (0607080962) : Soin visage Microzone</p> <p>17h20 M. ZANIUOI -0698213647) : Modelage express dos</p> <p>17h40 M. LI (0631649752) : Modelage express dos</p> <p>18h-----</p> <p>19 h</p>
Vendredi		
21/06/13	<p>9h Mme LINZ (0665321478) : soin contour des yeux</p> <p>9h30-----</p> <p>10h30 M. TRAN (0632149354) : Modelage drainant</p> <p>11h35 Mme LIN (0637914825) : Modelage amincissant</p> <p>13h-----</p>	<p>14h -----</p> <p>15h-----</p> <p>16h-----</p> <p>17h M. DARIL (0634769814): Modelage californien</p> <p>18h Mme STIL (0605041212) : Soin corps complet</p> <p>19h</p>
Samedi		
22 /06/13	<p>8 h</p> <p>9 h</p> <p>10 h</p> <p>11 h</p> <p>12 h</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p style="text-align: center;">Formation à GENEVE</p>	<p>14 h</p> <p>15 h</p> <p>16 h</p> <p>17 h</p> <p>18 h</p> <p style="text-align: center;">↕</p> <p style="text-align: center;">Formation à GENEVE</p>

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 ☐

Demande de documentation ☐ Préciser laquelle :

Points abordés durant l'appel téléphonique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--