

A1 A2

**PASSEPORT
ACCUEIL**

Accueil

Mireille Jamet
Cécile Jude
David Lallement
Nadine Sevin

Coordination : Pascal Roche

CORRIGÉ

*Nous remercions les organisations et les enseignes présentes dans cet ouvrage
pour leur aimable collaboration.*

Conception

Killiwat

Composition

Laser Graphie

Illustrations

Laure Scellier

Iconographie

Sophie Suberbère

Relecture et correction

Sylvain Tane

Crédit photographique

- p. 5 (h) & p. 14 ph © Photolibrary.com
p. 5 (m) ph © Phovoir
p. 6 ph © Phovoir
p. 7 ph © Caroline Doutre/CIC
p. 9 ph © Phovoir
p. 10 ph © Phovoir
p. 17 & p. 26 ph © Image Source/hemis.fr
p. 18 ph © Phovoir
p. 19 ph © Sous-préfecture de Mulhouse
p. 23 ph © Phovoir
p. 29 (h) & p. 38 ph © Photolibrary.com
p. 29 (m) ph © Phovoir
p. 31 ph © La Poste
p. 34 ph © Phovoir
p. 35 ph © Phovoir
p. 41 (h) & p. 50 ph © Photolibrary.com
p. 41 ph © Phovoir
p. 42 ph © Phovoir
p. 43 ph © Thomas Cook
p. 45 ph © Phovoir
p. 49 ph © Phovoir
p. 53 (h) & p. 62 ph © Photolibrary.com
p. 53 (m) ph © Phovoir
p. 54 ph © Phovoir
p. 55 ph © Phovoir
p. 65 (h) & 74 ph © Photolibrary.com
p. 65 ph © Phovoir
p. 66 ph © Lionel Urman/Sipa
p. 67 ph © Manuel Vimenet/Futuroscope/Architecte : Denis Laming
p. 75 ph © Phovoir
p. 77 (h) & p. 86 ph © Photolibrary.com
p. 77 ph © David Lallement
p. 79 ph © Lille Métropole Habitat
p. 89 & p. 98 ph © Javier Larrea/Age fotostock
p. 91 ph © Camping Airotel La Plage ; Phovoir
p. 93 ph © Phovoir
p. 96 ph © Phovoir
p. 101 (h) & p. 110 ph © Mouton/PhotoAlto/OnlyFrance
p. 101 ph © Nadine Sevin
p. 102 ph © Nadine Sevin
p. 103 ph © Groupe GHI
p. 105 ph © Phovoir
p. 107 ph © Phovoir
p. 110 (b) ph © Phovoir
p. 113 & p. 122 ph © Ojo Images/Getty Images
p. 114 ph © Phovoir
p. 115 ph © Maif
p. 117 ph © Phovoir
p. 118 ph © Phovoir
p. 119 ph © Phovoir
p. 121 ph © Phovoir
p. 124 ph © Phovoir
p. 125 & p. 134 ph © Chad Johnston/Masterfile
p. 127 ph © Mairie de Landerneau ; Phovoir
p. 129 ph © Phovoir (h) ; Mairie de Landerneau (b)
p. 137 & p. 146 ph © Photolibrary.com
p. 139 ph © ESC Valenciennes
p. 142 ph © Phovoir
p. 149 (h) & p. 158 ph © Mark Seelen/Corbis
p. 149 (m) ph © Phovoir
p. 150 ph © Phovoir
p. 151 ph © Hostelling International/Fuaj ; Phovoir
p. 157 ph © Mireille Jamet
p. 159 ph © Jennifer Guardi (m) ; Phovoir (b)
p. 161 (h) & p. 170 ph © Photolibrary.com
p. 161 ph © Phovoir
p. 162 ph © Phovoir
p. 163 ph © Nicole & Thierry Gruart
p. 167 ph © Phovoir
p. 171 ph © Phovoir
p. 172 ph © Phovoir
p. 173 & p. 182 ph © Julian Winslow/Age fotostock
p. 175 ph © Icare
p. 182 ph © Phovoir (b)
p. 185 (h) & p. 194 ph © Orbit/Masterfile
p. 185 ph © Phovoir
p. 186 ph © Phovoir
p. 187 ph © Office de tourisme de Montmartin-sur-Mer
p. 188 ph © Office de tourisme de Montmartin-sur-Mer ; Phovoir
p. 189 ph © Office de tourisme de Montmartin-sur-Mer
p. 192 ph © Phovoir
p. 195 ph © Phovoir
p. 201 ph © Camping Airotel La Plage
p. 207 ph © Phovoir
p. 223 ph © CAVA ; Phovoir
p. 227 ph © Phovoir
p. 229 ph © Phovoir
p. 230 ph © Phovoir
p. 233 ph © Le Channel
p. 234 ph © Le Channel ; Mireille Jamet
p. 237 ph © SITAC Vél'in/Calais Opale Bus
p. 238 ph © SITAC Vél'in/Calais Opale Bus ; Mireille Jamet



"Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite."

ISBN 978-2-216-11632-4














Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du Droit de copie (20 rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (loi du 1^{er} juillet 1992 - art. 40 et 41 et Code pénal - art. 425).

© Éditions Foucher, 2011

58 rue Jean Bleuzen – 92178 Vanves Cedex

Sommaire

DOSSIER	COMPÉTENCES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELLES	SAVOIRS ASSOCIÉS
A1.1 La première phase de l'accueil		
1 La prise de contact 	5 C111.1 Saluer et recevoir le client/usager C111.2 Identifier et caractériser le visiteur C111.3 Personnaliser la relation ■ Objectif bac : épreuve E33	S11.3 L'expression orale S11.4 La procédure d'accueil – La prise de contact
2 Le filtrage 	17 C112.1 Identifier, contrôler la nature de la demande C112.2 Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires...) C112.3 Prévenir les situations difficiles CP112.1 Respecter les consignes de filtrages CP112.2 Se montrer ferme (contraintes de filtrage), mais rassurant CP112.3 Veiller à la confidentialité des informations données CP112.4 Gérer le stress lié à la situation ■ Objectif bac : épreuve E33	S11.5 La procédure d'accueil – Le filtrage S11.6 La prévention de situations difficiles
A1.2 La réponse à la demande		
3 L'analyse de la demande 	29 C121.2 Qualifier la demande C121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires CP121.1 S'approprier son environnement professionnel CP121.2 Veiller à la confidentialité des informations échangées ■ Objectif bac : épreuve E33	S12.1 L'environnement professionnel
4 Le traitement de la demande 	41 C122.1 Repérer et sélectionner l'information attendue C122.4 Guider, accompagner le client/usager C122.5 Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/l'utilisateur C122.6 Vérifier la compréhension et la pertinence de l'information et/ou la proposition CP122.1 Adapter le langage, le paralangage ou le support à l'interlocuteur ■ Objectif bac : épreuve E33	S12.2 L'entretien en face à face
5 L'assistance et la prise en charge des usagers 	53 C123.1 Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires) C123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...) C123.3 Porter les premiers secours CP123.1 Se montrer rassurant CP123.2 Respecter les consignes de sécurité CP123.3 Porter les premiers secours ■ Objectif bac : épreuve E33	S12.3 La procédure d'accueil – L'assistance
6 La gestion de l'attente 	65 C124.1 Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente C124.2 Évaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager C124.4 Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente CP124.1 Faire preuve de maîtrise de soi ■ Objectif bac : épreuve E33	S12.4 La procédure d'accueil – La gestion de l'attente
7 La prise en note et la transmission de messages 	77 C125.2 Retranscrire une demande verbale C125.3 Transmettre, diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie) CP5 Avoir le souci de la satisfaction du client/usager et de ses attentes CP6 Respecter la procédure d'accueil ■ Objectif bac : épreuve E33	S12.5 La rédaction et la diffusion de message
A1.3 La phase de conclusion de l'accueil		
8 La prise de congé en face à face 	89 C131.1 Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager C131.2 Conclure l'échange et saluer le client/usager CP131.1 Être à l'écoute des suggestions critiques CP131.2 Évaluer sa prestation en matière d'accueil en face à face ■ Objectif bac : épreuve E33	S13.1 La procédure d'accueil – La prise de congé S13.2 L'analyse critique d'une situation d'accueil
A2.1 La prise de contact téléphonique		
9 La réception des appels entrants et internes 	101 C211.1 Maîtriser les fonctionnalités du standard C211.2 Accueillir, saluer, se présenter CP211.1 Respecter une procédure d'accueil téléphonique CP211.2 Faire preuve de disponibilité, de réactivité ■ Objectif bac : épreuve E32	S21.1 Les standards téléphoniques S21.2 L'accueil téléphonique
A2.2 Le traitement des appels		
10 La qualification, le filtrage 	113 C221.1 Identifier l'interlocuteur C221.2 Écouter la demande en optimisant la durée de l'échange C221.3 Cerner la nature de la demande et reformuler CP221.1 Être attentif aux besoins de l'interlocuteur CP221.2 Respecter les consignes de filtrage permanentes ou ponctuelles ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.1 Les motifs et les techniques de filtrage

11 Le transfert des appels  125	C222.1 Exploiter les supports de l'accueil téléphonique C222.2 Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande C222.3 Annoncer l'interlocuteur et sa demande CP222.1 Actualiser les supports utilisés CP222.2 Mémoriser les consignes ponctuelles CP222.3 Veiller à ce que le transfert soit effectif ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.2 La relation dans l'échange téléphonique
12 Le conseil aux appelants  137	C223.1 Sélectionner et donner les informations nécessaires C223.2 Rendre compte des demandes récurrentes CP223.1 Prendre des initiatives dans le cadre de sa marge de manœuvre ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.2 La relation dans l'échange téléphonique
13 La gestion des retours d'appels et des appels en attente  149	C224.1 Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur C224.2 Proposer une solution alternative à la demande CP224.1 Adopter une attitude facilitatrice CP224.2 Veiller à utiliser des supports actualisés CP224.3 Se montrer ferme mais rassurant ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.2 La relation dans l'échange téléphonique
14 La prise en note de messages et leur transmission  161	C225.1 Remplir un document type (note, mémo) C225.2 Retranscrire la demande explicitement C225.3 S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire CP225.1 Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de note ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.2 La relation dans l'échange téléphonique
15 La prise de rendez-vous  173	C226.1 Respecter les consignes et la demande C226.2 Noter clairement le rendez-vous (agenda en ligne ou papier...) C226.3 Informer clairement l'interlocuteur CP226.1 Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de rendez-vous ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.3 La prise de rendez-vous
16 L'évaluation d'une prestation téléphonique d'accueil  185	C227.1 Vérifier la satisfaction de la demande C227.3 Évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique CP227.1 Être à l'écoute des suggestions critiques ■ Objectif bac : épreuve E32	S22.3 La prise de rendez-vous
Se préparer à l'épreuve E3		
Se préparer à la sous-épreuve E31 198	Compétences relatives à la tâche T33.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil <i>Le projet peut également mobiliser des ressources relevant des activités A1 à A5</i>	S33.2 La qualité de l'accueil S33.3 L'amélioration de la qualité de l'accueil
Se préparer à la sous-épreuve E32 205	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A2 L'accueil téléphonique	
Se préparer à la sous-épreuve E33 208	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A1 L'accueil en face à face, de la sous-activité A3.1 La gestion de l'espace de travail, et de la tâche T32.1 de la sous-activité A3.2 Le suivi des activités d'accueil	
Cas 1 L'accueil au téléphone chez V&M  213	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A2 L'accueil téléphonique	
Cas 2 L'accueil au téléphone chez MNH  217	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A2 L'accueil téléphonique	
Cas 3 L'accueil au téléphone au CAVA  221	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A2 L'accueil téléphonique	
Cas 4 L'accueil au téléphone chez OMS  225	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A2 L'accueil téléphonique	
Fiche 1 L'accueil dans une association  229	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A1 L'accueil en face à face, de la sous-activité A3.1 La gestion de l'espace de travail, et de la tâche T32.1 de la sous-activité A3.2 Le suivi des activités d'accueil	
Fiche 2 L'accueil dans l'événementiel  233	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A1 L'accueil en face à face, de la sous-activité A3.1 La gestion de l'espace de travail, et de la tâche T32.1 de la sous-activité A3.2 Le suivi des activités d'accueil	
Fiche 3 L'accueil dans le domaine du transport  237	Compétences, comportements professionnels et savoirs relevant de l'activité A1 L'accueil en face à face, de la sous-activité A3.1 La gestion de l'espace de travail, et de la tâche T32.1 de la sous-activité A3.2 Le suivi des activités d'accueil	

La prise de contact

C111.1 Saluer et recevoir le client/usager
C111.2 Identifier et caractériser le visiteur
C111.3 Personnaliser la relation

■ Objectif bac : épreuve E33

Découvrir



Les différents aspects de l'accueil



Accueillir



Orienter



Saluer



Inform



Éconduire

1 Indiquez sous chaque photo le verbe qui convient : saluer, accueillir, éconduire, informer, orienter.

2 Précisez, en quelques mots, ce qu'évoquent pour vous ces verbes.

Saluer : dire bonjour mais également faire un signe de la tête (ou de la main).

Accueillir : c'est recevoir mais également créer un climat et un environnement favorables à l'accueil : meubles, décoration...

Éconduire : ne pas faire entrer les visiteurs non désirés, interdire l'accès.

Inform : répondre aux questions, aux attentes des visiteurs.

Orienter : guider vers le bon interlocuteur, le bon bureau.

Souvenirs, souvenirs...

Vous vous souvenez d'une scène à laquelle vous aviez assisté lors d'un stage au pôle accueil d'une entreprise. Mlle Dujardin y occupait alors les fonctions d'hôtesse d'accueil.



3 Comparez la manière dont Mlle Dujardin évoque le même fait.

Avec sa collègue	Avec le visiteur
Niveau de langage utilisé : <input checked="" type="checkbox"/> familier <input type="checkbox"/> courant <input type="checkbox"/> soutenu	Niveau de langage utilisé : <input type="checkbox"/> familier <input checked="" type="checkbox"/> courant <input type="checkbox"/> soutenu
Justification : conversation libre entre collègues, n'utilise pas toujours correctement la langue française.	Justification : s'adresse à une personne extérieure dans un contexte professionnel donné et avec un langage correct.

Des erreurs à ne pas commettre



Il ne faut pas :

- penser que seul le client est concerné par la gestuelle : la personne chargée d'accueil doit également contrôler sa communication non verbale ;
- n'observer la gestuelle du client que lorsqu'il parle : il est plus important d'observer la gestuelle du client pendant que vous parlez.

Il y a des gestes qu'une personne chargée de l'accueil ne doit jamais faire (ex. : pointer un index vers le client, croiser les bras, serrer les poings...). Il est important de supprimer tous les gestes menaçants, d'opposition, de fermeture.

4 Citez les gestes naturels que vous effectuez le plus souvent lors d'une séquence d'accueil.

☒ Je touche mes cheveux.

☐ Je joue avec un stylo.

☐ Je croise les mains.

☐ Autres :

5 Essayez-vous, lors de cette même phase d'accueil, de dominer votre « non-verbal » ? Justifiez-en l'intérêt.

Pistes de réponses : je souris, ainsi le client sera plus détendu... Je libère mes avant-bras pour faciliter les gestes d'ouverture.....

Je vérifie ma tenue et ma coiffure.....

Votre environnement professionnel



Parce que le monde bouge.

25 rue Solferino
60200 Compiègne
Tél. : 03 44 86 34 04
Agence bancaire

Les services d'une banque de proximité

Créée le 7 mai 1859, le CIC (Crédit industriel et commercial) est la plus ancienne banque de dépôts en France.

Banque nationale, le CIC est aussi une banque régionale en Île-de-France et en fédère cinq autres :

- CIC Nord-Ouest (siège à Lille);
- CIC Est (siège à Strasbourg);
- CIC Lyonnaise de Banque (siège à Lyon);
- CIC Sud-Ouest (siège à Bordeaux);
- CIC Ouest (siège à Nantes).

Avec 2 120 points de vente dont 300 en région parisienne, le CIC est, en France, avec le Crédit

Mutuel, la première « bancassureur » et la deuxième banque en matière de monétique commerçants (notamment mise à disposition de terminaux de paiement chez les commerçants). Il gère les comptes des particuliers, d'associations, de professionnels et d'entreprises de toutes tailles.

Le CIC privilégie la proximité et le contact : chaque client a un interlocuteur dédié pour la gestion de l'ensemble de ses comptes et besoins de placements, crédits, services bancaires et assurances... Et aujourd'hui téléphonie mobile, télésurveillance...

Parallèlement, le CIC met à disposition de ses clients des automates bancaires accessibles 7 jours sur 7 pour leurs opérations les plus courantes : retraits, dépôts d'espèces et de chèques, commandes de chèquiers, édition de RIB, consultation des comptes, virements, recharges des téléphones portables et de *Pass Navigo* en région parisienne...

L'agence est le lieu privilégié pour les rendez-vous des grandes décisions : patrimoine, crédits...

CIC



Votre mission

Vous assurez l'accueil au **CIC** de Compiègne, votre tuteur est Marc Bonvarlet, directeur. Il veut que vous preniez conscience de l'importance de l'expression orale, de la politesse mais également des paralogues pour assurer un accueil de qualité. En outre, il souhaite que vous connaissiez bien les exigences et supports de la banque pour que le visiteur se sente bien accueilli.

Vous appréciez le rôle primordial du verbal et du non-verbal dans la relation d'accueil puis vous vous familiarisez avec les procédures d'accueil afin de mieux les utiliser.

1 Mesurer l'importance du verbal et du non-verbal

Pour bien accueillir, il est important de bien s'exprimer. M. Bonvarlet se souvient de quelques situations vécues ou expressions entendues dans les différentes agences qu'il a fréquentées auparavant. Il souhaite vous les soumettre pour avis.

1. Appréciez le caractère adapté ou inadapté au monde professionnel de ces expressions.
2. Proposez une meilleure formulation pour les formules jugées inadaptées.
3. Qualifiez la posture et la gestuelle de chacun(e) des chargé(e)s d'accueil illustrées. Justifiez vos réponses.

→ doc. 1 Annexe 1

→ doc. 1 Annexe 1

→ Annexe 2

Certains clients ont la faculté de provoquer chez nous des réactions naturelles liées aux émotions ressenties. Malgré cela, nous devons toujours ajuster notre communication et leur répondre de façon adaptée. M. Bonvarlet souhaite mesurer votre capacité à vous servir de ces émotions pour formuler des réponses appropriées.

4. Prenez connaissance des situations données et formulez pour chacune d'elles une réponse qui soit adéquate mais traduise aussi l'émotion suscitée.

→ Annexe 3

Avant d'assurer l'accueil de la clientèle vous observez deux situations qui se déroulent sous vos yeux.

5. Procédez à leur analyse en complétant le tableau.

→ doc. 2 Annexe 4

2 Connaître et appliquer les procédures d'accueil

Un guide des bonnes pratiques existe au sein du groupe CIC. Il décrit notamment les procédures à suivre pour accueillir le client, identifier son besoin et lui répondre de manière idoine. Vous vous devez de le connaître et de le mettre en œuvre.

6. Analysez ce guide en répondant au questionnaire introductif de l'annexe 5.
7. Retrouvez, pour chaque exemple proposé, s'il s'agit d'un client interne ou externe et choisissez une phrase d'accueil et de prise en charge adaptée.

→ doc. 3 Annexe 5

→ doc. 4 Annexe 5

Doc. 1 Le langage verbal et non verbal

Pour créer un contexte favorable au dialogue, tous les éléments du langage sont à prendre en considération : la forme des phrases, le choix des mots... Tous ces éléments influent sur les réponses que l'on nous fait.

La forme des phrases

Il faut utiliser des phrases courtes et claires dans un style direct : sujet, verbe, complément.

Le choix des mots

L'emploi du négatif est à prohiber (éviter les « non », « ne pas », « pas du tout »).

Le doute ne doit pas s'installer : le conditionnel est à éviter, surtout suivi d'expressions ou de locutions négatives. Un sentiment d'incertitude risque de mettre le client ou le visiteur mal à l'aise. Le langage ferme rassure. Il faut employer le **temps présent**.

La communication ne se limite pas à la transmission d'un message verbal ; ce dernier est souvent accompagné d'un ensemble de signes non verbaux apportant une signification supplémentaire à l'information dispensée. Il est donc essentiel d'utiliser et d'observer :

- l'apparence ;
- la gestuelle ;
- le regard ;
- le sourire ;
- les mimiques du visage.



Doc. 2 L'accueil des visiteurs

Dans la première situation, Mme Labourdins, chargée d'accueil, doit s'absenter et c'est une collègue, Mme Caron, qui vient la remplacer. Dans la seconde situation, Mme Labourdins reprend son poste.

Situation 1

LE VISITEUR : Bonjour madame. Je suis M. Jacob et je souhaite rencontrer un conseiller financier.

MME CARON (*elle lève les yeux au ciel*) : Oui, ben un moment, je dois finir ce travail de toute urgence.

Plusieurs minutes plus tard.

MME CARON : Oui, monsieur. Que désirez-vous ?

M. JACOB : Comme je vous l'ai déjà dit, je suis M. Jacob et je souhaite rencontrer un conseiller financier.

MME CARON : Vous avez rendez-vous ?

M. JACOB : Non, je désire m'informer pour mon fils qui part faire ses études supérieures à Paris.

MME CARON : Je vais voir ce que je peux faire mais ce n'est pas sûr qu'un conseiller puisse vous recevoir. (*Elle appelle un collègue...*). Il peut vous accueillir. Son bureau est par là, je vous en prie. Au revoir.

M. JACOB : À plus tard, madame.

Situation 2

MME LABOURDINS : Bonjour madame.

LA DAME : Bonjour, Mme Seilles de l'entreprise Bia. Je voudrais rencontrer votre directeur, M. Bonvarlet. Est-ce possible ?

MME LABOURDINS : Je suis navrée, madame Seilles, mais M. Bonvarlet est en réunion en ce moment. Mais je peux peut-être vous aider ?

MME SEILLES : Je crains que non, j'aurais voulu parler de mon problème personnellement à M. Bonvarlet. Quand est-il disponible ?

MME LABOURDINS : Malheureusement, je ne peux pas vous le dire avec certitude. Vous ne voulez vraiment pas me dire ce dont il s'agit ? Je pourrai ainsi lui faire part de votre demande.

MME SEILLES : Comme je vous l'ai déjà dit, c'est personnel.

MME LABOURDINS : Je comprends, je vais l'informer de votre passage via l'agenda électronique de l'agence. Il vous contactera pour fixer lui-même un rendez-vous et vous pourrez aussi lui exposer les motifs de votre demande lors de ce contact téléphonique.

MME SEILLES : Bien, merci madame. Au revoir.

MME LABOURDINS : Au revoir, madame Seilles, et bonne journée.

Doc. 3 Le guide des bonnes pratiques

Au quotidien, le directeur s'assure que chaque personne dans l'agence respecte les règles d'or du bon accueil pour chaque client : être souriant, aimable et courtois.

Le client recherche une agence

Afin que nos clients trouvent les coordonnées de nos agences dans l'annuaire téléphonique, il faut que les services techniques informent France Télécom et veillent à ce que les modifications de coordonnées des agences soient prises en compte par l'ensemble du système et accessibles à tous par tous les moyens.

Le client accède à l'agence

Il doit repérer facilement les agences, de jour comme de nuit, grâce à une signalétique éclairée, ainsi que l'entrée de l'agence, le distributeur automatique, la boîte aux lettres, les automates de dépôt. La personne chargée de l'accueil vérifie la propreté et le bon fonctionnement ainsi que des porte-affiches extérieurs, vitrines, stores et rideaux. Elle veille au respect des consignes d'affichage tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'agence (l'éclairage doit fonctionner de 7 à 22 h et pour le GAB, 24 h/24 h). Le client connaît, grâce au totem placé à l'extérieur, les horaires et jours d'ouverture de son agence, les coordonnées de l'agence et du distributeur automatique les plus proches.

Le client entre dans l'agence

Le client doit repérer de façon évidente un point d'accueil dès son entrée dans l'agence. Pour cela, le directeur veille à ce que le poste accueil soit toujours assuré et

qu'il soit visible pour tout client entrant dans l'agence. Le client découvre une agence propre et ordonnée. Le chargé d'accueil vérifie le rangement et l'ordre des guichets et bureaux ainsi que la propreté et le bon état des locaux, fleurs, plantes... Il vérifie également que les dépliantes sont disponibles, à jour et accessibles par la clientèle dans les totems.

Le client est pris en charge

Le client est salué lors de son entrée dans l'agence. Il se sent accueilli dans une ambiance chaleureuse et professionnelle par un signe de bienvenue, de politesse et de reconnaissance, un mot pour faire patienter, le cas échéant.

Le client attend de son interlocuteur :

- qu'il l'accueille ;
 - qu'il appréhende parfaitement le fonctionnement de l'agence ;
 - qu'il soit informé de la présence des différents collègues ou de leurs binômes ;
 - qu'il sache prendre des initiatives ;
 - qu'il l'accompagne vers son rendez-vous, le cas échéant.
- Cela suppose que le chargé d'accueil :
- connaisse parfaitement le fonctionnement de l'agence et les attributions de chacun ;
 - sache utiliser l'agenda électronique et que l'ensemble des collaborateurs de l'agence le mette à jour.

Si le client doit patienter, il est informé du délai d'attente et se voit proposer un siège, des revues ou tout moyen pour l'aider à attendre dans de bonnes conditions.

D'après Guide des bonnes pratiques, CIC

Doc. 4 Des visiteurs de tous types



Différents types de visiteurs peuvent se présenter dans l'organisation : des clients existants ou potentiels, des fournisseurs, des collègues, des candidats pour des emplois ou des stages, des personnes des administrations publiques... On les regroupe en deux grands types :





- client externe : c'est l'acheteur d'un bien ou d'un service, de façon occasionnelle ou habituelle, à un fournisseur ;
- client interne : tous les acteurs qui font fonctionner l'entreprise (ex. : fournisseurs, collègues...).

Il est indispensable de bien accueillir tous les types de visiteurs et de les prendre en charge conformément à notre guide des bonnes pratiques. Cela favorise également la satisfaction de tous.

Annexe 1 Des formules entendues

Phrase	Correcte	Incorrecte	Proposition d'amélioration
1. Bonjour messieurs-dames !	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Bonjour madame, bonjour monsieur.
2. Qui êtes-vous ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pouvez-vous me rappeler votre nom ?
3. Je m'excuse.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Je vous prie de m'excuser.
4. Monsieur comment ? Je n'ai pas entendu.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pourriez-vous m'épeler votre nom ?
5. Le dossier à M. Pierre...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Le dossier de M. Pierre.
6. De suite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tout de suite, à l'instant.
7. C'est les amis que je t'ai parlé.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ce sont les amis dont je t'ai parlé.
8. Quoi ? Hein ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Comment ?
9. Jeudi ou vendredi ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Préférez-vous jeudi ou vendredi ?
10. Première porte à gauche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vous prenez la première porte sur votre gauche.
11. C'est tout.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Aviez-vous besoin d'autres renseignements ?
12. M. Benoît m'a dit qu'il aurait terminé dans cinq minutes. Ça ne sera plus long. Désirez-vous une boisson ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Ciao... Salut...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Au revoir madame, au revoir monsieur, bonne journée.
14. Pouvez-vous remplir la fiche s'il vous plaît ? Voici un crayon... Je vous remercie.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Annexe 2 L'importance des paralangages

Chargé d'accueil	Qualificatif adapté	Justification
	<input type="checkbox"/> Décontracté <input checked="" type="checkbox"/> Timide <input type="checkbox"/> Souriant (mais en retrait) <input type="checkbox"/> Souriant, (allant vers le client)	Les yeux baissés ; il ne sourit pas et se tient en retrait.
	<input checked="" type="checkbox"/> Décontracté <input type="checkbox"/> Timide <input type="checkbox"/> Souriant (mais en retrait) <input type="checkbox"/> Souriant (allant vers le client)	Tenue vestimentaire inadaptée, mal coiffé, porte un piercing.
	<input type="checkbox"/> Décontracté <input type="checkbox"/> Timide <input checked="" type="checkbox"/> Souriant (mais en retrait) <input type="checkbox"/> Souriant (allant vers le client)	Souriante sans geste d'ouverture, les bras le long du corps.
	<input type="checkbox"/> Décontracté <input type="checkbox"/> Timide <input type="checkbox"/> Souriant (mais en retrait) <input checked="" type="checkbox"/> Souriant (allant vers le client)	Gestes d'ouverture, posture dynamique.



Annexe 3 Des réponses adaptées

Description de la situation	Émotion ressentie	Réponse apportée
Un client fidèle, M. Tapon, avec lequel vous avez beaucoup investi sur un dossier, vous fait part de sa volonté de traiter avec une autre banque. Vous reprenez contact...	Tristesse	M. Tapon, c'est avec tristesse que je viens d'apprendre votre souhait de traiter avec une autre banque et je souhaitais en connaître les raisons. 🔊 a1_01_01
Mme Durant, qui se disait pourtant pressée de voir aboutir sa demande de prêt, n'est toujours pas passée à la banque pour signer le dossier que vous avez préparé. Vous la relancez...	Étonnement	Mme Durant, je suis étonnée de ne pas vous avoir vue la semaine dernière car je pensais que vous aviez besoin de votre prêt très rapidement. 🔊 a1_01_02
Votre client vous fait part de sa satisfaction d'avoir pu obtenir un rendez-vous rapide alors que d'autres banques refusaient de l'entendre. Il vous téléphone pour vous féliciter.	Joie	C'est avec plaisir que je vous recevrai le... et répondrai à vos questions. 🔊 a1_01_03

Annexe 4 Le tableau d'analyse des situations d'accueil

Questions	Situation 1	Situation 2
L'accueil a-t-il été correct ?	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Que pensez-vous de la prise en charge du visiteur ?	<input checked="" type="checkbox"/> Insuffisante <input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insuffisante <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisante
Justifiez l'appréciation portée ci-dessus.	Ne se rend pas disponible immédiatement. Expression maladroite, n'écoute pas le visiteur car elle fait répéter, orientation imprécise.	S'est rendue disponible immédiatement. Annonce l'absence de la personne demandée, propose de l'aide et une solution au problème.

Annexe 5 Des bonnes pratiques

1. À qui s'adresse ce guide ?

- ☐ Aux clients ☒ Aux employés

2. Avec ce guide, le CIC...

- ☒ Donne des consignes de travail pour optimiser l'accueil.
☐ S'engage à offrir un accueil de qualité.

Situation	Client	Phrase d'accueil et de prise en charge
M. Caron, représentant, souhaite rencontrer le directeur pour lui présenter ses produits en papeterie.	<input checked="" type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe	<input type="checkbox"/> Bonjour monsieur Caron, je préviens M. le directeur de votre arrivée, vous pouvez avancer à son bureau. <input checked="" type="checkbox"/> Bonjour monsieur, pouvez-vous patienter ? je préviens M. le directeur de votre arrivée.
Un client habituel souhaite rencontrer le directeur pour lui demander conseil au sujet de ses impôts, c'est urgent.	<input type="checkbox"/> Interne <input checked="" type="checkbox"/> Externe	<input checked="" type="checkbox"/> Je préviens M. le directeur de votre arrivée, vous pouvez avancer à son bureau. <input type="checkbox"/> Pouvez-vous patienter ? je préviens M. le directeur de votre arrivée.
M. Déramez de l'entreprise GD Menuiserie souhaite rencontrer son conseiller financier.	<input type="checkbox"/> Interne <input checked="" type="checkbox"/> Externe	<input checked="" type="checkbox"/> Pouvez-vous me préciser le nom de votre conseiller ? Pour quelle raison souhaitez-vous le rencontrer ? Je consulte son agenda... <input type="checkbox"/> Je consulte les agendas de nos conseillers, M. Gino peut vous recevoir dans une quinzaine de minutes.
Mme Edouard, conseillère financière de l'agence CIC de Clermont, souhaite rencontrer un conseiller financier pour lui transmettre le dossier d'un client qui vient d'emménager à Compiègne.	<input checked="" type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe	<input type="checkbox"/> Pouvez-vous me préciser le nom de votre conseiller ? Pour quelle raison souhaitez-vous le rencontrer ? Je consulte son agenda... <input checked="" type="checkbox"/> Je consulte les agendas des conseillers... M. Gino peut vous recevoir dans une quinzaine de minutes.
Aurélien vient déposer un CV et une lettre de motivation pour effectuer une PFMP.	<input checked="" type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Externe	<input checked="" type="checkbox"/> Je prends votre CV et la lettre de motivation. Mme Bruckert, responsable des stagiaires, vous contactera d'ici 15 jours. <input type="checkbox"/> Pouvez-vous patienter ? Je contacte le responsable des stages pour lui demander s'il peut vous recevoir.

La prise de contact

1 L'importance du langage verbal et non verbal

Une personne se manifeste d'abord par son apparence. Avant même que des paroles ne soient échangées, la communication se fait à partir de cette première impression. On a rarement **deux fois** l'occasion de faire une **bonne première impression** d'où des points de vigilance à observer.

■ L'apparence physique

Elle dépend de deux éléments :

- le **physique** sur lequel il n'est pas possible de beaucoup agir ;
- la **présentation vestimentaire** : on entend par présentation vestimentaire non seulement les vêtements mais aussi la coiffure, le port d'accessoires, le maquillage...

Dans l'entreprise, la norme existe. Certaines entreprises imposent à leurs salariés un uniforme en accord avec l'image qu'elles entendent diffuser.

■ La façon de s'exprimer

Le **langage** que l'on utilise (la construction des phrases, le vocabulaire) est également le reflet de la personnalité. Il est conseillé d'employer un langage simple et d'éviter les mots ou expressions familiers.

La **voix** : l'image passe aussi par le volume, le rythme et l'intonation de la voix. Elle doit pouvoir traduire la sympathie, la chaleur et l'ouverture. Il est conseillé de bien articuler.

■ Le comportement

L'**allure générale** et les **attitudes** d'une personne participent également à son image ; il faut donc les contrôler en permanence. Sont à recommander dans la vie professionnelle :

- un visage ouvert et souriant ;
- un regard franc et direct ;
- une démarche dynamique ou légère ;
- des gestes ouverts et souples.

■ Le savoir-vivre

Faire preuve de politesse et d'éducation est bien entendu indispensable dans la vie professionnelle. La **politesse** est incontournable si l'on veut montrer du respect à l'interlocuteur, le rendre attentif à soi et lui donner envie de réagir de façon positive. Elle commence par l'accueil verbal et se poursuit par des gestes (dans certaines situations, un sourire suffira ; dans d'autres, une main pourra être tendue).

2 La procédure d'accueil

Lors du premier contact, le visiteur éprouve souvent des besoins tels que : être vu, être pris en compte sans trop attendre, être accueilli, être orienté dans la bonne direction, être mis à l'aise, bien installé, éventuellement être reconnu par son nom (pour les clients habituels), savoir combien de temps il va devoir rester.

Pour réaliser un accueil parfait, l'entreprise met en place des **supports**. Ces derniers peuvent être par exemple une charte d'accueil (à destination des clients ou usagers), un cahier de consignes ou encore des procédures diverses (à destination des employés).

Dans tous les cas, il faut bien identifier son interlocuteur pour distinguer le **client interne** du **client externe** et adopter l'attitude qui convient le mieux en fonction de la situation donnée et de la procédure à appliquer.

Se tester

Votre mission

Vous êtes en PFMP au poste d'hôte(sse) d'accueil à la **mairie de Colombes (92)**. Cette collectivité entend mettre en place un projet de charte qui s'inspire et respecte les cinq engagements de la charte nationale Marianne qui sont :

- un accès plus facile aux services ;
- un accueil attentif et courtois ;
- une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé ;
- une réponse systématique aux réclamations ;
- une écoute attentive des usagers pour apporter des solutions et progresser.

Dans le document sont reprises des idées qui correspondent au projet de charte municipale et qui répondent aux cinq engagements cités.

Nom :

Prénom :

Date :

Note :/.....

- 1 Remplacez-les dans le tableau en les identifiant par la lettre qui s'y rapporte, annexe 1.
- 2 Complétez ensuite l'annexe 2.

Doc. Des attentes légitimes

A) Des horaires d'ouverture adaptés pour les services accueillant du public (services aux administrés, vie scolaire, passeports...) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00.

B) Une attention à la lisibilité et à la clarté des réponses qui vous sont données.

C) La mise à disposition, à l'accueil, des supports pour formuler vos remarques auxquelles nous garantissons une réponse systématique.

D) Pour améliorer la qualité de notre accueil, vous avez la possibilité de nous faire part de vos observations, suggestions, remarques et encouragements à l'aide de la « boîte à suggestions » disponible dans le hall d'accueil.

E) La mise à jour régulière des documents mis à votre disposition.

F) Chaque année, par souci de transparence, nous vous interrogeons sur le respect de ces engagements. À partir des enquêtes de satisfaction réalisées, nous mesurons le résultat des actions d'amélioration, de la qualité de notre accueil et nous vous informerons sur le site Internet et par affichage, des résultats des enquêtes et des progrès réalisés.

G) Un fléchage est installé pour faciliter votre orientation à l'extérieur, dès l'entrée du bâtiment et jusque dans les locaux.

H) Le site Internet ainsi qu'une borne interactive mettent à votre disposition des outils facilitant vos démarches administratives.

I) La borne interactive et le site Internet vous informent sur les documents délivrés en mairie et la liste des pièces à fournir pour l'instruction de vos dossiers.

J) Une réponse à vos courriels sous 48 heures et aux courriers dans un délai de 8 jours ouvrés (vous recevrez chez vous, soit un avis définitif, soit un accusé de réception de votre courrier indiquant le nom de la personne chargée de votre dossier et le délai sous lequel une réponse vous sera adressée).

K) Un accueil en toute confidentialité, sur rendez-vous, lorsque vous souhaitez traiter une situation personnelle délicate.

L) Une orientation personnalisée, à partir de l'accueil, vers le bon service et le bon interlocuteur.

M) L'indication des nom et prénom de votre interlocuteur dans toutes les correspondances ainsi que l'adresse électronique à laquelle vous pourrez lui adresser un message.

Annexe 1 Une charte reconstituée

Engagements	Idées correspondant aux engagements
1) Un accès plus facile aux services.	A, G, H, L.
2) Un accueil attentif et courtois.	I, K, M.
3) Une réponse compréhensible aux demandes dans le délai annoncé.	B, E, J.
4) Une réponse systématique aux réclamations.	C.
5) Une écoute pour progresser.	D, F.

Annexe 2 Quelques situations d'accueil

Situations	Votre réaction
Mme Barbier a rendez-vous avec M. le maire.	Je préviens M. le maire de l'arrivée de Mme Barbier et l'oriente vers son bureau.
M. Brebion a rendez-vous avec M. le maire ; celui-ci est encore occupé avec Mme Barbier mais il s'efforce d'être ponctuel.	Je fais patienter M. Brebion en l'informant que M. le maire est encore occupé et qu'il n'en a que pour quelques minutes.
Mme Coupet se présente derrière Mme Delrue avec qui vous êtes occupé(e). Votre collègue à côté est libre mais ne réagit pas et Mme Coupet n'avance pas vers elle.	Je regarde Mme Coupet et lui signale qu'elle peut s'adresser à ma collègue.
Il est 16 h 55, une personne pénètre dans le hall d'accueil, à bout de souffle : elle vient de quitter son travail. Elle a eu des difficultés pour trouver une place de stationnement. Elle vient déposer sa demande de carte d'identité. Tout dossier doit être vérifié.	Je prends en charge le dossier et procède immédiatement à sa vérification pour que la personne ne soit pas venue pour rien.

Le filtrage

- C112.1** Identifier, contrôler la nature de la demande
- C112.2** Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires...)
- C112.3** Prévenir les situations difficiles
- CP112.1** Respecter les consignes de filtrage
- CP112.2** Se montrer ferme (contraintes de filtrage), mais rassurant
- CP112.3** Veiller à la confidentialité des informations données
- CP112.4** Gérer le stress lié à la situation

■ **Objectif bac** : épreuve E33



Découvrir

Des qualités pour accueillir tous les clients

Les situations familiales des personnes qui viennent nous voir sont de plus en plus variées, à nous de nous adapter. Nous côtoyons tous les types de population. Il faut faire preuve de confidentialité et éviter la moindre erreur.



▲ Chantal, employée au service d'état civil d'une mairie



▲ Pierre, chargé d'accueil dans une agence Europcar

J'aime mon métier parce que ça bouge ! Nous sommes au comptoir d'accueil pour recevoir les clients, les conseiller, créer les contrats... Récemment, j'ai suivi un stage pour parler au client tout en saisissant sa demande sur informatique ! Il faut régler les problèmes dans l'instant.

Bruno, chargé d'accueil chez EDF ▼

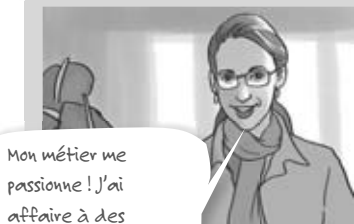


Les abonnés sont devenus des clients. Il faut de plus en plus argumenter nos services. Le mois dernier, une opération sur la mensualisation m'a fait téléphoner à tous les clients qui avaient eu des retards de paiement pour leur proposer cette solution.

Pauline, chargée d'accueil dans une association d'aide à l'insertion pour les jeunes ▼



Les jeunes que nous recevons sont dans des situations très difficiles, ce qui les rend parfois agressifs. Mais une fois qu'ils ont compris qu'on est là pour les aider, on parvient à être plus constructifs ! J'aime écouter, tendre la main.



▲ Emmanuelle, réceptionniste dans un hôtel 4 étoiles

Mon métier me passionne ! J'ai affaire à des clients de tous horizons, de toutes les nationalités. Il est certain qu'ils sont très exigeants ! J'apprécie beaucoup l'ambiance d'un 4 étoiles, calme, confortable.

❶ À partir de ces cinq exemples, retrouvez les qualités de chacun de ces chargés d'accueil.

Chantal : discrétion, consciencieuse ;

Bruno : persuasif ;

Emmanuelle : performante, compétente ;

Pauline : fait preuve d'empathie, patiente ;

Pierre : dynamique ;

Extraits de réunion au supermarché Auchan



M. DUVAL (rayon ménager) : Les hôtessees pour-
raient quand même essayer de renseigner les gens,
elles me dérangent souvent pour rien !

M. LARSENNE (directeur) : C'est exact, il faudra le
leur dire !

MME LEBRUNE (comptable) : Ce qui me paraît le
plus ennuyeux, c'est d'être dérangée quand je suis
au téléphone ou occupée. Les gens se présentent
sans qu'on les ait annoncés au téléphone et c'est
vraiment pénible.

MME LEBLANC (rayon informatique) : Sans comp-
ter qu'on envoie parfois des personnes sans s'assu-
rer que nous sommes là : les visiteurs se promènent
dans les couloirs et entrent dans les bureaux en
notre absence. C'est même dangereux !

M. CHABAL (rayon hifi) : Les hôtessees n'ont pas tou-
jours tort, quand même ! Nous oublions souvent de
leur laisser des messages pour les prévenir de nos

déplacements ou de nos réunions. Elles ne peuvent pas tout inventer, et nous pourrions nous discipliner.

M. LARSENNE (directeur) : Il faudrait faire un effort dans ce sens et penser à s'inscrire sur le planning des
déplacements et des réunions.

M. BLANCHARD (rayon télé) : De toute manière, nous ne sommes pas indispensables. En notre absence, nos
collaborateurs peuvent parfois renseigner les gens. Il faut penser à les solliciter.

MME LEBLANC (rayon informatique) : Tout cela est bien vrai, mais l'essentiel, c'est qu'on ne nous envoie
pas n'importe qui pour n'importe quel motif, sans avoir auparavant vérifié le bien-fondé de la demande.

M. LARSENNE (directeur) : Bien, nous pouvons clore le débat. Je prendrai les mesures nécessaires pour que
l'accueil soit amélioré.

2 Relevez les différents problèmes soulevés lors de la réunion des chefs de service. Proposez des solutions pour
améliorer l'accueil.

Problème posé	Solution proposée
Les hôtessees ne se renseignent pas suffisamment.	Demander aux hôtessees de renseigner les clients le plus possible.
Les visiteurs avancent dans les bureaux sans être annoncés.	Annoncer les visiteurs.
Les visiteurs sont introduits dans les bureaux sans s'assurer que les interlocuteurs soient présents.	S'assurer que les personnes soient présentes.
Les chefs de service n'avertissent pas quand ils sont absents ou en réunion.	Mettre en place un planning pour y noter les déplacements et réunions.
	Impliquer les collègues.

Votre environnement professionnel



La sous-préfecture de Mulhouse

Le préfet peut confier au sous-préfet des missions particulières, temporaires ou permanentes. Indépendamment des pouvoirs qui lui sont ainsi délégués, le sous-préfet possède des attributions propres, limitativement énumérées par les textes législatifs et réglementaires. Selon la charte de la déconcentration, l'arrondissement est le cadre territorial de l'animation du développement local, de l'action administrative de proximité et le niveau privilégié de la concertation avec des élus locaux.



Population de l'arrondissement : 304 295 habitants
Nombre de communes : 73
Nombre de cantons : 9
Chef-lieu d'arrondissement : Mulhouse, 112 002 habitants

Si les missions des sous-préfectures s'apparentent à celles des préfetures, l'arrondissement reste l'échelon le plus proche de l'organisation territoriale, celui du contact personnalisé avec l'élu ou l'usager, où la fonction de conseil, d'arbitrage et de régulation des tensions est essentielle. Le sous-préfet d'arrondissement est le délégué du préfet dans l'arrondissement.

Le mot sous-préfecture désigne également l'immeuble qui abrite les bureaux de l'administration préfectorale, placée sous l'autorité d'un sous-préfet et assisté d'un secrétaire général.

Elle assure la représentation de l'État dans l'arrondissement et

veille à la sécurité des personnes et des biens. Elle anime et coordonne l'action des services de l'État pour la mise en œuvre des politiques nationales et communautaires dans l'arrondissement : politique de l'emploi, lutte contre les exclusions, aménagement du territoire, défense de l'environnement... Elle assure un rôle de conseil auprès des collectivités locales et des établissements publics de coopération intercommunale qui ont leur siège dans l'arrondissement. Elle veille au respect des lois et règlements et garantit l'exercice des libertés publiques (organisation des élections, délivrance de titres d'identité et de voyage et de circulation).

Votre mission

Vous avez été affecté(e) au poste d'accueil de la **sous-préfecture de Mulhouse** où vous remplacez la titulaire du poste, sous la responsabilité de Francis Mascart, votre tuteur. Votre poste est symbolique de l'image de la sous-préfecture, de son organisation et de son efficacité à répondre aux attentes du public mais également à orienter correctement l'utilisateur ou le demandeur. Ce poste réclame donc présence, écoute, calme, professionnalisme. Il exige de son titulaire une bonne présentation, une bonne connaissance de l'organisation de la structure (organigramme, annuaire...) et des attributions de chacun ainsi que d'une acuité à détecter les usagers qui nécessitent un traitement adapté.

Vous vous familiarisez avec les procédures en vigueur et participez à l'orientation des usagers vers les services adaptés à leurs besoins.

1 Respecter la procédure d'accueil

Avant d'accueillir les premiers usagers, M. Mascart vous remet le *Guide des bonnes pratiques et consignes* ainsi que l'organigramme de la sous-préfecture. Il vous laisse quelques instants pour les découvrir puis vous soumet à un questionnaire destiné à en évaluer leur compréhension.

1. Nommez les bureaux qui, en règle générale, sont chargés de répondre aux demandes de chaque type de public.

→ docs 1 et 3 Annexe 1

2. Déterminez, pour chacun des cas proposés, le service vers lequel vous orienterez l'utilisateur.

→ docs 1, 2 et 3 Annexe 2

2 Prévenir les situations difficiles

Tous les jours, vous rencontrez des cas particuliers et il vous faut réagir de manière adaptée, y compris avec un public difficile ou face à une situation de conflit.

3. Indiquez quelles sont les étapes essentielles à réaliser et les comportements à privilégier, prévus par les documents internes à la sous-préfecture.

→ docs 1, 2 et 4 Annexe 3

4. Proposez le nom et la fonction de la personne à contacter pour chacune des situations décrites.

→ doc. 3 Annexe 3

Votre collègue, Ange-Marie, qui doit gérer plusieurs tâches en même temps, se dit particulièrement stressée en ce moment. Suite à la lecture d'un texte, elle vous soumet pour avis une série de décisions qu'elle entend prendre pour améliorer son état.

5. Répondez aux questions que se pose Ange-Marie et justifiez votre point de vue.

→ doc. 5 Annexe 5

Doc. 1 Le guide de bonnes pratiques et consignes

S'il est exigé du titulaire du poste de répondre le plus efficacement et le plus précisément au demandeur, il ne lui est pas demandé d'être à son service, « d'entrer en résonance » avec ses difficultés personnelles (dans le cas de retrait de permis de conduire, de refus de carte de séjour ou d'expulsion locative, par exemple) ou de commenter les contraintes, les vicissitudes ou les dys-fonctionnements des services publics.

Votre fonction essentielle requiert de connaître vos limites et immédiatement saisir l'agent en charge du traitement des dossiers portant sur la question posée ou de saisir un supérieur hiérarchique.

Dans l'hypothèse de la présence d'un usager irascible, énervé, revendicatif ou menaçant, il conviendra d'appeler un ou plusieurs de vos collègues à l'aide, rendre compte à votre supérieur hiérarchique et inviter la personne à un traitement de son cas isolément dans une pièce hors la vue des autres usagers.

Détecter les différents types de public pour mieux répondre à leurs attentes

Certains usagers méritent une attention particulière. Il appartient au titulaire du poste de reconnaître et d'identifier le plus rapidement ces personnes et de leur réserver un traitement adapté. On peut définir trois types de publics :

– le « grand public » : titre, renseignements ;

– les interlocuteurs courants : représentants des autres services de l'État ou des collectivités territoriales ;

– les interlocuteurs particuliers tels que les élus : maire, maire adjoint, conseiller municipal, conseiller général, conseiller régional, député, sénateur ou les visiteurs personnels du sous-préfet et/ou du secrétaire général.

La dernière catégorie mérite une attention particulière et un traitement prioritaire en orientant immédiatement la personne vers le chef de service compétent ou vers le secrétariat du sous-préfet ou du secrétaire général. S'agissant des interlocuteurs courants ou du grand public qui souhaite rencontrer un chef de bureau ou un agent de la sous-préfecture, la règle en vigueur à la sous-préfecture est la prise de rendez-vous préalable. L'agent d'accueil a donc pour mission :

– de vérifier l'identité du visiteur, le motif de sa visite et s'il a rendez-vous avec la personne demandée ;
– de vérifier auprès de celle-ci le rendez-vous ;
– d'annoncer sa présence à l'accueil.

En aucun cas, un visiteur n'est autorisé à pénétrer dans la zone non accessible au public sans avoir été identifié et autorisé.

Le cas spécifique de l'accueil des participants à une réunion à la sous-préfecture (bureau du sous-préfet, du secrétaire général, ou en salle de réunion) sera assuré par un agent du bureau organisateur de la réunion.

Doc. 2 Quelques formulaires...

1.1 Permis de conduire

L'agent d'accueil assure la délivrance des codes CDOUS (formulaire d'obtention et code) permettant la consultation du nombre de points restant sur le permis de conduire. Il délivre également le document CDOCP (état des points restant sur un permis de conduire) destiné aux forces de sécurité.

1.1.1 Dépôt de permis suspendu

L'agent d'accueil réceptionne à la sous-préfecture les permis de conduire en solde nul par remise directe des intéressés ou par l'intermédiaire des gendarmes et de la police qui récupèrent les permis auprès de leur titulaire.

1.1.2 Visite médicale

L'agent d'accueil est chargé de remettre le formulaire nécessaire pour une demande de visite médicale, d'expliquer la procédure, de vérifier que le dossier est complet. Il fournit également les prochaines dates de visite médicale.

1.2 Dépôt d'actes des collectivités territoriales

L'agent d'accueil est chargé de tamponner et horodater les actes des collectivités territoriales (mairie, syndicat, etc.), de remettre au représentant de la collectivité les exemplaires compostés, et de garder les exemplaires nécessaires au contrôle de légalité dans la corbeille réservée à cet effet. Il appartient à l'agent en charge de ces contrôles de récupérer les documents et de les traiter.

1.4 Retrait de formulaires

L'agent d'accueil général doit être en mesure de renseigner et remettre les formulaires nécessaires ainsi que la liste des pièces nécessaires à l'immatriculation d'un véhicule. L'agent d'accueil est également chargé d'apporter son concours pour l'établissement d'un certificat de non-gage par la borne prévue à cet effet. En cas de refus par l'automate de délivrer un certificat de non-gage, l'agent d'accueil oriente le demandeur vers les agents SIV (système d'immatriculation des véhicules).

Doc. 3 Extrait de l'organigramme

Bureau de la réglementation et de la sécurité

Chef de bureau : Myriam H.-B. ☎ 1225

Adjointe : Régine B. ☎ 1224

Circulation routière

- Martine H. ☎ 1226 : régie de recettes
- Annie C. ☎ 1240 : cartes grises
- Claudine F. ☎ 1228 : cartes grises
- Adeline T. ☎ 1226 : convention cyclomoteurs, suppléance régie
- Marie-Françoise H. ☎ 1235 : rétentions permis de conduire, commissions et visites médicales, permis internationaux, suivi des décisions judiciaires, suppléance régie
- Marie-Ange C. ☎ 1230 : suppléance « rétentions permis de conduire, commissions et visites médicales, permis internationaux, suivi des décisions judiciaires »

Associations

- Marie-Ange C. ☎ 1230

Élections

- Régine B. ☎ 1224

Naturalisations

- Myriam H.-B. ☎ 1225

Titres

- Nadine F. ☎ 1229 : cartes nationales d'identité (CNI)
- Claudine F. ☎ 1228 : CNI

Réglementation générale

- Régine B. ☎ 1224 : gardes particuliers, armes
- Ange-Marie D. ☎ 1231 : sorties de territoire, ball-trap, brocantes, chasse, courses, épreuves sportives, gardes, débits de boissons, enquêtes, liquidations, circulation forains

Sécurité

- Myriam H.-B. ☎ 1225 : établissements recevant du public (ERP), sécurité routière, relations police/gendarmerie, plans de secours, escortes de détenus, transports de corps, manifestations aériennes
- Adeline T. ☎ 1227 : secrétariat ERP

Accueil/standard ☎ 1223/1234

- Isabelle D. : Titulaire
- Ange-Marie D., Nadine F. et vous (en tant que stagiaire) : suppléantes

Sous-préfet

Christian M.

Secrétaire général

Francis Mascart ☎ 1223

Cabinet

Sylvie D. ☎ 1220 : secrétariat particulier, interventions, relation élus, distinctions honorifiques
Muriel L. ☎ 1221 : suivi budget, gestion horaires et congés, relations fournisseurs, dossiers sous-préfet, courrier ré-servé
Florence B. ☎ 1254 : médailles, indicateurs, délégués ad-ministration, suppléance SD

Bureau de l'animation territoriale et du développement durable

Chef de bureau : Christine D. ☎ 1250

Adjoint : Nathalie B. ☎ 1251

Animation du territoire

- Annie K. ☎ 1252 : suivi intercommunalité, assai-nissement, foncier, conseil

Développement durable

- Christine D. ☎ 1250 : installations classées, éner-gies renouvelables, éolien, plan départemental élimi-nation ordures ménagères
- Sonia M. ☎ 1253 : gestion et protection ressource en eau, réserves naturelles, autres dossiers ponctuels

Dématérialisation

- Annie K. ☎ 1252 : sur le plan informatique, suivi et impulsion en matière de dématérialisation, sélection contrôle de légalité, dématérialisation/actes, suivi liaisons préfecture et collectivités locales
- Murielle P. ☎ 1244 : subventions

Bureau du développement écono-mique et des affaires sociales

Chef de bureau : Monique T. ☎ 1241

Adjointe : Nathalie C. ☎ 1242

Développement économique

- Monique T. ☎ 1241 : affaires économiques, re-lations entreprises/collectivités, dispositifs d'aide, fichier entreprises, dossiers aides économiques

Affaires sociales

- Nathalie C. ☎ 1242 : politique de la ville, affaires so-ciales et financement politiques sociales, expulsions locatives et prévention, logement, délinquance
- Daniella M. ☎ 1243 : expulsions locatives et pré-vention, contingent préfectoral, relations bailleurs

Doc. 4 La bonne attitude face à un public difficile

Veillez à :

- votre attitude générale : vos gestes doivent être posés, pas de mouvements saccadés ;

- la position de votre corps : ne pas se tenir trop près (signe de bravade) ni trop loin (signe de fuite) de son interlocuteur.

Restez droit.

Votre regard doit rester neutre ou bienveillant. Évitez de fixer votre interlocuteur ou, au contraire, de baisser les yeux.

Maintenir un débit de voix régulier et une intensité sonore normale. Ni cris, ni chuchotements.

Doc. 5 Le stress : parlons-en !

Quand il est ponctuel, aigu, bien canalisé et que notre phase de récupération est suffisante, on peut parler de bon stress, celui qui nous dynamise et nous stimule. S'il devient chronique, avec une insuffisance répétée de récupération, ou s'il dépasse, pour diverses raisons, nos capacités d'adaptation, il s'agit de mauvais stress. Du stress excessif qui s'exprime par des symptômes de souffrance et devient nuisible à notre santé.

10 conseils antistress :

- Dressez une liste de vos sources de stress : réduisez, aménagez, ou éliminez, si c'est possible, les contraintes qui vous paraissent nuisibles et sans intérêt.
- Ne cherchez pas à satisfaire tout le monde, c'est impossible : soyez vous-même ; vous éviterez de dépenser de l'énergie inutilement.
- Préservez un peu de votre temps pour pratiquer une activité qui vous plaît, ou simplement faire le vide : faites-vous plaisir et pensez à vous, vous serez beaucoup plus détendu et disponible.
- Ne remettez pas au lendemain ce que vous pouvez traiter tout de suite, quitte à établir des priorités : apprenez à dire non et à gérer votre temps.
- Évitez l'accumulation de stress rapprochés, minimes ou intenses, pour vous garder des phases de récupération entre deux stress.
- Faites deux pauses quotidiennes de relaxation d'environ 15 minutes.
- Faites de l'exercice physique, équilibrez votre alimentation et dormez selon vos besoins.
- Respirez profondément et lentement si vous êtes énervé : soyez vigilant et bienveillant envers vous-même.
- Fuyez le bruit et l'agitation : méngez-vous des instants de silence et de calme.
- Prenez un bain chaud (mais pas trop) le soir avant de vous coucher, et évitez les excitants après 16h (thé, café, etc.).



MGEN

Annexe 1 Vers le bon bureau

Nature des demandes	Bureaux concernés
Demandes du grand public	Bureau de la réglementation et de la sécurité.
Demandes des interlocuteurs « courants »	Bureau du développement économique et des affaires sociales.
Demandes des interlocuteurs « particuliers »	Cabinet ou secrétaire général.

Annexe 2 Des situations courantes

Cas à traiter	Actions et intitulé du service concerné
1) M. Rolin, maire de la commune de Brunstatt, se présente à l'accueil de la sous-préfecture. Il apporte des arrêtés municipaux de la commune de Brunstatt qui organise un vide-grenier avec un apéro géant. Cette manifestation doit se terminer par un feu d'artifice et un bal populaire. Il veut faire valider ses arrêtés et rencontrer le secrétaire général.	Collectivité territoriale. Je tamponne et horodate les arrêtés municipaux. Je la dirige vers Ange-Marie ou, le cas échéant, M. Mascart, en ayant vérifié au préalable leur disponibilité.
2) Mlle Sévin est étudiante en licence d'administration. Elle se présente à l'accueil afin d'obtenir des statistiques sur les expulsions locatives.	Un visiteur « grand public ». Je précise à Mlle Sévin que M. Mascart pourra la recevoir et en fonction de l'entretien, elle obtiendra un rendez-vous avec le sous-préfet.
3) M. et Mme Taha se présentent à l'accueil de la sous-préfecture en vue de déposer un dossier de naturalisation.	Myriam H.-B.
4) M. Julio se présente à la sous-préfecture. Il souhaite connaître la procédure pour récupérer son permis de conduire, retiré suite à une mesure de suspension administrative prononcée après un contrôle de police pour excès de vitesse.	Lui indiquer que son permis a été transmis au service pour traitement ; lui remettre un formulaire pour une demande de visite médicale, expliquer la procédure et les prochaines dates de visites médicales ; le cas échéant, l'envoyer auprès de Marie-Françoise H.
5) Mlle Klingler se présente à l'accueil pour un rendez-vous avec le sous-préfet.	Lui expliquer que l'on n'obtient pas de rendez-vous sans en avoir formulé la demande par écrit avec motif, ou l'orienter vers le cabinet qui lui fixera un rendez-vous.

Annexe 3 Des procédures adaptées

Étapes essentielles à connaître	Comportements à privilégier
<ul style="list-style-type: none"> – Vérifier l'identité du visiteur, le motif de sa visite, s'il a rendez-vous ; – annoncer la présence auprès de l'interlocuteur et orienter. 	<p>Pour les cas les plus difficiles : ne pas entrer en résonance, pratiquer l'écoute active ; écarter les personnes les plus virulentes ; régler le problème ou avertir un collègue ; rendre compte.</p> <p>En tout cas, connaître ses limites : gestes posés, position du corps, regard bienveillant, débit de voix.</p>

Annexe 4 Des situations plus difficiles

Situations	Nom et fonction de la personne à contacter
1) M. Hans, chef d'entreprise, se présente énervé à l'accueil. Il déclare de façon hautaine, méprisante, en criant, que c'est le « foutoir » dans cette sous-préfecture, que les fonctionnaires sont des nantis et des parasites. Il proclame que c'est scandaleux, que ça fait deux mois qu'il attend sa carte nationale d'identité, qu'il n'a toujours rien et qu'il doit partir à la fin de la semaine à l'étranger. Il exige un passeport en urgence mais il ne veut rien payer.	Je l'isole et préviens Isabelle D., titulaire du poste accueil, ou mon tuteur, le secrétaire général.
2) Mme Vanel se présente à l'accueil de la sous-préfecture en larmes. Elle vient de recevoir une lettre de la sous-préfecture lui annonçant que le concours de la force publique a été accordé à Maître Dina, huissier de justice, en exécution d'un jugement d'expulsion suite à des impayés de loyer. Elle est accompagnée de trois enfants en bas âge. Elle affirme qu'elle ne quittera pas la sous-préfecture tant que la décision de l'évincer de son appartement n'aura pas été levée.	Je l'invite dans un bureau isolé et avertis Nathalie C. ou Daniella M. pour venir expliquer la situation.
3) M. Laurent a perdu tous ses points sur son permis de conduire à cause de multiples infractions au Code de la route, dont plusieurs faits de conduite en état alcoolique. Il se présente à l'accueil pour une visite médicale. Il prétend avoir reçu une convocation. Il n'est pas au bon endroit et il est manifestement ivre.	Myriam H.-B. mais pas seule (car usager manifestement ivre).
4) L'entreprise Bramer connaît un plan social. Elle a annoncé devoir se séparer des deux tiers des emplois dans l'entreprise. MM. Yunes et Finard, représentants syndicaux de l'entreprise Bramer, se présentent à l'accueil de la sous-préfecture pour déposer une déclaration de manifestation. Ils exigent que leur déclaration soit immédiatement validée devant eux par le sous-préfet qui doit les recevoir. Ils sont très énervés.	Secrétaire général, M. Mascart car ils sont énervés.
5) M. Duroc est propriétaire d'un hôtel dans la commune d'Habsheim. Le maire de cette commune vient de lui signifier l'avis défavorable de la commission d'arrondissement de sécurité incendie, suite à la dernière visite de sécurité de celle-ci. M. Duroc est furieux des conclusions de la commission, il déclare à la cantonade qu'on veut le « saigner », que ce sont des exigences scandaleuses. Il exige de voir un responsable immédiatement.	Je l'isole et préviens Monique T. et si elle ne s'en sort pas M. Mascart interviendra.

Annexe 5 La gestion du stress

Situations	Analyse	
	Remède au stress	Justification
Il est 16 h 15, la réunion a commencé mais il me reste beaucoup de travail. Pour tenir le coup, je me prépare un bon thé.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Car c'est un excitant.
En début d'année, je me suis inscrite dans un club de remise en forme, je songe à abandonner car j'ai trop de travail.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Il faut se ménager des moments pour soi et l'exercice physique est bon pour réduire le stress.
Je vais supprimer la pause du midi, je mangerai un sandwich en continuant mon travail.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Les vraies pauses sont importantes.
Je vais fermer la porte de mon bureau ¼ d'heure, cela évitera aux collègues de venir me voir et atténuera le bruit incessant de la photocopieuse et des bavardages de la salle de pause à proximité.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Fuir le bruit et l'agitation à certains moments.

1 La procédure d'accueil : le filtrage

La personne chargée de l'accueil doit effectuer une **sélection** parmi les visiteurs qui se présentent en appliquant les consignes qui lui ont été données. En effet, certaines personnes ne reçoivent que sur rendez-vous, certains visiteurs sont indésirables ; enfin il peut exister des procédures spécifiques.

Filtrer les visiteurs, c'est donc :

- **introduire** les visiteurs pour lesquels rien ne s'y oppose ;
- **faire barrage** aux visiteurs non attendus ou au sujet desquels on a reçu des consignes.

La personne chargée de l'accueil peut, selon les cas :

- **éconduire** le visiteur qui ne peut être reçu ;
- **fixer** un rendez-vous pour une date ultérieure ;
- donner la possibilité de **laisser un message** à la personne que l'on n'a pas pu joindre ;
- **proposer au visiteur d'être reçu** par une autre personne de l'entreprise.

2 La prévention des situations difficiles

Le filtrage ne doit pas être confondu avec un « barrage ». Il s'agit de se montrer **diplomate** pour **orienter vers une autre voie** que celle que le visiteur avait prévue, sans lui manquer de respect ni le rejeter.

Pour filtrer efficacement les visites, il faut :

- poser les questions nécessaires, pour comprendre les objectifs de l'interlocuteur ;
- s'informer des dossiers en cours, pour apporter une réponse adaptée à l'interlocuteur ;
- bien connaître les fonctions de ses collaborateurs ;
- faire preuve de diplomatie, de courtoisie mais aussi de fermeté.

La personne chargée de l'accueil doit transmettre une image positive de service, de disponibilité et faire preuve d'une réelle volonté de donner satisfaction même si elle a affaire à une personne en colère.

Le métier de chargé(e) d'accueil peut s'avérer particulièrement stressant. Dans le but de « rester bien dans sa tête », voici quelques conseils pratiques à suivre :

- **physiquement** : améliorer son alimentation, prendre soin de soi et de son corps ; pratiquer un sport ; prendre du repos ; chercher à rire ;
- **psychologiquement** : déterminer ses besoins et priorités ; s'entourer de gens optimistes ; avoir une attitude positive ; établir des projets, se donner des buts à atteindre ; aider les autres et se faire aider si nécessaire.

Se tester

Votre mission

Vous êtes en PFMP chez **Pas-de-Calais Habitat**, à Saint-Omer, sous la responsabilité de Marie-Line Raymond, responsable de l'agence ; Jean-Guy Cartez, chargé d'accueil, est votre tuteur. Pas-de-Calais Habitat est un OPAC (Office public d'aménagement et de construction) qui gère environ 35 000 logements, dont un quart en maisons individuelles, implantés sur plus de 200 communes du Pas-de-Calais. Cette organisation emploie plus de 1 200 personnes dont 900 en contrat à durée indéterminée. Vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Nom :

Prénom :

Date :

Note :/.....

① Détaillez le plan de votre intervention pour chacune des situations proposées, en annexe, en tenant compte des consignes et procédures, docs 1 et 2.

② Simulez les situations à l'oral, doc. 3 et annexe.

Doc. 1 Les fonctions des collaborateurs

À l'agence de Saint-Omer se trouvent :

- un responsable d'agence ;
- un chargé d'accueil (gestion de l'accueil physique et téléphonique de l'agence, prise de rendez-vous pour les différents intervenants, enregistrement des demandes de logement et des réclamations reçues des clients, travaux administratifs...) ;
- une secrétaire ;
- deux conseillères logements (Mmes Leclercq et Leyne se chargent d'attribuer les logements selon les situations financières des clients ; elles ont chacune leur secteur géographique respectif mais se remplacent mutuellement lors d'absences, congés...) ;

- un agent d'état des lieux (M. Bouvet réalise les états des lieux entrants et sortants) ;
- un chargé de clientèle ;
- un comptable ;
- un technicien (M. Marcotte effectue certaines réparations dans les logements, s'occupe également des dégradations dans les entrées et cages d'escalier) ;
- deux conseillères sociales (Mmes Roussel et Boulant s'occupent, entre autres, de la réception des chèques et des problèmes qu'ont les clients pour payer leurs loyers, étudient les dossiers et réajustent régulièrement les loyers en fonction de l'APL et des situations des clients...) ;
- un agent contentieux.

Doc. 2 Quelques procédures à mettre en place

- 1) Quand un locataire quitte son logement, il faut :
- 2 mois de préavis ;
 - 1 mois pour les personnes âgées ou les salariés mutés (sur justificatif de l'employeur) ;
 - compléter un formulaire de résiliation ;
 - prendre rendez-vous pour un pré-état des lieux et un état des lieux.

- 2) Dossier de demande de logement : le chargé d'accueil remet, dans un premier temps, un dossier que la personne doit rapporter complété, accompagné de la photocopie recto/verso de la carte d'identité. Quand le client le rapporte il faut vérifier qu'il est bien rempli et complet, le dater et l'enregistrer ; un numéro est attribué puis transmis pour étude aux services compétents.

Doc. 3 Des consignes générales

Consignes pour les 20 et 21 novembre

Mme Raymond est absente (elle gère elle-même son agenda), il faut proposer aux visiteurs qu'on les rappelle ou qu'ils rappellent (n'oubliez pas de prendre les coordonnées).

Mme Leclercq est absente.

Le 15 novembre

Cas 1 – 14 h 00 : Mlle Vanlerberghe souhaite quitter son appartement.

Cas 2 – 15 h 00 : M. Cocquerel, maire de la commune d'Arques, a rendez-vous avec Mme Raymond.

Cas 3 – 15 h 30 : Mlle Delbrouck souhaite réaliser un chapitre pour les Éditions Foucher et a rendez-vous avec Mme Raymond (qui est encore en rendez-vous avec M. Cocquerel).

Le 20 novembre

Cas 4 – 9 h 00 : Mlle Delbrouck se présente à nouveau pour rencontrer Mme Raymond, elle souhaite lui soumettre l'ébauche de son chapitre et a besoin de compléments d'informations.

Cas 5 – 9 h 30 : un couple se présente pour obtenir un logement.

Annexe Le traitement des demandes

Cas	Plan
Cas 1	<ul style="list-style-type: none"> – Reformuler ; – indiquer que 2 mois de préavis sont nécessaires ; – remettre un formulaire de résiliation ; – lui conseiller de le rendre rapidement.
Cas 2	<ul style="list-style-type: none"> – Vérifier la disponibilité de Mme Raymond ; – orienter M. Cocquerel ; – prendre congé.
Cas 3	<ul style="list-style-type: none"> – Reformuler ; – demander de patienter dans la salle d'attente ; – au départ de M. Cocquerel, appeler Mlle Delbrouck, l'orienter vers le bureau de Mme Raymond.
Cas 4	<ul style="list-style-type: none"> – Annoncer l'absence de Mme Raymond ; – proposer notre aide : proposer de laisser un message, fixer un rendez-vous ou demander de rappeler le 22.
Cas 5	<ul style="list-style-type: none"> – Reformuler ; – vérifier la disponibilité de Mme Leyne ; – orienter le couple.

L'analyse de la demande

C121.2 Qualifier la demande

C121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires

CP121.1 S'approprier son environnement professionnel

CP121.2 Veiller à la confidentialité des informations échangées

■ **Objectif bac** : épreuve E33



Découvrir

Les voyages en coffrets cadeaux séduisent de plus en plus

Fini les bouquets de fleurs ou les cravates comme cadeau d'anniversaire de dernière minute, une petite boîte en carton est en train de devenir le présent le plus recherché. À l'intérieur, un bon pour un voyage ou une activité de loisirs et un petit livre détaillant les choix possibles [...] Leader sur le marché, Weekendsk, créé en 2003, a vu son chiffre d'affaires progresser de 145 % au 1^{er} trimestre 2007. Il y en a pour tous les goûts et tous les budgets : 17 coffrets de 30 à 400 € soit une offre de 1 000 séjours. Les activités sont réunies par thème : bien-être, aventure, gastronomie, escapade. Un séjour « Pittoresque » permet par exemple, pour 70 €, de passer une nuit avec la personne de son choix dans une ferme en Picardie, dans un ancien moulin en Bretagne... Pour les amateurs de sensations fortes, le coffret « Aventure », à 180 €, propose une initiation à la voltige aérienne, un baptême en hélicoptère ou le pilotage d'une F1. Des nouvelles offres viennent enrichir la gamme avec des coffrets séjours sportifs en France ou chambres d'hôtes de prestige [...].

Depuis la création de Weekendsk, le marché du coffret a explosé et les distributeurs se sont multipliés, Nouvelles Frontières, Hôtels et Préférences, Vivaboxes... Ils sont une dizaine à en proposer sur Internet, dans les agences de voyages, les supermarchés... Créé en 2004, Wonderbox propose aujourd'hui 17 coffrets, avec plus de 4 000 activités. Les thèmes sont les mêmes que son concurrent et les offres s'échelonnent de 30 à 500 €. Mais Wonderbox souhaite se différencier en proposant des prestations haut de gamme et tendance (ex. : coffret « Pilotage », possibilité de conduire pendant au maximum 2 heures une Ferrari, une Porsche ou un hélicoptère...). Décidemment, les petites boîtes en carton répondent aux désirs de cadeaux les plus originaux.



Le Monde, 1^{er} septembre 2007

- ① Citez les biens offerts traditionnellement. Citez-en trois autres que vous aimeriez vous voir offrir.

Bouquets de fleurs, cravates.

Réponse personnelle.

- ② Quels sont les cadeaux les plus tendance ? Citez-en trois.

Coffrets cadeaux, bons pour voyages, activité de loisirs...

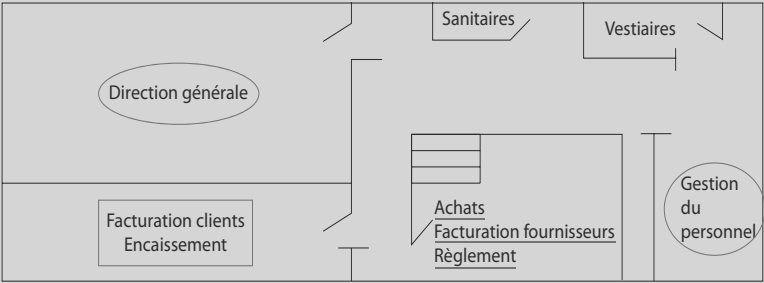
- ③ Quelle est la différence avec ceux cités en réponse à la question 1 ?

Ce sont des services ou prestations qui sont offerts.

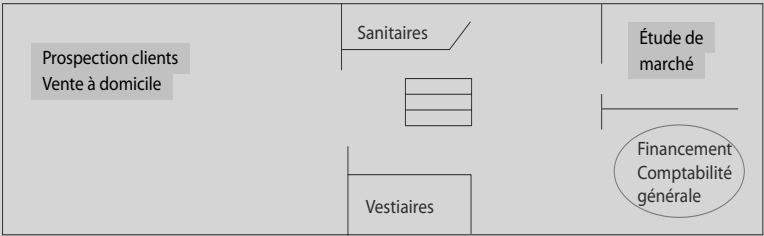
La distinction entre fonctions et services

Iceberg est une entreprise de vente à domicile de produits surgelés. Cette entreprise est divisée en quatre services : distribution, approvisionnement, service administratif, administration des ventes. D'autre part, les fonctions sont regroupées en six catégories : technique (ou production), commerciale, comptable, financière, logistique, administrative.

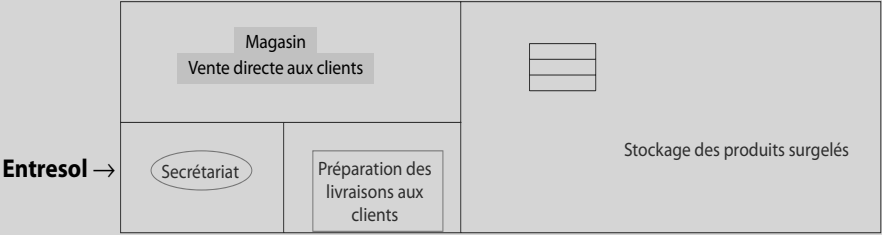
2^e étage



1^{er} étage



RDC



Légende

- ☐ Le service administratif effectue les tâches d'accueil, de comptabilité, de secrétariat, de gestion du personnel, de financement.
- ☐ Le service approvisionnement effectue les tâches d'achat, de stockage, de règlement fournisseurs.
- ☐ Le service distribution prospecte les clients, effectue des études de marché et s'occupe des relations avec la clientèle.
- ☐ Le service administration des ventes s'occupe des livraisons, de la facturation et des encaissements.

4 Pourquoi est-il important pour l'hôte(sse) d'accueil de connaître les fonctions de chaque service ?

Pour orienter les visiteurs vers le bon interlocuteur, vous êtes le premier contact que les clients ont avec l'organisation.

5 Sur le plan, repérez par des couleurs différentes chacun des services et complétez la légende.

Votre environnement professionnel



Des espaces de vente adaptés et attractifs

Les bureaux de poste offrent un nouveau concept d'aménagement : Espace Service Client. Un nouveau modèle d'accueil et de conseil à la vente est déployé depuis début 2009, pour répondre à trois objectifs principaux : réduire l'attente, accroître la satisfaction clients et développer la performance commerciale. Comment ? En développant l'utilisation des automates pour les opérations simples et la vente en libre service, pour dédier l'intervention des guichetiers et conseillers aux opérations nécessitant leur expertise.

Le bureau de poste est désormais organisé autour :

- d'un espace bancaire (conseillers bancaires et gestionnaires de clientèle) ;
- d'un espace de vente avec un libre-service produits, un espace automates, des îlots polyvalents (encaissement rapide, retrait-dépôts des instances, services financiers, accueil pros).

Dans cette nouvelle configuration, les guichetiers accueillent dans l'espace de vente, orientent, accompagnent, conseillent et vendent. Pour renforcer son accessibilité, l'enseigne adapte par ailleurs son réseau aux modes de vie de ses clients, en proposant des horaires étendus et en diversifiant les modes d'accès aux produits et services (via notamment le site de vente en ligne).



La nouvelle performance du service et de l'accueil



« Réinventons le courrier », c'est le projet stratégique du courrier à l'horizon 2015, notamment avec les clients du courrier en prenant en compte leurs attentes. Pour répondre à cette ambition, une consultation nationale s'est déroulée de janvier à mai 2010, recensant les besoins des clients au travers de rendez-vous commerciaux, de tables rondes ou de questionnaires. À l'issue de cette phase d'écoute, une concertation avec leurs représentants a permis d'identifier de nouvelles offres et les engagements les plus pertinents que La Poste pourrait prendre vis-à-vis de ses clients. Mi-2010, le courrier a publié des chartes matérialisant les engagements de La Poste envers les grandes entreprises, les PME, les professionnels et les particuliers.

La Poste

Votre mission

Vous commencez votre période de formation en milieu professionnel à **La Poste**. Vous êtes sous la responsabilité de Fabien Minne, directeur. De nombreux dispositifs sont mis en place pour faciliter la réalisation rapide des opérations simples comme le retrait ou le dépôt des courriers et colis. Le nombre d'automates (distributeurs de billets, urnes de remise de chèques...) est renforcé afin de permettre la réalisation rapide des opérations, notamment bancaires.

Vous devez étudier les services proposés par La Poste afin d'être à même d'orienter correctement les clients vers les services qui répondent à leurs besoins.

1 Connaître son offre

1. Distinguez les services de base des services complémentaires.
2. Proposez la formule colis adaptée en fonction des besoins formulés par les clients.

→ docs 1 et 2 Annexe 1

→ doc. 2 Annexe 2

L'entreprise Biad souhaite envoyer, en toute urgence, un dossier professionnel contenant le prototype d'un nouveau produit. Au regard des enjeux commerciaux, elle souhaite savoir, à tout moment, où se trouve son envoi et s'il est bien arrivé à destination.

3. Identifiez le service le plus adapté et proposé par La Poste pour répondre à ce besoin professionnel, puis formulez les arguments destinés à convaincre l'entreprise Biad de choisir ce service.

→ doc. 2 Annexe 3

2 Appréhender son environnement professionnel

M. Minne décide de vous mettre à l'entrée de l'agence en pré-accueil pour orienter les clients dès leur arrivée dans le bureau de poste et leur permettre de réaliser le plus rapidement possible leurs opérations.

4. Établissez la relation client et proposez, en fonction du besoin identifié, le module susceptible d'apporter la meilleure réponse. Formulez une phrase d'orientation vers cet espace.

→ doc. 3 Annexe 4

Enfin, vous vous informez sur cette phrase que vous avez lue : « La Poste, première enseigne des services à la personne ».

5. Rappelez les rôles traditionnels du facteur puis imaginez quelles pourraient être ses missions à l'avenir.

→ doc. 4 Annexe 5

Doc. 1 La Poste, quatre pôles d'activité

Le courrier

Le courrier s'est engagé dans un vaste programme de modernisation industrielle :

- innovation dans nos offres de solutions courrier pour les entreprises ;
- modernisation du métier de facteur par l'utilisation de nouvelles technologies ;
- investissements dans l'équipement de nos plateformes industrielles.

Le colis express

GeoPost et ColiPoste constituent le 2^e opérateur colis en Europe. GeoPost, spécialisé dans le colis de moins de 30 kg, et dans la livraison rapide aux particuliers.

La Banque Postale

La Banque Postale, créée le 1^{er} janvier 2006, fidèle aux valeurs de confiance, d'accessibilité et de proximité,

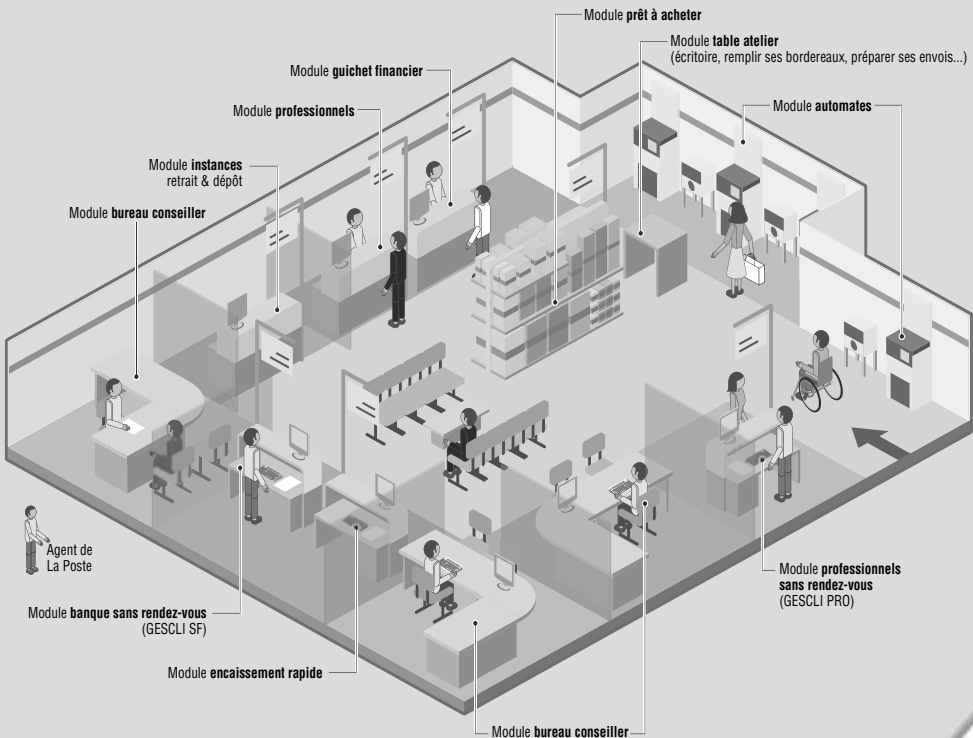
incarne un modèle original, guidé par un principe, l'accueil de tous, ainsi qu'une démarche, la recherche pour chacun de ses clients.

L'Enseigne La Poste : conseils et services en bureau de poste

La Poste est la 1^{re} enseigne de services de proximité (17 000 points de vente). Elle distribue dans les bureaux de poste les conseils et services de La Banque postale, du courrier et du Colis-Express. Le programme de modernisation des bureaux a donné naissance à un nouveau concept de point de vente et à la création de la 1^{re} enseigne des services à la personne. Le plan d'amélioration de l'accueil fait de la relation client un axe majeur de sa stratégie. La Poste améliore également son accessibilité par une approche multicanal : Internet, téléphone, automates...

La Poste

Doc. 3 Un environnement bien perçu



Doc. 2 Le colis, petit guide des expéditions



Livraison en express

- 1) Si l'envoi est urgent, la solution Chronopost s'impose. Chronopost a conçu entre autres deux formats de boîtes résistant à toute épreuve. Prépayées et livrées toutes les deux le lendemain avant 13 h 00 partout en France, elles peuvent contenir jusqu'à 3 kg (Chronopass boîte 1) ou 5 kg (Chronopass boîte 2) de marchandises, bien protégées par le sachet à bulles qui se trouve à l'intérieur.
- 2) Autre variante pour les petits envois fragiles à livrer en express : la pochette gonflable de Chronopost. Qu'ils soient destinés à la France métropolitaine ou à l'Union européenne, vos envois trouveront leur place exacte au milieu de ce coussin de mousse ultrarésistant. Pour gonfler la pochette, il suffit de la percer avec la pointe d'un stylo.

Les marchandises envoyées en Chronopost bénéficient d'une assurance.

Service rapide

- 1) Pour les expéditeurs qui veulent combiner simplicité d'emballage et rapidité de livraison, La Poste propose une nouvelle gamme de colis malins. Son nom de baptême : Colissimo emballage. Livraison à domicile contre signature sous 48 h en France métropolitaine. Différents modèles de boîtes préaffranchies sont disponibles : S comme *small*, M comme *medium*, L comme *large*, XL comme *extralarge*, CD/vidéo, formats 1, 2 ou 3 bouteilles de 75 centilitres. Le tout à des prix étudiés (entre 7,95 € et 13,50 €). Dans tous les cas, La Poste engage sa responsabilité en offrant à l'expéditeur preuve de dépôt et assurance incluse.
- 2) Pour les expéditeurs qui souhaitent réaliser eux-mêmes la pesée et l'affranchissement de leur colis (dans un emballage fait « maison »), La Poste propose le service Colissimo France. Délai de livraison en France métropolitaine : 48 h. Un service similaire fonctionne également pour l'outre-mer grâce au Colis Outre-mer Prioritaire et pour l'international avec le Colis Postal Prioritaire. Dans ces deux cas, bien entendu, les délais dépendent de la destination. Le colis est assuré contre la perte ou la détérioration (indemnisation), et une preuve de dépôt est délivrée au client.

La livraison s'effectue en boîte aux lettres.

Recommandé

- Valable en France métropolitaine ; Dom, Andorre, Principauté de Monaco, collectivités territoriales de Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte. Service apportant :
- une preuve (à valeur juridique) de dépôt et de distribution signée par le destinataire ou son mandataire ;
 - une indemnisation forfaitaire (3 options) en cas de perte, détérioration ou spoliation ;
 - un avis de réception (en option).
- Pour savoir s'il a été délivré, vous avez 3 possibilités :
- 3631 ;
 - laposte.fr ;
 - dans les bureaux de poste.

La Poste

Doc. 4 Le nouveau visage de La Poste

Le défi de services : facteur, un métier d'avenir. Un grand programme pour les facteurs et les clients. Ultime maillon de la chaîne du courrier, le facteur est le garant de l'image de La Poste, de l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction de ses clients. 6 jours sur 7, les facteurs sont présents sur tout le territoire. Dans le cadre de Cap Qualité Courrier, La Poste a lancé le programme « Facteurs d'avenir » qui modernise le métier de facteur grâce à un matériel ultramoderne, de nouveaux métiers et parcours professionnels (facteur d'équipe, facteur qualité...) et une organisation du travail en équipe. Le facteur d'aujourd'hui et de demain est encore plus proche de ses clients. Outre la mission traditionnelle de distribution du courrier, le facteur est un acteur majeur dans le développement des nouveaux services de proximité, existants ou à inventer.

D'autres services sont mis en place autour du dispositif réexpédier et faire garder :

- réexpédition définitive nationale et internationale ;
- réexpédition temporaire nationale et internationale ;
- prêt à réexpédier ;
- packs « Ma nouvelle adresse », « Vacances » ;
- abonnement mobilité ;
- garde du courrier.



La Poste.fr

Annexe 1 De multiples services

Services de base	Services complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> – La banque ; – le courrier ; – l'express ; – le colis ; – l'envoi en recommandé. 	<ul style="list-style-type: none"> – Conseils et services en bureau de poste ; – de multiples opérations via le net.

Annexe 2 Le bon choix de colis

Objets à expédier	Besoins exprimés	Formules colis à proposer	Justifications	
			Caractéristiques	Avantages
M. Léonore souhaite envoyer une bouteille de son cidre fait maison à un ami qui a participé à la cueillette des pommes.	« C'est fragile et urgent. »	Chronopost	Deux formats de boîtes résistants. Prépayé et livré dès le lendemain.	Livraison à J + 1 avant 13 h, marchandises protégées par papier à bulles. Assurance.
Un ours en peluche pour une naissance.	« C'est juste pour emballer et envoyer ; ce n'est ni urgent, ni fragile. »	Colissimo France	Livraison sous 48 h.	Preuve de dépôt. Indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Livraison en boîte aux lettres.
Un manga format BD pour un anniversaire.	« Il doit arriver après demain et je n'ai pas d'emballage. »	Colissimo Emballage	Livraison sous 48 h. Différents modèles en fonction du produit.	Preuve de dépôt. Emballage simple. Remis contre signature.

Annexe 3 Une offre professionnelle adaptée

Solution proposée	Arguments
Le recommandé.	<ul style="list-style-type: none"> – Possession d'une preuve à valeur juridique de dépôt et une remise contre signature du destinataire ; – possibilité de recevoir une indemnisation en cas de perte ; – connaissance de la date de distribution au moyen de l'avis de réception du courrier.

Annexe 4 Des réponses adéquates

Situations	Espace compétent et orientation
1) « L'expéditeur m'assure que le colis est parti depuis plus de 2 jours et je n'ai pas reçu l'avis, ce n'est pas clair. »	Retrait/dépôt.
2) Une dame est pressée, elle souhaite des timbres.	Automates ou encaissement rapide.
3) Un client arrive un avis de passage pour recommandé à la main.	Retrait/dépôt.
4) M. Legrand a rendez-vous pour l'obtention d'un prêt immobilier.	Bureau des conseillers.
5) La gérante de l'institut de beauté « Sigrid » veut annoncer à ses clients l'inauguration de son institut par mailing. Elle souhaite des renseignements.	Îlots pros.
6) « Je souhaite ouvrir un compte postal parce que, voyez-vous, j'ai besoin d'avoir des relevés clairs et fréquents. »	Conseillers banque sans rendez-vous.

Annexe 5 Le nouveau visage de La Poste

Rôles du facteur	
Traditionnel	Missions d'avenir
Distribution du courrier ; le facteur est un acteur majeur dans le développement des nouveaux services, notamment en raison de la grande confiance que les particuliers et les professionnels lui accordent.	Accepter toute réponse cohérente de l'élève.

L'analyse de la demande

1 La connaissance de l'offre

Pour qualifier au mieux la demande des clients, l'agent d'accueil doit connaître parfaitement les produits et les services de l'organisation.

Parmi les services, il est important de distinguer les services de base et les services complémentaires :

- les **services de base** : ils concernent l'activité principale de l'organisation ;
- les **services complémentaires** : il s'agit de services dont la « plus-value » est importante. Ils font souvent la différence et ce sont eux qui permettront de se démarquer de la concurrence.

Bien connaître les services proposés par l'entreprise permet de mieux répondre aux attentes du client.

2 L'appréhension de l'environnement professionnel

Dans l'exercice de son activité, l'entreprise effectue de multiples tâches : elle achète, produit, rémunère son personnel... Ces tâches sont regroupées par **fonctions**. Une fonction peut être exercée par un ou plusieurs **services**.

Tout cela est **visualisé** sous la forme de **documents papier** (descriptif des services, organigramme de l'organisation...) ou accessibles depuis les **écrans informatiques via l'intranet** de l'organisation, afin d'identifier aisément les noms des responsables, des différentes fonctions et services et des niveaux hiérarchiques.

Il est indispensable de **mettre régulièrement à jour** ces systèmes d'information et notamment au fur et à mesure des mouvements de personnel.

Il faut aussi pouvoir situer physiquement chacun de ses collègues. Pour cela, vous pouvez disposer :

- d'un **plan** pour orienter vos interlocuteurs ;
- de **fiches** vous indiquant les lieux, natures et identités des personnes concernées par les réunions, les déplacements...
- d'**écrans** produits par les logiciels utilisés et mis en œuvre par l'organisation.



Se tester

Votre mission

Vous occupez un poste d'accueil au centre de thalassothérapie **Serge Blanco** à Hendaye (64). Vous êtes chargé(e), entre autres, de l'accueil physique et personnalisé : vous devez être très disponible pour être à l'écoute des attentes des clients.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note : /

▶ Votre collègue Natacha vous fait un topo des informations à connaître avant de prendre votre service (doc. 1) ; elle vous a également laissé l'organigramme de l'organisation (doc. 3). Vous disposez de cinq demandes émanant d'interlocuteurs différents, doc. 2.

● Proposez un traitement adapté pour chacune de ces demandes, annexe.

Doc. 1 Les recommandations de Natacha

Quel monde aujourd'hui, je n'ai pas arrêté ! Voici les consignes :

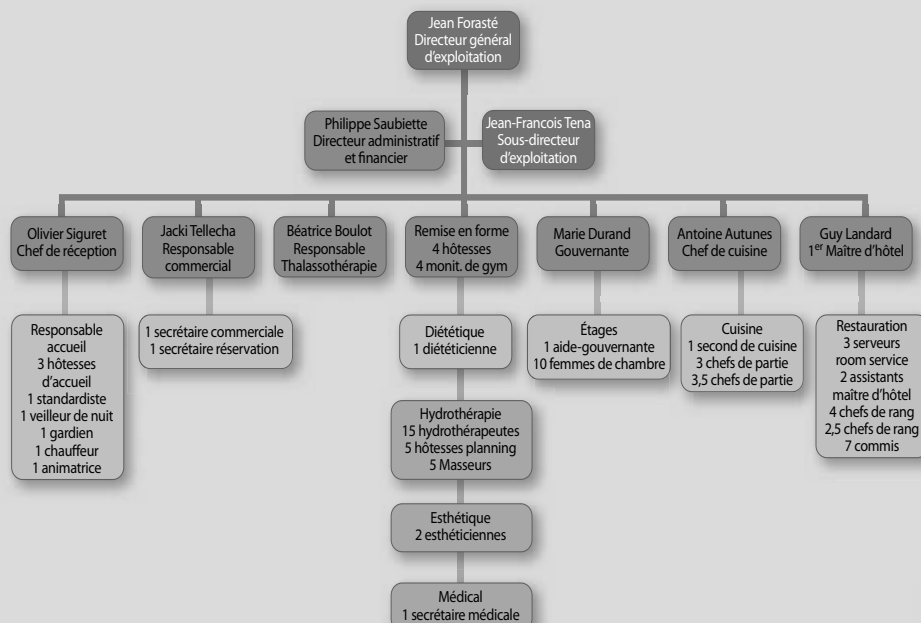
- M. Blanco est à Genève au salon du tourisme, jusqu'à ce soir très tard ;
- M. et Mme Zabalo sont en Espagne pour la journée. Si on les demande, il faut que la personne rappelle après 21 h ;
- M. et Mme Pic sont absents jusqu'à demain ;
- les trois comptables sont en stage sur place, ne les déranger qu'en cas d'urgence. Si nécessaire, contacter Jacky Tellecha.



Doc. 2 Les situations à gérer

1. Un client, très mécontent de la qualité des repas servis lors de son séjour, demande à parler au directeur.
2. Une jeune femme souhaite avoir des renseignements sur le prix des cures.
3. M. Thomas souhaite parler à Mme ou M. Pic qui sont au centre pour huit jours.
4. Un client se présente car il avait offert un séjour à sa fille pour le mois de juillet, mais elle devra subir une intervention chirurgicale à cette période ; il souhaite annuler et veut récupérer ses arrhes.
5. Le poissonnier vient livrer et vous signale que le lendemain il n'aura pas de lotte, il veut savoir ce qu'il doit apporter à la place.

Doc. 3 L'organigramme de Serge Blanco SA



Annexe Le traitement des demandes

Cas	Informations complémentaires	Réponse immédiate	Interlocuteur éventuel et justification
1	– Nom ; – dates de séjour ; – demande de précisions sur les raisons de son mécontentement.	/	Antoine Autunes (chef de cuisine) ou sous-directeur, objectif : ne pas perdre le client.
2	– Dates prévisionnelles ; – séjour ; – nombre de personnes.	– Informations de base et propositions ; – envoi de documentation.	Responsable commande si urgent.
3	/	Informé des absences Mme et M. Pic ce jour. Proposer de transmettre un message.	/
4	– Identité ; – dates du séjour prévu.	/	Jacky Tellecha car les comptables sont occupés et motif d'annulation légitime.
5	/	/	Antoine Autunes, chef cuisinier.

Le traitement de la demande

- C122.1** Repérer et sélectionner l'information attendue
C122.4 Guider, accompagner le client/l'utilisateur
C122.5 Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/l'utilisateur
C122.6 Vérifier la compréhension et la pertinence de l'information et/ou la proposition
CP122.1 Adapter le langage, le paralangage ou le support à l'interlocuteur

■ **Objectif bac** : épreuve E33

Découvrir



Extraits d'expériences vécues...

Situation 1

Je parlais au chargé d'accueil et celui-ci a décroché le téléphone pour répondre à un autre client. J'ai dû arrêter et reprendre ensuite ma description du problème. J'ai apprécié le fait qu'il demande à un autre collègue de s'occuper du téléphone. Cela lui a permis de m'écouter. Il m'a posé des questions. Cela a été plus facile pour trouver une solution.



Situation 3

Il m'a écoutée calmement. Il a même repris certaines de mes phrases. C'est vrai que ma demande était un peu compliquée. À sa façon de faire, je voyais qu'il comprenait : il hochait la tête selon ce que je disais. Après, le téléphone n'a pas cessé de sonner, d'autres clients sont arrivés. Le bruit a rendu plus difficile la conversation. Il m'a proposé d'aller à droite du comptoir pour qu'on soit plus tranquille. J'ai apprécié.



J'aurais aimé qu'il arrête de remplir les formulaires pendant que je lui parlais. Je sais, il semblait débordé, mais j'ai dû répéter plusieurs fois mes explications pour être compris. Il ne me regardait même pas ! Quand il s'est rendu compte qu'il ne comprenait pas, il a arrêté son activité et m'a posé des questions. On est alors allé beaucoup plus vite.



Situation 2

❶ Parmi les trois témoignages, quels sont les éléments qui, dans l'attitude du chargé d'accueil ou dans l'environnement, ne plaisent pas aux clients ?

– L'écoute en pointillé (interrompue par les communications téléphoniques) ;

– le manque de disponibilité (le chargé d'accueil remplissant des formulaires) ;

– l'absence de regard.

❷ Dans la situation 2, à partir de quel moment le chargé d'accueil passe-t-il d'une écoute passive à une écoute active ?

Quand il a arrêté son activité et qu'il a posé des questions, le chargé d'accueil est passé à l'écoute active.

❸ Quels sont les éléments qui montrent que le chargé d'accueil pratique une écoute active ?

Le chargé d'accueil regarde son interlocuteur et hoche la tête, il reformule.

Mes qualités d'écoute



Voici une liste de neuf questions qui portent sur la capacité à écouter les autres. Répondez à chaque question en marquant d'une croix la case appropriée. Tâchez d'être aussi sincère que possible dans votre évaluation. Lorsque vous aurez répondu à toutes les questions, prenez une règle et reliez les croix, cela vous donnera le profil de votre aptitude à l'écoute.

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Est-ce que j'évite d'interrompre la personne qui me parle ?					
Est-ce que je prête réellement attention à la personne qui parle ?					
Est-ce que je me donne du mal pour ne pas être distrait par le style de l'orateur, ses manies, son habillement, la qualité de sa voix... ?					
Est-ce que je vérifie bien que le statut de la personne qui parle n'a aucune influence sur la qualité de mon écoute ?					
Est-ce que j'essaie de déchiffrer l'expression non verbale de l'orateur – ses gestes, son humeur, la position de son corps, son regard, l'expression de son visage... ?					
Ai-je tendance à « m'accrocher » aux orateurs même s'ils sont difficiles à suivre (rythme lent, idées mal organisées, répétitions...) ?					
En tant qu'auditeur, est-ce que j'utilise la communication non verbale (regard, sourires, hochements de tête...) pour indiquer que je souhaite en entendre davantage ?					
Ai-je l'habitude de reformuler, si nécessaire, les idées exprimées par le locuteur pour qu'il sache que j'ai compris ?					
Si je n'ai pas compris, est-ce que je l'ad mets franchement et demande une nouvelle explication ?					

Votre environnement professionnel



5 boulevard Rabateau
13008 Marseille Cedex
Tél. : 08 55 77 78 79
www.samboost.fr

À l'écoute chez Sam Boost

Dans les années 1830, l'Irlandais Sam Boost invente le voyage organisé. Aujourd'hui, le groupe Sam Boost, filiale d'un leader de la VPC, est devenu un voyageur de premier plan en Europe et dans le monde. Le groupe dispose actuellement en France de quelques 600 points de vente.

Il distribue les offres de marques reconnues, mais conçoit également ses propres produits sous les marques Sam Boost, Aqua Boost, Jet Boost, Austral Boost, autour de différentes formules de séjours et voyages : villages de vacances, séjours, formules tout compris, hôtels, vols, circuits, croisières...

Sam Boost sélectionne ses partenaires et contrôle la qualité de leurs prestations, de leurs hôtels, pour garantir la satisfaction des clients.

Sam Boost est notamment présent dans le sud de la France. D'abord à Marseille avec une agence de 4 salariés créée en 1994, ensuite à Aix-en-Provence depuis 2002 et enfin à Avignon en 2008. Fidèles à la politique du groupe, ces agences s'adressent aux particuliers mais proposent aussi des prestations pour les groupes comme les comités d'entreprise, les associations, les mairies...



Votre mission

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel en tant qu'agent d'accueil dans l'agence **Sam Boost** de Marseille, dont la responsable est Pascaline Simon. Vous êtes chargé(e) d'informer, d'orienter et de conseiller les clients.

Vous devez tout d'abord poser les bonnes questions pour cerner les besoins de vos clients et pratiquer l'écoute active. Puis vous identifiez leurs motivations et mobiles. En fin d'entretien, vous reformulez les attentes de vos clients.

1 Cerner les besoins de vos clients

Dans un premier temps, vous faites un point rapide sur les techniques de questionnement à partir d'exemples couramment utilisés dans l'agence.

1. Précisez, pour chacune des questions proposées, le type auquel elle appartient. → **doc. 1** **Annexe 1**
2. Donnez quelques règles à mettre en œuvre pour que le client se sente écouté. → **doc. 2** **Annexe 2**

Dans la matinée, deux clients se présentent. Le premier, M. Hardy, envisage cette année des vacances confortables, il a pensé à un séjour dans un hôtel. Le deuxième, M. Denis, veut voyager pendant ses vacances et souhaite obtenir des renseignements sur les circuits.

3. Formulez les questions qui vous permettront de mieux connaître les attentes de chacun de ces clients. → **docs 1 et 3** **Annexe 3**

2 Identifier les motivations et mobiles de vos clients

Votre journée se poursuit et vous devez faire face à d'autres demandes de conseils.

4. Identifiez le(s) mobile(s) d'achat correspondant à chaque propos. → **doc. 1** **Annexe 4**
5. Prenez connaissance des demandes et proposez à ces clients la solution qui vous semble la plus adaptée. → **docs 3 et 4** **Annexe 5**
6. Déterminez les services proposés par l'agence qui répondent aux mobiles de la typologie SONCAS. → **docs 1, 3 et 4** **Annexe 6**

3 Reformuler les attentes de vos clients

Juste avant le déjeuner, des clients sont à la recherche de solutions pour les 50 ans de mariage de leurs parents.

7. Reformulez les propos de vos clients et conseillez-les. → **docs 3 et 4** **Annexe 7**

Enfin, un autre couple, M. et Mme Guéry, est à la recherche d'un circuit.

8. Proposez à ces clients la solution qui semble la plus adaptée. → **docs 3 et 4** **Annexe 8**

Doc. 1 La découverte du client**Les principaux types de questions**

Type	Objectifs	Exemples
Fermée	Rechercher un fait précis Permettre de fixer un accord sur un élément précis	« Combien de surface avez-vous ? » « Est-ce une intervention qui se répétera ? »
Ouverte	Découvrir un maximum d'informations	« Quels sont vos souhaits en matière de... »
Alternative	Amener l'interlocuteur à un choix	« Souhaitez-vous l'abonnement annuel ou essayer le forfait trimestriel ? »
Rebond	Obtenir plus de détail	« C'est-à-dire ? » « Mais encore ? »
Écho	Permettre d'approfondir les propos de l'interlocuteur et de montrer son écoute	« Il me faut une fête inoubliable ! – Une fête inoubliable ? »

S'informer sur les motivations, mobiles et freins

Motivations	Mobiles	Freins
Raisons qui incitent à l'achat : – motivation hédoniste ou personnelle : achat pour soi ; – motivation oblatrice ou altruiste : achat destiné à un cadeau ; – motivation d'auto-expression : achat pour s'affirmer par rapport aux autres.	Raisons qui déclenchent l'achat (ex. : typologie Soncas) : • mobiles émotifs : – sympathie (recevoir des égards et des marques de courtoisie, dialoguer avec autrui...), – orgueil (se distinguer des autres, posséder ce que l'autre n'a pas...), – nouveauté (être à la mode, satisfaire sa curiosité) ; • mobiles rationnels : – confort (désir de bien-être), – argent (posséder, acheter moins cher...), – sécurité (produits fiables, garantie longue...).	Éléments matériels ou psychologiques qui empêchent ou retardent la décision d'achat (la peur, les inhibitions, le prix).

Doc. 2 Les recommandations de Pascaline

Pour bien écouter, il est important de respecter un certain nombre de règles.

1. Se rendre disponible à l'autre : ne plus penser à ses problèmes personnels.
2. Se concentrer sur le message : éviter de faire autre chose en même temps.
3. Être attentif à l'autre : montrer de l'intérêt pour celui qui parle.
4. Écouter « avec ses oreilles » (ce qui est dit avec les mots et avec la voix) mais aussi « avec ses yeux » (c'est-à-dire observer le visage, le regard, l'expression et les gestes de celui qui parle).
5. Laisser parler l'émetteur, le laisser aller jusqu'au bout de ses phrases, ne pas l'interrompre.
6. Respecter les silences : ils permettent de réfléchir et de faire le point, il faut donc être patient.
7. Rester impartial, objectif : ne pas porter de jugement de valeur, ni avoir une attitude critique, s'efforcer de se placer du point de vue de l'interlocuteur.

8. Réfléchir en permanence : l'écoute se fait aussi « avec le cerveau », essayer de comprendre et d'analyser.

9. Prendre des notes lorsque la situation s'y prête, sinon vous risquez d'oublier tout ou partie de ce qui a été dit.

10. Intervenir si nécessaire, après un silence, pour faire préciser des informations qui sont restées obscures.

Doc. 3 Les offres Sam Boost/Jet Boost

Nos tours opérateurs proposent une offre complète de vacances et de voyages répartie sur 20 brochures et l'e-brochure, pour satisfaire tous les souhaits de vacances. Voici les principales gammes de séjours, circuits pour tous les goûts et tous les prix.

Les séjours

- **Atout prix** : séjours en hôtels, en club... vers des soleils proches ou lointains... vous pourrez ainsi satisfaire toutes vos envies, même avec un petit budget.
- **Festclub.fr** : lancement d'un concept innovant. De la convivialité et du fun ; des événements festifs ; plus de 20 activités sportives et ludiques ; un mini-club pour vos enfants de 4 à 12 ans (des animateurs compétents). Plus on réserve tôt, moins c'est cher. Offre créée pour la vente sur Internet. La commercialisation se fera dans les agences.
- **Club Aqua Boost** : hôtels clubs, hôtels de séjour. Focus sur la convivialité, la francophonie et la décontraction avec une ambiance propice aux échanges, aux rencontres ou aux retrouvailles (famille, amis...). Des offres spéciales pour tous telles que : réservez tôt et payez moins, offres solo, réductions séniors, offres « longs séjours »...

• **Sam Boost Villages** : focus sur l'animation et l'ambiance au cours du séjour avec une équipe d'animation formée pour un jeune public mais également pour les ados, disponible 7 jours/7 et permettant d'offrir des journées animées et des soirées festives adaptées au rythme de chacun, sans rien avoir à organiser. Des offres telles que « enfant roi » : vacances offertes au premier enfant (vols + hébergement jusqu'à 11 ans) ; réduction ado/3^e adulte ; offres « longs séjours ».

Les circuits, les croisières

- **Family Tour** : pour découvrir le monde en famille (Maroc, Madagascar, Thaïlande, Sri Lanka, États-Unis...).
- **Horizon Tour** : pour avoir une vision du monde et traverser des paysages uniques.
- **Culture Tour** : pour découvrir l'héritage de notre monde (Bolivie, Égypte, Cambodge, Mexique, Pérou...).
- **Private Tour** : pour partir en voyage avec qui l'on veut, en famille ou entre amis.

Guide des vendeurs Sam Boost

Doc. 4 Quelques services de Sam Boost

Notre position de leader de la distribution de voyages de loisirs en France nous permet de vous proposer un choix exhaustif des plus belles marques du tourisme en France, avec une approche multicanal unique sur le marché, où vous retrouvez 46 grandes marques de voyagistes.

En tant que producteur et distributeur, nous pouvons vous proposer notre stock de disponibilités en temps réel et négocié au meilleur prix !

La réussite de vos vacances est notre raison d'être. Nous vous aidons à choisir le voyage dont vous rêvez et pouvons vous assister, si nécessaire, pour toutes les formalités avant votre départ.

Avant votre voyage

Votre voyage commence chez nous. À tout moment, nous sommes là pour répondre à toutes vos envies de voyages :

- sur Internet, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 : surfez... partez ! Toujours plus proche de vous pour répondre à vos envies, sélectionnez votre voyage puis cochez la case « paiement en agence ». Choisissez votre agence parmi les 600 agences Sam Boost réparties en France. Vous disposez alors de 48 h pour finaliser votre réservation sur place ou *via* le net avec le paiement sécurisé ;
- par téléphone, des vacances au bout du fil ! Toute la journée, 6 jours sur 7 et de 9 h à 20 h, un conseiller voyages pour chacune de vos envies.

Pendant votre voyage

Le sens du service jusqu'au bout du monde. Une ligne d'assistance francophone à votre écoute 24 h sur 24, dans tous les villages Sam Boost.

Après votre voyage

Un engagement qui va plus loin que votre voyage. Votre agence vous appelle à votre retour de voyage pour s'assurer de votre satisfaction. Notre service relations clientèle prend en compte toutes vos observations sous 10 jours.

www.samboost.fr

Annexe 1 Des questions parmi tant d'autres !

Questions	Type de questions
Combien avez-vous d'enfants ?	Fermée
Quels âges ont-ils ?	Ouverte
Quel type de vacances souhaitez-vous ?	Ouverte
Voyagerez-vous seul, en famille ou entre amis ?	Alternative
Client : Il me faut une formule de vacances qui me permettent de me détendre. Agent d'accueil : De vous détendre ?	Écho
Pouvez-vous m'en dire davantage sur le type de chambre ?	Rebond

Annexe 2 Quelques règles pour une bonne écoute

- 1 Être attentif à l'autre, se rendre disponible.
- 2 Laisser parler l'émetteur sans l'interrompre.
- 3 Prendre des notes afin de se souvenir des points importants.
- 4 Rester impartial, objectif.

Annexe 3 La découverte des besoins

Client 1, M. Hardy	Client 2, M. Denis
De quel budget disposez-vous ?	Avez-vous déterminé le programme ?
Recherchez-vous un hôtel avec ses services classiques ?	Partez-vous seul, en famille ou avec des amis ?
Que recherchez-vous ? un hébergement confortable ? un hébergement et des animations ? une formule hébergement et restauration ?	Combien de personnes vous accompagneraient ?
Recherchez-vous des vacances festives ?	Voulez-vous profiter de notre expérience pour déterminer votre itinéraire ?
Envisagez-vous de prendre tous vos repas dans l'hôtel ?	
Avez-vous envie de pratiquer des activités sportives, de vous détendre, de réaliser des découvertes ?	

Annexe 4 Les mobiles de chaque propos

Propos des clients	Mobiles
1. Je crains que cette formule de vacances ne plaise pas à ma femme.	Sympathie
2. Je me demande si ce voyage est assez original pour notre style de vacances.	Orgueil
3. Qu'est-ce que vous prendriez si c'était vous ?	Sécurité
4. J'ai l'habitude de voyager, j'ai changé souvent de voyagistes car ils ne respectaient pas leurs engagements.	Orgueil
5. Si je me regroupe avec d'autres membres du club, qu'est-ce que vous me faites comme conditions ?	Argent
6. Toutes ces visites ne rendront-elles pas ce séjour fatigant ?	Confort
7. Finalement ça fait un séjour très classique.	Nouveauté

Annexe 5 L'orientation et l'information de vos clients

Cas à traiter	Orientation	Information	Réponse au client
Un couple dynamique avec deux enfants de 8 et 15 ans ne veut s'occuper de rien. La famille ne veut pas s'ennuyer que ce soit en journée ou en soirée. Elle hésite entre un club Aqua Boost et un Sam Boost Village.	X		Je lui conseille le Sam Boost Village car c'est un club très animé (journée et soirée) pour toute la famille et même pour les ados.
Finalement, le couple décide de s'inscrire dans un Sam Boost Village en Crête mais s'inquiète de savoir ce qui se passe si l'un d'eux a un problème là-bas car ils ne parlent pas anglais.		X	Je les informe de l'existence d'une ligne francophone à leur écoute 24 h sur 24 dans tous les villages Sam Boost.
Ils sont également inquiets pour leur plus jeune enfant et veulent être certains qu'il ne s'ennuiera pas pendant qu'eux vaqueront à leurs activités.		X	Je leur indique qu'il y a des équipes d'animation disponibles 7 jours sur 7 spécialement formées pour les plus jeunes.

Annexe 6 Des services adaptés aux mobiles

Mobiles	Services
Sympathie	Une ligne d'assistance francophone 24 h/24, dans tous les villages Sam Boost ; guide privé lors de visites à la carte. Des conseillers au téléphone 6 jours/7 de 9 h à 20 h.
Orgueil	Visites à la carte. Votre agence appelle à votre retour de voyage et prend en compte toutes vos observations sous 10 jours.
Nouveauté	Festclub.fr. Nouveaux circuits Horizon Tour. Nouveaux logos et uniformes.
Confort	Stock des disponibilités en temps réel. Possibilité de réserver sur Internet 24 h/24 mais de payer en agence.
Argent	Stock des disponibilités au meilleur prix. Segment Atout Prix. Festclub.fr si réservation tôt. Toutes les offres (ex. : offres solo, réductions seniors...).
Sécurité	Confidentialité des données bancaires. Des équipes d'animation formées pour les plus jeunes enfants.

Annexe 7 Cinquante ans de mariage, cela se fête !

Propos des clients	Reformulation	Conseil
Nous représentons nos frères et sœurs pour trouver à nos parents un voyage dont ils se souviendront à l'occasion de leurs 50 ans de mariage. Ils ont élevé sept enfants, une belle famille n'est-ce pas ? Ils sont âgés de 72 et 74 ans, n'ont jamais pris l'avion donc pas trop d'heures d'avion... Ils ont toujours rêvé de voir les pyramides ! Que pouvez-vous nous proposer ?	Si j'ai bien compris, vous souhaitez offrir à vos parents une semaine vers une destination proche pour fêter leurs 50 ans de mariage. Nous allons regarder ensemble, si vous le voulez bien.	Circuit Culture Tour en Égypte.

Annexe 8 Le circuit idéal de M. et Mme Guéry

Nous souhaitons organiser un voyage avec notre fille, originaire de Madagascar, son mari et leurs deux enfants de 15 et 17 ans. Nous adorons la nature et voulons découvrir un maximum, faire des trekkings, tout le monde est en pleine forme. Que nous conseillez-vous ?

Questions pour compléter la demande	Réponses des clients
1) Vous souhaitez que tout soit organisé ?	1) Oui, nous voulons être tranquilles et profiter de toute la famille.
2) Votre fille est originaire de Madagascar, voulez-vous lui faire découvrir son pays d'origine ?	2) Oui, si cela est possible.
Reformulation	
Si j'ai bien compris votre demande, vous souhaitez un circuit durant lequel vous ne devrez vous occuper de rien, profiter et découvrir des sites naturels, en famille. C'est bien cela ?	
Conseil	
Circuit Family Tour à Madagascar.	

Le traitement de la demande

Pour identifier les besoins des clients, il faut se « mettre dans leur peau » et essayer de les comprendre. Adopter l'empathie, raisonner comme eux ; percevoir leurs attentes, leurs désirs inavoués, leurs préoccupations, leurs motivations, sont des priorités et imposent de pratiquer l'écoute active.

1 Le repérage des besoins du client

Il est indispensable de recenser les questions qu'il faudra impérativement poser au client pour mieux identifier son besoin et formuler la réponse qu'il attend.

Les questions peuvent porter sur :

- des **faits** : « Avez-vous utilisé tel produit ? » ;
- des **opinions** : « Que pensez-vous de... ? » ;
- des **intentions d'actions** : « Quand pensez-vous vous inscrire ? ».

Il est essentiel de maîtriser la technique du questionnement, en sachant utiliser les différentes formes de questions (ouverte, fermée, alternative, rebond, écho).

2 L'identification des motivations et mobiles du client

Une bonne découverte a pour objectif de connaître son client et cela passe obligatoirement par la recherche de :

- ses **motivations** : hédoniste, oblatrice ou d'autoexpression ;
- ses **mobiles d'achat** : Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sécurité (selon la méthode SONCAS).

Cette phase de **découverte progressive** permet de **satisfaire son besoin** en tenant compte de sa personnalité et de ses attentes.

3 La reformulation des besoins du client

Un questionnement adapté, un repérage des principaux traits de la personnalité et des attentes du client contribuent à créer un climat d'empathie qui sera renforcé par la pratique de l'écoute active dont la phase de reformulation est un élément clé.

La **reformulation résume la situation** développée par l'émetteur de façon excessive, longue, disparate. Exemples de début de phrases de reformulation : « Si j'ai bien compris », « Autrement dit », « En fait », « En définitive », « Vous pensez que... ».

La reformulation permet de **vérifier la compréhension** de la communication et d'assurer ainsi une progression vers la **proposition d'une solution adaptée** au besoin initialement formulé.



Se tester

Votre mission

Vous effectuez une PFMP dans l'entreprise **Lourdel** spécialisée en location de chapiteaux, tentes, structures aluminium, aussi bien auprès des professionnels que des particuliers. Un savoir-faire au service des manifestations sportives et culturelles, concerts, spectacles, expositions, foires, salons, réceptions, banquets, dont la réputation n'est plus à faire.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note : /

- 1 Identifiez les éléments du texte (doc. 1) qui répondent aux mobiles de sécurité et de confort recherchés par la clientèle de l'entreprise Lourdel.
 - Sécurité : l'ensemble du matériel est conforme aux normes de sécurité et est homologué par un organisme agréé ;
 - confort : l'entreprise se charge de fournir le plancher, l'éclairage, la décoration... vous n'avez à penser à rien.
- 2 Justifiez le fait de poser des questions à un client lorsqu'il se présente, doc. 2.

Pour répondre au mieux à ses attentes et établir un devis exact.
- 3 Traitez les cas de ces deux clients en complétant l'annexe, docs 1 et 2 :
 - client 1 : un couple vient se renseigner pour louer un chapiteau pour son mariage ;
 - client 2 : une entreprise a besoin d'un chapiteau pour organiser un cocktail d'inauguration de ses nouveaux bâtiments.

Doc. 1 Les différents types de chapiteaux

Les avantages d'un bâtiment traditionnel sans les inconvénients : stockage industriel et commercial, locations, entrepôts démontables de 10 à 30 mètres de portée (voire plus), de 3 à 6 mètres de haut. Pour que vos fêtes soient réussies, nous vous proposons différents chapiteaux. Des « Garden Cottage » (9 ou 25 m², chapiteaux avec le toit pointu), des bi-pentes jusqu'à 4 600 m² mais aussi des structures octogonales, hexagonales ou polygonales (conçues pour les concerts, meetings et rassemblements politiques...). L'ensemble du matériel est conforme aux normes de sécurité en vigueur et homologué par un organisme agréé. Des parois cristal peuvent être installées sur les structures à la demande. L'entreprise se charge également de fournir suivant vos besoins : le plancher, l'éclairage (néons ou lustres), la décoration, la sonorisation avec ou sans animateur, le chauffage, la moquette (coloris au choix), des toilettes ou caravanes sanitaires, le mobilier (tables, chaises, vaisselles, linge de table, etc.), le podium avec habillage et escalier, un groupe électrogène, un pupitre, un extincteur, une tenture, la décoration florale. Pour les chapiteaux de stockage, nous pouvons installer des parois en bardage de type « tôle » ou « coque » munies de portes vitrées ou pleines, et s'il le faut un portail.



Doc. 2 Bon à savoir pour répondre aux demandes de nos clients

Pour les particuliers : afin de déterminer la surface à proposer, il faut connaître le nombre de personnes (base de calcul : 2 personnes debout au m², 1 personne assise au m² + environ 30 % s'il y a une piste de danse). Il est essentiel de demander la nature du terrain où sera installé le chapiteau (visite à programmer), l'adresse de montage et la date de l'événement pour vérifier les disponibilités.

Pour les professionnels comme pour les particuliers : il faut connaître leurs besoins en plancher, éclairage, chauffage. Les professionnels connaissent généralement la surface dont ils ont besoin. Les locations concernant les opérations commerciales et les bâtiments de stockage peuvent rester installées plusieurs semaines voire plusieurs mois. Un extrait du registre de sécurité est fourni au client pour être présenté à la mairie.

Annexe La meilleure proposition

	Client 1 : particulier	Client 2 : professionnel
1) Éléments à connaître pour tous les clients	Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, date de l'événement	Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, date de l'événement
2) Questions pour connaître les besoins du client	1) Combien de personnes sont-elles conviées ? 2) Prévoyez-vous un cocktail dînatoire ou un repas assis ? 3) Est-ce que vos convives danseront ? 4) Faut-il prévoir : <input type="checkbox"/> un plancher <input type="checkbox"/> un éclairage <input type="checkbox"/> le mobilier <input type="checkbox"/> la décoration	1) Quelle surface désirez-vous ? 2) Devons-nous prévoir un lestage par plots ou devons-nous percer ? 3) Sur quel type de terrain souhaitez-vous organiser votre manifestation ? 4) Aurez-vous à stocker des matériels, des produits ou autres, en quelles quantités ?
3) Reformulation	Si j'ai bien compris, vous envisagez d'offrir à vos 50 invités un cocktail dînatoire au cours duquel vos convives danseront sur un plancher. Ce cocktail commençant en fin d'après-midi, vous aurez besoin d'un éclairage. (Proposition, accepter toute réponse cohérente)	Vous souhaitez accueillir un maximum de clients sur le parking de votre magasin. Les marchandises, en stock en magasin, seront acheminées selon la demande, jusqu'au chapiteau. Il n'est pas nécessaire de prévoir une zone de stockage. (Proposition, accepter toute réponse cohérente)
4) Questions pour connaître les mobiles du client	Voulez-vous laisser à vos invités un souvenir d'une fête inoubliable ? dans un endroit très confortable et convivial ?	Souhaitez-vous développer votre image à travers cette manifestation ? vous démarquer de vos concurrents et offrir un accueil original ? un accueil confortable pour vos clients qui pourront aller et venir facilement ?
5) Mobile principal du client	En fait, vous voulez que votre fête soit réussie en offrant un maximum de confort à vos invités. (Proposition, accepter toute réponse cohérente)	Notre grand chapiteau vous permettrait d'accueillir vos clients dans des conditions de sécurité idéales, proches de celles de votre magasin.
6) Proposition au client	Prendre rendez-vous pour voir sur place : <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Proposer : <input type="checkbox"/> 9 m ² <input type="checkbox"/> 25 m ² <input checked="" type="checkbox"/> Plus grand <input checked="" type="checkbox"/> Plancher <input type="checkbox"/> Décoration <input type="checkbox"/> etc.	Prendre rendez-vous pour voir sur place : <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Proposer : <input type="checkbox"/> 9 m ² <input type="checkbox"/> 25 m ² <input checked="" type="checkbox"/> Plus grand <input type="checkbox"/> Plancher <input type="checkbox"/> Décoration <input type="checkbox"/> etc.

L'assistance et la prise en charge des usagers

C123.1 Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)
C123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...)

C123.3 Porter les premiers secours

CP123.1 Se montrer rassurant

CP123.2 Respecter les consignes de sécurité

CP123.3 Porter les premiers secours

■ **Objectif bac** : épreuve E33



Découvrir

Des aménagements spécifiques

1



2



3



4



① Identifiez les aménagements spécifiques existants dans certains lieux publics.

① Rampe d'accès.

② Porte handicapé (plus large).

③ Stationnement handicapé.

④ Indication sonore du lieu.

② À qui sont destinés ces aménagements ?

Aux personnes en situation de handicap : handicapés moteur, aveugles, sourds...

③ Quelle est l'utilité de ces aménagements ?

Ces aménagements doivent permettre de faciliter les déplacements des personnes en situation de handicap, de leur offrir un meilleur accueil en leur permettant d'être autonomes.

Les textes



Arrêté C2, article 4 extrait de l'annexe X à la circulaire du 20 avril 2009 relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existants, modifiant la circulaire interministérielle DGUHC n° 2007-53 du 30 novembre 2007 résultant de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

C2 – Stationnement automobile

Les places de stationnement adaptées nouvellement créées doivent être localisées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur. Cette obligation ne s'impose pas aux places adaptées existantes.

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Article 76. Devant les juridictions administratives, civiles et pénales, toute personne sourde bénéficie du dispositif de communication adapté de son choix. Ces frais sont pris en charge par l'État.

Lorsque les circonstances l'exigent, il est mis à la disposition des personnes déficientes visuelles une aide technique leur permettant d'avoir accès aux pièces du dossier selon des modalités fixées par voie réglementaire.

Les personnes aphasiques* peuvent se faire accompagner devant les juridictions par une personne de leur choix ou un professionnel, compte tenu de leurs difficultés de communication liées à une perte totale ou partielle du langage.

* Trouble du langage qui peut entraîner des difficultés pour lire, pour parler.

www.legifrance.gouv.fr

- ④ Comment sont définies les obligations d'aménagements spécifiques des lieux ou établissements recevant du public pour les personnes en situation de handicap ?

Ces obligations font l'objet de lois.

- ⑤ Quelles motivations incitent l'État à légiférer sur ces dispositions ?

L'État légifère pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

- ⑥ Surlignez dans le texte les aménagements spécifiques proposés.

- ⑦ Citez d'autres aménagements spécifiques de lieux ou établissements qui facilitent la prise en charge des personnes à besoins spécifiques.

Feux piétons sonores, toilettes publiques adaptées, files d'attente prioritaires...

Votre environnement professionnel



L'assistance à l'aéroport de Lille

L'aéroport de Lille est un aéroport international situé sur la commune de Lesquin dans le département du Nord.

Implanté sur 450 hectares, cet aéroport est géré et exploité depuis le 1^{er} janvier 2009 par la Sogarel (Société de gestion de l'aéroport de la région de Lille), un groupement privé dont l'actionnariat est constitué de la CCI Grand Lille (61 %), Véolia Transport (34 %) et la Sanef (5 %). Ses installations comportent deux pistes d'atterrissage et trois aérogares : une aérogare passagers mise en service en 1996 et capable de traiter jusqu'à deux millions de passagers par an, une aérogare de fret avec 13 000 m² de magasins d'entrepôt et 3 800 m² de bureaux et une aérogare dédiée à l'Aviation générale et d'affaires.

Qui fait quoi ?

Le **service exploitation** est le système nerveux de l'aéroport : il traite les informations reçues, les diffuse et s'en sert pour mettre en action les membres que sont les différents services de l'aéroport. Son rôle consiste à assurer la supervision technique du bon fonctionnement des équipements nécessaires au traitement des passagers et également à assister les passagers à mobilité réduite.

Le **département commercial** a pour mission essentielle le développement des activités de l'aéroport de Lille, qu'elles soient de nature aéronautique et extra-aéronautique. Cette mission de développement passe par un développement de l'offre et également celui de la demande.

Le **département technique** a pour objectif prioritaire de satisfaire les besoins des passagers, des clients de l'aéroport (compagnies aériennes, locataires d'espaces commerciaux ou de bureaux...) aux meilleures conditions de qualité et de coûts. Sa mission consiste à contrôler, entretenir et, le cas échéant, remettre en état de bon fonctionnement l'ensemble des équipements et installations gérées par l'Aéroport de Lille.

Le **SSLIA**, Service de sauvetage et de lutte contre les incendies des aéronefs, assure la sécurité sur l'aéroport de Lille pendant les phases d'avitaillement (ravitaillement en kérosène des appareils) avec passagers à bord ou en portant les premiers secours aux personnes victimes d'incidents (cheville foulée dans un escalier, chutes, malaises...).

Le **service sûreté** de l'aéroport assure la prévention et la protection contre les actes de malveillance et les actions illicites : attentats, prises d'otages, détournements... Il veille aussi à prévenir les risques d'intrusion dans la zone réservée et supervise également la délivrance des badges d'accès et de circulation dans les différentes zones de l'aéroport.



D'après www.lille.aeroport.fr

Votre mission

Vous effectuez votre période de formation en entreprise au sein du service exploitation de l'aéroport de Lille et assistez Géraldine Preseau au comptoir information du hall public de l'aérogare. Pour garantir un traitement rapide des passagers et ne pas retarder les programmes de vols des appareils, votre rôle consiste à répondre aux demandes d'informations et à assister les passagers à besoins spécifiques.

Vous assistez vos premiers passagers de la journée puis prenez en charge une personne à besoin particulier avant de porter secours.

1 Répondre à la demande d'information

Un passager se présente à vous. Il souhaite se rendre à Alger et vous demande de l'orienter vers la compagnie qui pourra lui vendre le billet.

1. Relevez les informations utiles pour trouver la réponse à apporter à votre usager. → **doc. 1** **Annexe 1**
2. Identifiez à l'aide de l'outil « Pour préparer votre voyage » la compagnie vers laquelle orienter votre usager. → **doc. 2** **Annexe 2**
3. Formulez votre réponse à l'usager en l'orientant à l'aide du plan de l'aérogare. → **doc. 3** **Annexe 3**

2 Prendre en charge une personne handicapée

Géraldine vous informe qu'une personne handicapée moteur, Mlle Klin, est présente sur le vol Air France en provenance de Biarritz et qui arrive à 16 h 55. Son fauteuil roulant a été placé en soute. Elle vous demande de prendre en charge cette personne à son arrivée et de l'accompagner jusqu'au parking du sous-sol où l'attendra son taxi.

4. Identifiez les étapes successives de la prise en charge de Mlle Klin. → **docs 4 et 5** **Annexe 4**

3 Porter les premiers secours

C'est jour de grève et la file d'attente s'allonge devant votre comptoir information. Dans l'assistance, un homme s'évanouit et tombe au sol. Un usager vous alerte et vous demande de l'aide.

5. Déterminez, d'après votre connaissance des services de l'aéroport, la première démarche que vous devez effectuer dans cette situation de crise. → **Annexe 5**
6. Relevez les erreurs commises dans cette situation par la foule présente autour de la victime. → **doc. 6** **Annexe 6**
7. Citez les actions que vous devez entreprendre pour venir en aide à cette victime. → **doc. 7** **Annexe 7**

Doc. 1 La première demande d'information



Doc. 2 La recherche de l'information demandée



Doc. 6 La situation de crise**Doc. 7 Les premiers secours****L'inconscience**

La victime ne parle pas, ne réagit pas et respire...

Que faites-vous ?

Si la victime est inconsciente, et si sa poitrine se soulève régulièrement, il faut libérer les voies aériennes et la placer en position latérale de sécurité.

Les étapes de l'intervention

Vérifiez que la victime ne réagit pas.



Libérez les voies aériennes.



Vérifiez que la victime respire.



Tournez la victime sur le côté en position latérale de sécurité.



Demandez à quelqu'un d'appeler les secours ; aller chercher de l'aide si vous êtes seul.



Vérifiez régulièrement la respiration de la victime jusqu'à l'arrivée des secours.

L'arrêt cardiaque – les gestes de secours

La victime ne respire pas...

Que faites-vous ?

Si la victime est inconsciente et ne respire pas normalement, des compressions thoraciques et des insufflations doivent être pratiquées.

Les étapes de l'intervention

Vérifiez que la victime ne réagit pas et ne respire pas normalement (cf. partie sur l'inconscience).



Demandez à quelqu'un de prévenir les secours d'urgence (le 15 ou le 18) et d'apporter immédiatement un défibrillateur automatisé externe (s'il est disponible). Faites tout cela vous-même si vous êtes seul.



Commencez par effectuer 30 compressions thoraciques.



Pratiquez ensuite 2 insufflations.



Alterminez 30 compressions thoraciques et 2 insufflations.








Continuez les réanimations jusqu'à ce que les secours d'urgence arrivent et poursuivent la réanimation, ou que la victime reprenne une respiration normale.

Annexe 1 Le relevé d'information

Départ : Lille	Destination : Alger
Date : Février	Compagnie : ?

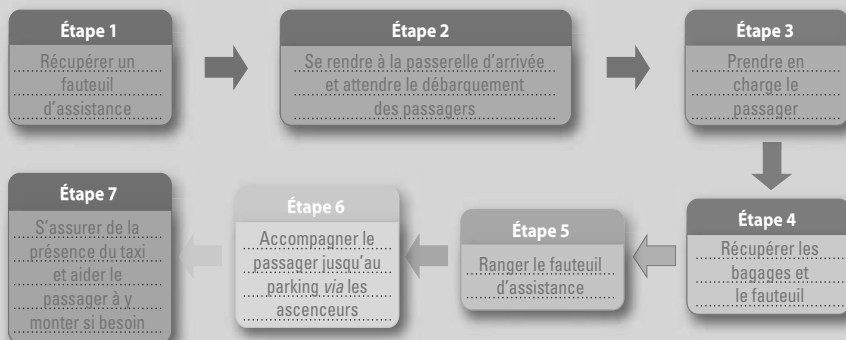
Annexe 2 Le choix de la ou des compagnies

 AIGLE AZUR <input checked="" type="checkbox"/>	AIRFRANCE  <input type="checkbox"/>	 AIR ALGÉRIE <input checked="" type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	RYANAIR.com FLY CHEAPER <input type="checkbox"/>	 CHALAIR AVIATION <input type="checkbox"/>

Annexe 3 La réponse à l'utilisateur



Annexe 4 La prise en charge de Mlle Klin



Annexe 5 La réponse à une situation de crise

Connaistu la
procédure en
cas de crise ?



Avant d'intervenir, il faut toujours demander à quelqu'un d'alerter les secours (un collègue) ou le faire soi-même si on est seul, et donc dans l'aéroport, alerter le SSLIA, Service de sauvetage et de lutte contre les incendies des aéronefs.

Annexe 6 Des erreurs à ne pas commettre

L'assistance ne doit pas s'agglutiner autour de la victime afin de la laisser respirer et éviter de créer un mouvement de panique dans le hall. La victime ne doit pas être redressée car cela empêche une bonne ventilation.

**Annexe 7 Une prise en charge bien menée**

Faire s'éloigner la foule.
Ôter la cravate de la victime et ouvrir le haut de sa chemise pour faciliter la respiration.

Placer la victime en PLS.
Faire vérifier que les secours sont bien en route.



Vérifier que la victime respire jusqu'à l'arrivée des secours.

L'assistance et la prise en charge des usagers

L'assistance et la prise en charge des usagers recouvrent un très grand nombre d'actions que l'hôte(sse) d'accueil aura à entreprendre dans le but d'**aider les usagers**. Ces actions vont de la simple réponse à apporter à une demande d'information aux premiers secours à donner à une victime.

1 La réponse à une demande

Assister l'utilisateur consiste à trouver une réponse à toutes ses demandes. Cela implique une bonne connaissance des services et fonctions des personnels de l'entreprise afin d'être capable de :

- **fournir l'information** demandée ;
- **assister l'utilisateur** dans l'utilisation des matériels mis à disposition (bornes automatiques, formulaires à compléter...) ;
- **orienter l'utilisateur** dans les locaux ou vers les personnes recherchées.

2 La prise en charge des personnes à besoins spécifiques

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances imposent que des **dispositifs d'assistance adaptés** soient mis en œuvre dans les lieux ouverts au public afin que chaque usager puisse bénéficier du même service.

L'hôte(sse) d'accueil a, dans ce contexte, un rôle très important puisqu'il doit être capable de **répondre à toutes les demandes d'assistance** des personnes à besoins spécifiques : personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants.

La prise en charge de personnes à besoins spécifiques peut également concerner les personnes dont la fonction impose un **accueil privilégié (VIP)**.

3 Les premiers secours

De par sa fonction, l'hôte(sse) d'accueil est souvent le premier informé des accidents qui peuvent survenir dans l'entreprise.

La première intervention à envisager consiste à **prévenir les secours** (pompiers, infirmerie, service interne de secours). Ensuite, il faut veiller ce que la victime puisse être secourue dans les meilleures conditions : **éloigner les éventuels curieux** et, dans la limite de ses connaissances, dresser un **premier diagnostic** et **prodiguer les premiers soins**.



Se tester

Votre mission

À l'accueil de la casse automobile **Étoile Auto** de Fréjus (83600), vous assistez M. Dave Manta venu déposer un véhicule pour destruction et complétez pour lui le formulaire attestant de sa démarche.

Nom :
Prénom :
Date :
Note :/.....

Complétez, à l'aide du doc., le formulaire Cerfa n°12095 en annexe.

Doc. La carte grise du propriétaire

Certificat d'immatriculation

N° Immatriculation **A. AA-999-AA** Date de 1^{re} Immatriculation **B. 28/02/2002**

C.1 MENTA

DAVE

C.4a EST LE PROPRIÉTAIRE DU VÉHICULE

C.4.1

C.3 17 LES PRES

83440 MONS

D.1 CITROËN

D.2 UARHJH/P

D.3 PISCASSO

E. VF7UARNH345275000

F.1 2520 F.2 2520 F.3 1620

G. 1695 G.1 1620

J. M1 J.1 VP J.2 AF J.3 CI

K. +2*2007/116*0345*01

P.1 1997 P.2 100 P.3 GO P.4 8

Q. Q.1 7 Q.2 U1 78

U.2 3000 U.7 159 U.8 70/220*2003/76EUR04

X.1 VISITE AVANT LE 28/02/2012

Y.1 256 Y.2 0

Y.3 0 Y.4 4

Y.5 2.5 Y.8 262.5

Plus le titulaire de l'immatriculation et son représentant, le sous-directeur de la circulation et de la sécurité routière

P. Leb...

Annexes

H. 11/03/2010

Z.1

Z.2

Z.3

Z.4

(A.1) Numéro d'immatriculation
(B.1) Date de la première immatriculation du véhicule
(C.1) Nom, prénom et adresse dans l'état membre d'immatriculation à la date de délivrance du document, du titulaire du certificat d'immatriculation
(C.3) Nom, prénom et adresse dans l'état membre d'immatriculation à la date de délivrance du document, de la personne physique ou morale possédant le véhicule à un titre juridique autre que celui de propriétaire
(C.4) a) Mention précisant que le titulaire du certificat d'immatriculation est le propriétaire du véhicule
(C.4.1) Mention précisant le nombre de personnes titulaires du certificat d'immatriculation, dans le cas de multi-propriété
(D.1) Marque
(D.2) Type, variante (si disponible), version (si disponible)
(D.3) Code national d'identification du type (en cas de réception CE)
(D.4) Dénomination commerciale
(E.1) Numéro d'identification du véhicule
(F.1) Masse en charge maximale techniquement admissible, sauf pour les motocycles (en kg)
(F.2) Masse en charge maximale admissible du véhicule en service dans l'état membre d'immatriculation (en kg)
(F.3) Masse en charge maximale admissible de l'ensemble en service dans l'état membre d'immatriculation (en kg)
(G.1) Masse du véhicule en service avec carrosserie et dispositif d'attelage en cas de véhicule tracteur de catégorie autre que M1 (en kg)
(H.1) Poids à vide national
(I.1) Période de validité, si elle s'est pas éteinte
(J.1) Date de l'immatriculation à laquelle se réfère le présent certificat
(K.1) Catégorie du véhicule (CE)
(L.1) Genre national
(L.2) Carrosserie (CE)
(L.3) Carrosserie (Dénomination nationale)
(M.1) Numéro de réception par type (si disponible)
(N.1) Cylindrée (en cm³)
(O.1) Puissance nette maximale (en kW) (si disponible)
(O.2) Type de carburant ou source d'énergie
(O.3) Puissance administrative nationale
(O.4) Rapport puissance/cylindrée en W/kg (uniquement pour les motocycles)
(P.1) Nombre de places assises, y compris celle du conducteur
(P.2) Nombre de places debout (en cas d'échelle)
(P.3) Niveau sonore à l'arrêt (en dB(A))
(P.4) Vitesse du moteur (en km/h)
(P.5) CO2 (en g/km)
(P.6) Indication de la classe environnementale de réception CE : mention de la version applicable en vertu de la directive 70/220/CEE ou de la directive 80/773/CEE
(Q.1) Dates de visites techniques
(R.1) Montant de la taxe régionale en Euro
(R.2) Montant de la taxe pour le désengagement des actions de formation professionnelle dans les transports en Euro
(R.3) Montant de la taxe additionnelle CO2 ou montant de l'écotaxe en Euro
(R.4) Montant de la taxe pour gestion du certificat d'immatriculation en Euro
(R.5) Montant de la redevance pour achèvement du certificat d'immatriculation en Euro
(R.6) Montant total des taxes et de la redevance en Euro
(Z.1) à (Z.4) Mentions spécifiques

Annexe

Le formulaire



N° 12095*01

DECLARATION (1)

DE REMISE D'UN VEHICULE EN VUE DE SA DESTRUCTION

DE DESTRUCTION D'UN VEHICULE PAR SON PROPRIETAIRE

(Code de la Route – Article R 322-9 et arrêté du 5 novembre 1984)

REMARQUES IMPORTANTES – CODE DE LA ROUTE : ARTICLE R 322-9.

- En cas de vente ou de remise à titre gratuit d'un véhicule en vue de sa **destruction**, l'ancien propriétaire doit adresser **dans les quinze jours suivant la transaction**, à la Préfecture du département de son domicile, une déclaration accompagnée de la carte grise l'informant de la vente ou de la remise à titre gratuit du véhicule en vue de sa **destruction** et indiquant l'identité et le domicile déclarés par l'acquéreur.
- En cas de **destruction** d'un véhicule par son propriétaire, celui-ci doit adresser à la Préfecture du département de son domicile, **dans les quinze jours** qui suivent, une déclaration de **destruction** accompagnée de la carte grise.

Je soussigné(e),

NOM et Prénoms ou **DENOMINATION** (en capitales) : MENTA Dave

POUR UNE ENTREPRISE

Adresse complète : 17 Les prés 83440 MONS

déclare que le véhicule immatriculé sous le numéro :

AA – 999 – AA

--	--	--	--	--	--

 Pour les exploitants agricoles,
précisez votre numéro d'exploitation
s'il s'agit d'un tracteur agricole.

et désigné ci-dessous : (pour remplir ces rubriques, consultez la carte grise)

V	I	P		
---	---	---	--	--

 GENRE

C	I	T	I	R	I	O	E	I	N		
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--

 MARQUE

U	A	R	I	H	J	/	P				
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

 TYPE

V	I	F	7	U	A	R	I	H	J	H	4	5	2	7	5	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

 Numéro d'identification ou numéro dans la série du type

A	F						
---	---	--	--	--	--	--	--

 CARROSSERIE

0	8
---	---

 Puissance en CV

J M A

2	8	0	2	0	2
---	---	---	---	---	---

 Date de 1^{ère} mise en circulation

(1) ☒ a été remis (à titre gratuit ou onéreux) pour être détruit

à : ETOILE AUTO

Nom et prénoms ou dénomination (pour une entreprise)

Adresse complète : _____

(1) ☐ a été détruit par moi-même, propriétaire,

Dans tous les cas, joindre la carte grise du véhicule.

A _____, le _____

SIGNATURE :

Pour les sociétés, nom et qualité
du signataire et cachet.

(1) Cocher la case correspondante

Si vous désirez obtenir un récépissé de la présente déclaration, joindre une enveloppe timbrée à votre adresse

La gestion de l'attente

C124.1 Orienter / installer le client / usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente

C124.2 Évaluer le temps d'attente et en tenir informé le client / usager

C124.4 Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente

CP124.1 Faire preuve de maîtrise de soi

■ **Objectif bac** : épreuve E33



Découvrir

« Tout vient à point à qui sait attendre », Clément Marot

1



2



3



4



5



1 Selon vous et en moyenne, combien de temps attendez-vous (en secondes et/ou minutes) ?

- 1 Au feu rouge : - de 1 min.
- 2 Pour une boisson au distributeur : - de 1 min.
- 3 Pour un café à dosette : - de 1 min.
- 4 Pour une cafetière complète : + de 3 min.
- 5 Avant l'arrivée de l'ascenseur : 30 s à 5 min.

2 Cette attente vous semble-t-elle supportable ?

- | | | |
|---|------------------------------|--|
| 1 <input checked="" type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? Par obligation, pas d'autres possibilités, par habitude, par sécurité. |
| 2 <input checked="" type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? Pour satisfaire un besoin de soif, par plaisir, moment agréable. |
| 3 <input checked="" type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? Instant plaisir. |
| 4 <input checked="" type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? Instant plaisir, convivialité. |
| 5 <input checked="" type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? Par obligation, par confort sinon marches à monter. |

Pologne : fausses files d'attente pour l'iPhone



▲ Les files observées en Pologne n'avaient rien à envier à celle-ci, prise devant l'Apple store de New York le 29 juin 2007, sur la 5^e avenue.

La filiale polonaise de France Télécom qui commercialise le smartphone a reconnu avoir payé des figurants pour attendre devant ses magasins.

Pour mieux lancer l'iPhone en Pologne, l'opérateur local a payé des figurants pour former de fausses files d'attente devant ses magasins dans la nuit de jeudi à vendredi, a reconnu hier la société.

« Il s'agissait d'une action de marketing. Nous avons trouvé que c'était une stratégie intéressante », a reconnu Wojciech Jabczynski, porte-parole de Telekomunikacja Polska (TP), la filiale polonaise de France Télécom. Avant la mise en vente de l'iPhone jeudi soir à minuit, on a pu voir devant les principaux magasins d'Orange des files d'attente, formées surtout de jeunes gens. Certains proposaient même de vendre leur place dans la file d'attente pour des prix allant de 100 à 300 zlotys (31 à 93 euros). « Le but était d'attirer l'attention des gens. Les personnes dans les files d'attente informaient les passants sur l'iPhone ».

© Lefigaro.fr/2008

3 De quelle entreprise s'agit-il et quel produit propose-t-elle ?

Filiale polonaise de France Télécom ; smartphone/iPhone.

4 Pourquoi cette filiale a-t-elle créé de fausses files d'attente ?

Pour donner l'impression d'un produit indispensable, à ne pas manquer, faire croire à de nombreux acheteurs potentiels qu'il y a un risque de rupture de stock et la nécessité de faire vite si on veut acheter cet appareil.

5 Comment expliquez-vous qu'elle ait principalement embauché des jeunes ?

Les jeunes sont ciblés car le smartphone (ici l'iPhone) représente la modernité, la mode, le dynamisme, le design, la performance, la haute technologie.

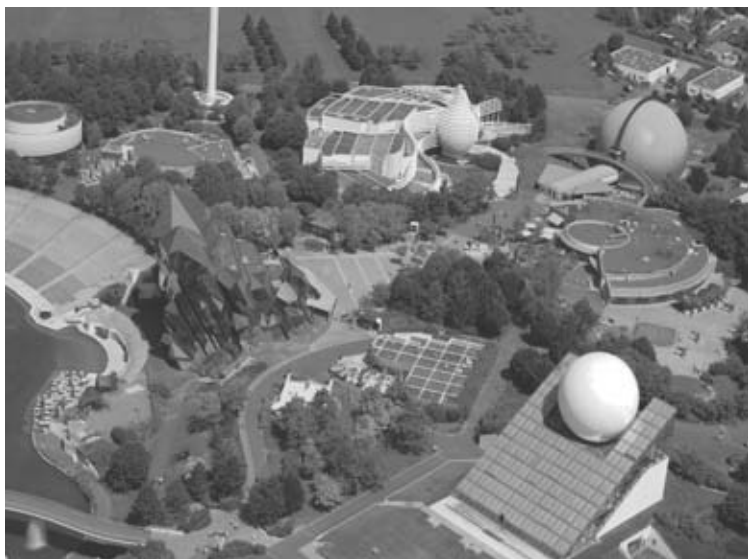
Votre environnement professionnel



BP 2000
86130 Jaunay-Clan
05 49 49 20 02
www.futuroscope.com
Parc d'attractions et de loisirs

En route vers le Futuroscope

Le parc du Futuroscope est un parc à l'ambiance futuriste, comme son nom l'indique. L'ensemble des attractions a un lien avec le multimédia, les techniques cinématographiques, audiovisuelles et même robotiques. Le but étant de faire vivre aux visiteurs une expérience et des découvertes hors du commun. Le Futuroscope a ouvert en 1987 à 10 km au nord de Poitiers, près d'un technopôle implanté sur la ville de Chasseneuil-du-Poitou.



Après validation du billet à l'entrée, il est possible d'accéder à l'ensemble des attractions. Le parc souhaite faire découvrir une nouvelle manière d'appréhender les sens et la matière. Les attractions les plus connues du parc du Futuroscope sont les films dynamiques : des sièges en mouvement au rythme des images, des histoires... parfois accompagnés d'effets sensoriels, des odeurs, du vent, de la 3D... Le parc frappe d'abord par son architecture : de gigantesques structures mêlant métal, verre et matériaux futuristes transportent les visiteurs dans un univers où les formes sont résolument modernes et intemporelles. Un voyage dans un pays qui défie le temps et

www.futuroscope.com

Votre mission

En période de formation en milieu professionnel du 28 avril au 8 juin sur le **parc du Futuroscope**, vous assistez Alexis dans l'équipe d'accueil. Il vous sensibilise notamment à la gestion de l'attente des spectateurs.

Vous évaluez correctement le temps d'attente aux différentes attractions, en vue d'en informer les spectateurs et de les orienter, et ainsi satisfaire davantage leurs demandes.

1 Prendre en compte les temps d'attente

Afin de prévoir les demandes des visiteurs qui ne sauraient tarder, Alexis vous conseille d'évaluer l'attente par anticipation.

1. Attribuez à chacune des dates proposées le temps prévisionnel d'attente aux attractions, en le surlignant de la couleur adaptée. → **doc. 1** **Annexe 1**
2. Déduisez-en les périodes de fréquentation à conseiller et à ne pas conseiller. → **doc. 1** **Annexe 2**

Dans le souci de satisfaire davantage les visiteurs, les dirigeants du Futuroscope se sont dotés d'un nouvel outil : le « Futuroscope mobi ».

3. Décrivez cet outil puis déterminez-en les avantages et inconvénients. → **docs 2 et 3** **Annexe 3**
- À 18 h précises, vous êtes interrogé par des jeunes gens qui vous montrent les illustrations reçues sur leur mobile.
4. Déterminez les attractions vers lesquelles vous les orientez principalement. → **docs 3 et 4** **Annexe 4**

2 Gérer l'attente

L'attente, lorsqu'elle est active, paraît déjà moins longue. Votre responsable vous confie l'achèvement de la maquette d'une affiche intitulée « Bienvenue à la Vienne dynamique » et destinée à atteindre cet objectif.

5. Poursuivez la rédaction de l'affiche en y intégrant les illustrations adéquates en reportant leur numéro aux endroits appropriés. → **doc. 5** **Annexe 5**
6. Repérez les zones où l'attente est active et expliquez cette interactivité. → **doc. 6** **Annexe 6**

Doc. 1 À la recherche du temps perdu

	Semaine	Week-end	Particularités
Janvier			Entre le 1 ^{er} janvier et la fermeture, le parc est très peu visité.
Février			Affluence moyenne pendant les vacances.
Mars			
Avril			Affluence haute à Pâques.
Mai			Affluence très haute les ponts de mai.
Juin			Beaucoup de groupes scolaires (bruyants) mais affluence relativement faible.
Juillet			
Août			Affluence moins importante en juillet qu'en août !
Septembre			
Octobre			Très peu de monde en semaine, définitivement le bon plan.
Toussaint			
Novembre			
Décembre			Fermé les jours de semaine en novembre et décembre.
Noël			Affluence « très haute » entre le 27 et le 30 décembre.

Affluence au Futuroscope

Faible

Moyenne

Haute

Très haute

Fermé

Légende :

- Pour une journée faible : entre 0 et 20 minutes d'attente en moyenne.
- Pour une journée moyenne : entre 20 et 40 minutes d'attente en moyenne.
- Pour une journée haute : entre 40 et 60 minutes d'attente en moyenne.
- Pour une journée très haute : entre 60 et 90 minutes d'attente en moyenne (voire plus).

<http://www.jaimeattendre.com/static/conseils-futuroscope-jaimeattendre.pdf>
Doc. 2 Une gestion de visite optimisée**Futuroscope.mobi**

Les visiteurs du parc du Futuroscope peuvent désormais gérer leur visite et organiser leur parcours en direct de leur téléphone portable muni d'un accès Internet. Ce nouveau service indique l'horaire et le temps d'attente de la prochaine séance de toutes les attractions, en

temps réel, et depuis n'importe quel lieu dans le parc. Le service propose également une photo et un texte de présentation.

**Doc. 3 Le Futuroscope.mobi illustré****② La Vienne dynamique**

Le Pavillon est **Ouvert**
Prochaine séance : 18:05,
places disponibles : 131

⑬ Danse avec les Robots

Le Pavillon est **Ouvert**
Votre temps d'attente est
de 48 min

⑮ Arthur l'aventure 4D

Le Pavillon est **Ouvert**
Votre temps d'attente est
de 58 min

⑦ Les Astromouches

Le Pavillon est **Ouvert**
Prochaine séance : 18:30,
places disponibles : 485

Doc. 4 Le temps nécessaire



Doc. 5 Des conseils et logos de visite

Sièges dynamiques

Pour des mesures de sécurité, nous vous rappelons que pour participer à nos attractions avec des sièges dynamiques vous devez être en bonne santé, ne pas être enceinte, n'être affecté d'aucun trouble physique et

atteindre la taille minimum requise. Les attractions équipées de simulateurs nécessitent un transfert du fauteuil roulant vers les sièges dynamiques. Si ce transfert n'est pas possible, vous pouvez assister à la séance depuis votre fauteuil roulant

placé aux emplacements signalés. Si les enfants n'atteignent pas la taille minimum requise, ils peuvent être installés sur les strapontins également prévus pour les personnes à mobilité réduite.

www.futuroscope.com



Doc. 6 Arthur, alternative à l'attente

Intégrer l'attente au sein de l'attraction, c'est le pari tenté et réussi par les concepteurs de l'attraction Arthur. Ainsi plusieurs zones composent la file d'attente [...].

Le tunnel d'entrée marque la frontière entre le monde des humains et celui des Minimoy à travers la lunette ❶. [...] Dans le jardin de la grand-mère d'Arthur, les visiteurs qui le souhaitent peuvent s'amuser à monter sur une drôle de balance ❷ pour connaître leur poids de Minimoy. [...] Sous le jardin, on trouve également dans cette partie de la file un autre élément interactif, une tablette-clavier composée des caractères de l'alphabet Minimoy ❸. Elle permet aux visiteurs d'écrire leur nom et de le voir traduit en alphabet Minimoy. [...] De l'autre côté se trouve l'épée des Minimoy, fondue dans la roche par leurs ancêtres et qui s'illumine, lorsque les visiteurs la touchent. [...] Puis vient le moment de rejoindre un des deux ascenseurs pour gravir la façade du pavillon (avec vue sur le parc), jusqu'à atteindre le garage de Max ❹. [...] Petite photo ❺ puis dernière étape en salle de dispatch ❻ avant que les visiteurs n'enfourchent leur coccivolante ❼. Cette salle permet de répartir les visiteurs vers les simulateurs de chaque étage et diffuse les consignes de sécurité sur des écrans vidéo.



Jonathan Lutaster, <http://nv.parkothek.info>



Annexe 1 Les temps d'attente prévisionnels

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
28 avril	29 avril	30 avril	1 mai	2 mai	3 mai	4 mai
5 mai	6 mai	7 mai	8 mai	9 mai	10 mai	11 mai
12 mai	13 mai	14 mai	15 mai	16 mai	17 mai	18 mai
19 mai	20 mai	21 mai	22 mai	23 mai	24 mai	25 mai
26 mai	27 mai	28 mai	29 mai	30 mai	31 mai	1 juin
2 juin	3 juin	4 juin	5 juin	6 juin	7 juin	8 juin

Temps d'attente : ☐ 0 à 20 min

☐ 20 à 40 min

☐ 40 à 60 min

☐ 60 à 90 min

Annexe 2 Des conseils bienvenus

Vos conseils	Périodes de fréquentation du parc du Futuroscope
Vous conseillez plutôt	Le mois de juin surtout en semaine.
Vous ne conseillez pas	Les ponts du 1 ^{er} mai et du 8 mai. Le mois de mai en général.

Annexe 3 Le « Futuroscope.mobi » en quelques lignes

Principes	Les visiteurs du parc du Futuroscope peuvent gérer seuls leur visite et organiser leur parcours en direct de leur téléphone portable s'il est muni d'un accès Internet.
Avantages	Les visiteurs ont connaissance de l'horaire, du temps d'attente des différentes séances de toutes les attractions en temps réel. Ils accèdent également à un résumé de l'attraction ainsi qu'à une photo du lieu pour mieux se repérer. Meilleure gestion, attente organisée, délai réduit, l'utilisateur est actif dans la gestion de son attente, pas de mécontentement, moins de stress et plus d'écoulement donc de trafic aux attractions.
Inconvénients	Obligation d'être équipé d'un téléphone portable muni d'un accès Internet. Risque de consultation des téléphones pendant les projections alors que c'est interdit.



Annexe 4 Des demandes à satisfaire

Heure de la demande	Attraction n°	Délai pour rejoindre l'attraction + ou - 3 min	Heure de début	File d'attente	Attractions à conseiller	
					Oui	Non
18 h 00	2	- 3 min	18 h 05	5 min	x	
	7	+ 3 min	18 h 30	Aucune	x	
	18	+ 3 min	Toujours ouvert	58 min		x
	19	+ 3 min	Toujours ouvert	48 min		x

Annexe 5 Les conseils de visite



Bienvenue à la Vienne dynamique

Nos attractions  sont accessibles aux personnes 

①



aux



et

⑤



pour rejoindre ②



ou ⑧



et enfant < ③



=



Nous vous rappelons ⑪



Annexe 6 L'attente chez « Arthur »

Lieu d'attente	Animation active proposée
② Le Jardin de la Grand-Mère	Se peser sur une drôle de balance pour connaître son poids de Minimoy.
③ Sous le jardin	Une tablette-clavier composée des caractères de l'alphabet Minimoy pour écrire son prénom. Une épée qui s'illumine lorsqu'on la touche.
⑤ Après le garage de Max	Se faire photographier.

La gestion de l'attente

Gérer efficacement l'attente permet d'optimiser l'accueil, l'orientation et la mise en relation avec le client/usager.

1 L'évaluation du temps d'attente

C'est bien connu, le client ou l'utilisateur n'aime guère attendre. L'agent d'accueil doit **connaître et évaluer le temps d'attente** afin de tenir informés les visiteurs et ainsi **anticiper les demandes**. Il doit **identifier** précisément les **problèmes** susceptibles de créer de l'attente inutile pour tenter de les **résoudre**.

Avec les **informations** issues des périodes d'affluence précédentes, de l'**observation** en direct, et en fonction des **procédures** de l'entreprise, l'agent d'accueil pourra garantir au client, à l'utilisateur ou au visiteur :

- une réponse rapide aux demandes (information, assistance, conseil, priorité d'affectation...);
- une attente agréable et ludique (attente communicante et active);
- une orientation/réorientation ou une alternative à l'attente (accueil sur rendez-vous...);
- un comportement professionnel, indépendant de la pression des gens qui attendent ou de son stress personnel (faire preuve d'une plus grande maîtrise de soi).

2 La gestion de l'attente

Plus elle est réduite, plus l'attente s'avère agréable. En conséquence, **gérer l'attente** participe à la **satisfaction** des clients/utilisateurs et améliore l'**image de marque**.

Cette meilleure gestion passe par l'identification des phases du processus d'attente et par l'adoption de procédures.

Phase de l'attente	Procédure à adopter
Avant	Anticiper l'attente : mettre en œuvre des prévisions, des statistiques, des rendez-vous.
À l'arrivée du client, usager ou visiteur	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer son arrivée si prise de rendez-vous; – l'informer sur le temps d'attente prévu (minutage...); – prendre en note sa prise de rang (numéro...); – l'identifier ou le reconnaître (nom, profil, demande, identifiant).
L'attente proprement dite	<ul style="list-style-type: none"> – Doser l'attente en fonction du service à rendre; – raccourcir les délais et réduire l'attente; – rendre l'attente agréable, active et communicante (communication dynamique par moyen audio et/ou visuel); – laisser libre de mouvement le visiteur en l'informant du temps prévisionnel.
La réception	L'informer de la mise en contact en : <ul style="list-style-type: none"> – venant le chercher; – l'appelant; – l'informant visuellement ou oralement (numéro, flèche, lumière...).

Se tester

Votre mission

Vous travaillez au bureau de **La Poste** de votre ville et assistez Ugo Moreau au bureau d'accueil. Il vous invite à prendre connaissance de l'implantation du bureau et à identifier les différentes zones d'attente.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note : /

① Indiquez sept grands changements intervenus dans la gestion de l'attente à La Poste, doc. 1.

- Espaces de services plus accueillants, rapides et pratiques ;
- prise en charge personnalisée et systématique du client ;
- identification rapide des besoins ;
- orientation vers le bon interlocuteur ou le bon espace de conseil ou de vente ;
- implantation d'automates (libre-service) ;
- pas d'attente dans la file traditionnelle mais évolution entre les îlots commerciaux ;
- conseils personnalisés et accompagnement.

② Attribuez à chacune des zones d'attente illustrées le numéro qui lui revient, doc. 2, annexe 1.

③ Déterminez ensuite les missions liées à vos activités de gestion de l'attente lors du démarrage de votre journée puis en fonction des besoins décrits, doc. 2 et annexe 2.

Doc. 1 Un temps d'attente réduit de moitié

La Poste tient ses engagements !

L'entreprise publique fait de ses bureaux de poste des espaces de services plus accueillants, plus rapides et plus pratiques. Pour que la venue en bureaux de poste soit un moment agréable et efficace, une prise en charge personnalisée et systématique de chaque client entrant permet d'identifier rapidement son/ses besoins et de l'orienter vers le bon interlocuteur ou le bon espace de conseil ou de vente. Les opérations rapides en libre service ont été renforcées avec l'implantation d'automates situés à l'intérieur du bureau pour notamment plus de sécurité lors des retraits d'argent. [...] Les clients ne patientent plus dans la file d'attente devant la traditionnelle ligne guichet mais évoluent à leur gré entre les différents îlots commerciaux segmentés par univers de besoins postaux. La mise à disposition de produits en libre service et l'implantation d'automates à l'intérieur ou en façade des bureaux de poste permettent aux personnels de La Poste de consacrer plus de temps à la prise en charge et au conseil personnalisé des clients et de les accompagner lors d'opérations plus complexes.



www.ladepeche.fr

Doc. 2 Des numéros pour attendre

À La Poste, tout est conçu pour vous accueillir. À partir du point information ①, vous pouvez vous faire assister par un de nos agents de l'espace accueil et orientation ①, puis patienter confortablement ② tout en consultant l'affichage vidéo ou Internet ③ pour connaître vos conditions d'attente. Plusieurs zones s'offrent à vous : à l'entrée, vous interrogerez votre compte sur la borne située dans l'espace d'attente libre et dynamique ④ ou

retirerez de l'argent grâce aux automates de l'espace accueil libre-service ⑤. L'espace d'attente ⑥ est à votre disposition pour choisir vos colis. Pendant ce temps, dans son bureau ⑦, le responsable d'agence s'active et élabore tableaux et statistiques dans le but de prévoir la fréquentation et les jours d'affluence. Il permet ainsi de gérer l'accueil personnalisé des conseillers ⑧.

Annexe 1 Des zones à identifier



Annexe 2 Une orientation anticipée et adaptée

Moment de la journée	Attitude à adopter	
Avant l'arrivée des clients, que consultez-vous et pourquoi ?	Pour anticiper l'attente : regardez la date du jour et, les jours d'affluence, les statistiques de fréquentation...	
À leur arrivée et en fonction de leur besoin, vers quelle zone d'attente les orientez-vous ?	Orientation à privilégier	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pour consulter simplement le compte • Pour un retrait d'argent • Pour un conseil personnalisé : <ul style="list-style-type: none"> – sans rendez-vous – avec rendez-vous • Pour choisir les Colissimo • Pour connaître le temps d'attente au guichet 	<ul style="list-style-type: none"> • Espace d'attente libre et dynamique (borne) • Espace accueil libre-service (automate) – Espace d'attente calme – Réception personnalisée • Espace d'attente et de documentation • Affichage vidéo

La prise en note et la transmission de messages

C125.2 Retranscrire une demande verbale

C125.3 Transmettre, diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie)

CP5 Avoir le souci de la satisfaction du client/usager et de ses attentes

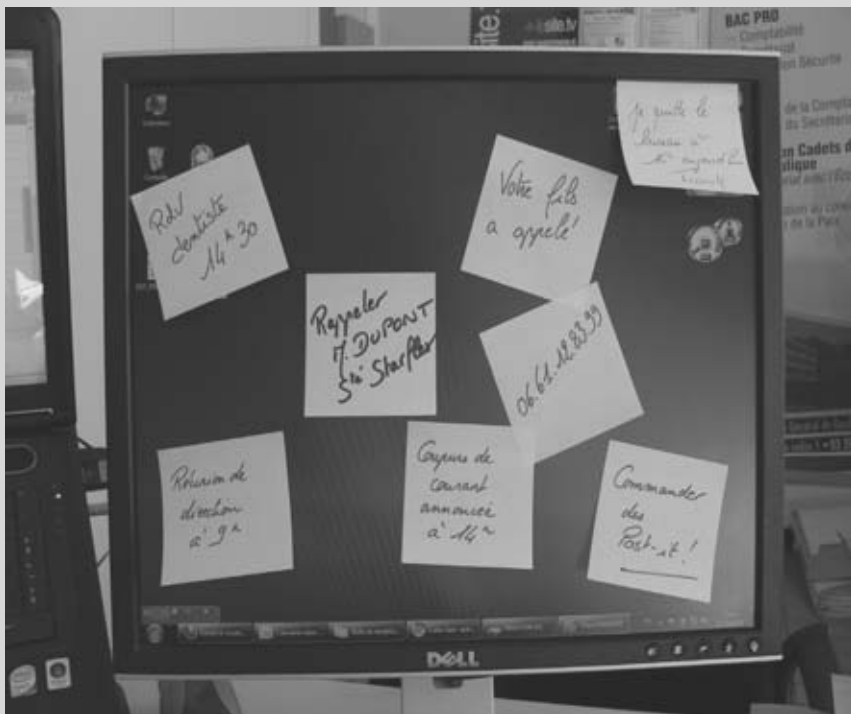
CP6 Respecter la procédure d'accueil

■ **Objectif bac** : épreuve E33



Découvrir

Pour info !



- ❶ Quelle est la technique utilisée pour transmettre l'information dans la situation présentée ci-dessus ?

Le Post-it.

- ❷ Selon vous, cette technique est-elle satisfaisante ? Justifiez votre réponse.

Non, cette technique n'est pas satisfaisante car les informations ne sont pas structurées, elles peuvent être incomplètes.

De plus les feuilles peuvent se décoller, s'envoler...

- ❸ Connaissez-vous d'autres techniques pour transmettre des informations dans l'entreprise ?

Le mail, la note interne, le téléphone, la télécopie.

Je vous écoute !

Je devais voir M. Paul mais mon rendez-vous qui était fixé au 10 du mois dernier a été repoussé. Maintenant je viens pour mon rendez-vous et vous me dites que M. Paul est absent, qu'il est remplacé par Mme Jacquart, mais qu'elle est en retard. Moi je ne peux pas attendre plus de 30 minutes sinon je vais être en retard au travail et il faut impérativement que j'aie cet entretien avant la fin de la semaine ou alors je vais vraiment avoir des grosses difficultés. Et en plus j'aurais préféré un interlocuteur plus expérimenté...



- 4 Pour quelle raison l'hôtesse ne parvient-elle pas à prendre en note les propos de son interlocuteur ?

L'interlocuteur parle trop vite et donne trop d'informations à la fois.

L'hôtesse n'est peut-être pas habituée à prendre en note rapidement.

- 5 Quels conseils pourriez-vous donner à cette hôtesse pour réussir cette prise de note ?

Demander à l'interlocuteur de parler moins vite, de reformuler ses propos.

Prendre en note en utilisant les abréviations. Reformuler les informations comprises pour s'assurer qu'elles sont exactes.

- 6 Qui devra être informé de cet entretien et par quel moyen ?

Mme Jacquart et M. Paul devront être informés par mail ou par note interne (M. Paul étant absent, on ne peut utiliser le téléphone).

Agir

Votre environnement professionnel



La transmission des demandes verbales chez LMH

Votre atout logement

Lille Métropole Habitat est une entreprise de service public dont la mission d'intérêt général est de mettre en œuvre les politiques locales de l'habitat définies par les élus des collectivités (Lille communauté urbaine et les mairies) et par les autorités compétentes. Cet organisme HLM est le fruit du regroupement opéré au mois de juillet 2006 entre trois offices publics HLM de la métropole lilloise, l'OPAC de Lille Métropole Habitat, l'OPAC de Roubaix Habitat et l'Office public HLM de Tourcoing.

Né de la volonté politique des élus de Lille Métropole Communauté Urbaine de se donner les moyens d'une ambitieuse politique en matière de logement et plus particulièrement de logement social, LMH est un office public de l'habitat (OPH) doté d'un conseil d'administration se composant d'élus communautaires, de personnalités désignées par le préfet et de quatre représentants d'associations de locataires. Il favorise l'accès des familles aux ressources modestes à un logement de qualité au coût le plus raisonnable possible. LMH participe également à la politique d'aménagement du territoire en qualité d'acteur du développement des quartiers.



Des agences proches de vous



Lille Métropole Habitat se compose d'un siège, de neuf agences et de deux antennes implantées au cœur des communes de la métropole lilloise. Elles constituent de véritables relais de proximité assurant la qualité du service rendu dans un environnement proche.

840 collaborateurs sont au service de chacun des locataires : de l'agent de nettoyage aux surveillants, des agents sociaux de proximité aux chargés de clientèle, les professionnels de LMH se mobilisent pour assurer aux locataires les meilleures conditions de logement et un cadre de vie de qualité.

L'agence Roubaix Motte gère 33 résidences, soit plus de 2 400 logements répartis sur les communes de Roubaix, Lys-lez-Lannoy et Wattrelos.

D'après LMH

Votre mission

Vous effectuez une période de formation en entreprise à l'accueil de l'agence **LMH Roubaix Motte** sous la responsabilité de Caroline Plumecocq, l'hôtesse d'accueil. Le personnel de l'agence a en charge la gestion personnalisée des dossiers, le suivi et le traitement des réclamations techniques ainsi que l'aide et le conseil dans les démarches administratives des locataires. Votre rôle consiste à accueillir ces locataires et à transmettre leurs demandes aux différents collaborateurs de l'agence.

Vous assistez Caroline et accueillez avec elle les premiers locataires de la journée.

1 Prendre en note les demandes

En observant Caroline, vous avez constaté qu'il était nécessaire de prendre en note très rapidement les demandes des locataires afin de réduire leur temps d'attente. Elle vous explique qu'elle utilise pour ce faire une technique d'écriture rapide qu'elle vous conseille d'adopter.

1. Identifiez les caractéristiques de la technique d'écriture rapide utilisée par Caroline.
2. Déterminez les avantages de cette technique.
3. Rédigez, à l'aide des règles d'abréviations présentées, les abréviations des termes fréquemment utilisés dans l'agence.
4. Prenez note de la demande formulée par votre premier client.

→ doc. 1 Annexe 1, colonne 2

→ Annexe 1, colonne 3

→ doc. 1 Annexe 2

→ doc. 1 Annexe 3

2 Transmettre les messages

Caroline vous explique les procédures de transmission des messages en vigueur dans l'entreprise et vous demande d'informer les personnes concernées par la demande de M. Igbenhacem.

5. Rédigez les informations que vous devez transmettre.
6. Identifiez les destinataires de ces informations ainsi que les outils adaptés pour les informer.
7. Rédigez les messages.

→ doc. 2 Annexe 4, colonne 1

→ doc. 3 Annexe 4, colonnes 2 et 3

→ Annexes 5 et 6

Doc. 1 La technique d'écriture rapide

Le principe de l'abréviation est simple : il suffit de supprimer les voyelles simples intérieures et le « e » en fin de mot, les lettres muettes et les doubles consonnes, les accents, les apostrophes ainsi que la ponctuation. On remplace les sons « aille », « ouille », « ille » « eille », « yeu » par « y », les sons « sse » et « ze » par « s », les sons « un » et « de » par les chiffres. Enfin on remplace la terminaison « ment » par un petit « t » en fin de mot et la terminaison « ion » par le symbole « θ ». Par exemple, tu pourras écrire : « msg tel pr Crln a Rbx » au lieu de « Message téléphonique pour Caroline à Roubaix ».



Et pour aller encore plus vite, tu peux utiliser les symboles courants : +, -, x, /, >, <, 7, 3, ...

Doc. 2 Le premier client

Bonjour, je suis M. Igbehacem, j'habite dans la résidence Lerustre de Wattrelos. Je suis déjà venu voir madame Miguel pour mon dossier de demande de nouveau logement.



Le mien est déjà trop petit, et ma femme va bientôt accoucher de notre troisième enfant et nous serons à l'étroit avec les deux chambres actuelles. De plus, elle s'essouffle vite et n'en peut plus de monter les trois étages ! Nous voudrions habiter à Roubaix, ça sera plus facile pour mon grand qui va au lycée, il ne serait pas obligé de se lever aussi tôt et on ferait des économies de transport. Il n'y a toujours rien de disponible dans le centre-ville ?

Et pendant que j'y pense, notre ascenseur est encore en panne !

Doc. 3 Les communications internes à LMH



Agence Motte Roubaix

Procédure des communications internes

	☎		📠
ACCUEIL			
Caroline PLUMECOCQ	03 20 99 21 99		motte@lmh.fr
GESTION CLIENTÈLE			
Fahima FAHEM	Poste 102	@ 📠	f.fahem@lmh.fr note interne (préimprimé n° 1)
Sophie MIGUEL	Poste 105	@ 📠	s.miguel@lmh.fr note interne (préimprimé n° 1)
Karim OUSHAIN	Poste 103	@ 📠	k.oushain@lmh.fr note interne (préimprimé n° 1)
Benoit VANTRICVELDE	Poste 107	@ 📠	b.vantricvelde@lmh.fr note interne (préimprimé n° 1)
COMPTABILITÉ			
Philippe MOULART	Poste 104	@ 📠	p.moulart@lmh.fr note interne (préimprimé n° 2)
SERVICE TECHNIQUE			
Patrick LEBRUN	03 20 99 21 97	@ 📠	p.lebrun@lmh.fr ☎ : 03 20 99 21 95 (préimprimé n° 3)
Dimitri VLAMYNCCK	03 20 99 21 97	@ 📠	d.vlamyncck@lmh.fr ☎ : 03 20 99 21 95 (préimprimé n° 3)

Annexe 1 Une prise de notes simplifiée

	Caractéristiques	Avantages
Principe	<ul style="list-style-type: none"> – Supprimer les voyelles simples intérieures et le « e » en fin de mot. – Supprimer les lettres muettes et les doubles consonnes. – Supprimer les accents, les apostrophes, la ponctuation. – Remplacer les sons « aille », « ouille », « ille » « eille », « yeu » par « y ». – Remplacer les sons « un » et « de » par « 1 », « 2 ». – Remplacer les sons « sse » et « ze » par « s ». – Remplacer la terminaison « ment » par un petit « t » en fin de mot. – Remplacer la terminaison « ion » par le symbole « θ ». 	<ul style="list-style-type: none"> – Gain de temps lors de la prise de notes. – Les mots restent compréhensibles et la relecture des notes peut être faite par une autre personne.
Symboles courants	+, -, x, /, >, <, ↗, ↘...	– Ce sont des symboles universels compris de tous.

Annexe 2 Des mots très usités

Mot	Abréviation
Logement	Lg ^t
Locataire	Lctr
Contrat	Ctrt
Bail	By
Loyer	Lyé
Problème	Pb
Impayé	1pyé
Nettoyage	Ntyg
Facture	Fctr

Mot	Abréviation
Roubaix	Rbx
Lys-lez-Lannoy	Lyslly
Wattrelos	Wtrls
Intervention	1trvθ
Résidence	Rds
Habitation	Habθ
Augmentation	↗
Électricité	Lctrct
Eau	o

Annexe 3 La prise de notes



M. Igbenhacem
 Rds Irstr wtrls
 pr Mme Miguel
 dmd lgt + gd
 a Rbx ctr vl
 urqt
 + ascsr en pn

Annexe 4 Les messages à transmettre



Messages à transmettre

Le JJ / MM / AA

Message	Destinataire	Outil à utiliser
M. Igbenhacem, locataire de la résidence Lerustre à Watrelos, est passé ce jour concernant sa demande d'un logement plus grand dans le centre-ville de Roubaix.	Mme Miguel	Mail
L'ascenseur de la résidence Lerustre de Watrelos est en panne.	M. Vlamynck	Télécopie 03 20 99 21 95 (préimprimé n° 3)

Annexe 5 Le premier message à transmettre

Sans titre - Message (HTML)

Message Insertion Options Format du texte Développeur

Calibri (C) 11

Objet : Demande de M. Igbenhacem

Bonjour,

M. Igbenhacem, locataire de la résidence Lerustre à Wattrelos, est passé ce jour concernant sa demande d'un logement plus grand dans le centre-ville de Roubaix. Il souhaite faire le point sur les disponibilités éventuelles.

Cordialement,

Votre prénom

Annexe 6 Second message à transmettre

LMH *Télocopie* préimprimé n° 3

Expéditeur Agence Motte Roubaix	Destinataire Service technique
N° d'appel : 03 20 99 21 95	
Date : JJ / MM / AA	
Objet :	
<input type="checkbox"/> Pour information	<input checked="" type="checkbox"/> Demande d'intervention
<input type="checkbox"/> Autre :	
<input type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Réponse
Nature des travaux demandés :	
<input type="checkbox"/> Installation	<input type="checkbox"/> Rénovation
<input checked="" type="checkbox"/> Réparation	<input type="checkbox"/> Révision
<input type="checkbox"/> Électricité	<input type="checkbox"/> Espaces verts
<input type="checkbox"/> Eau	<input checked="" type="checkbox"/> Autre : ascenseur
Lieu de l'intervention :	
Commune : Wattrelos	Résidence : Lerustre
<input type="checkbox"/> Appartement n°	<input checked="" type="checkbox"/> Parties communes
Autres informations :	

La prise en note et la transmission de messages

Sur un poste d'accueil, il est important d'être capable de prendre en note rapidement les demandes de son interlocuteur afin de réduire son temps d'attente et de pouvoir transmettre correctement sa demande au collaborateur intéressé.

1 La prise de notes

Pour prendre en note rapidement sans perdre d'information, il est utile d'adopter une **technique d'écriture rapide** dont les principes peuvent être :

- la suppression des voyelles simples intérieures et du « e » en fin de mot (ex. : cftr = cafetière) ;
- la suppression des lettres muettes et des doubles consonnes (ex. : ltr = lettre) ;
- la suppression des accents, des apostrophes, de la ponctuation ;
- le remplacement des sons « aille », « ouille », « ille » « eille », « yeu » par « y » ;
- le remplacement des sons « un » et « de » par « 1 », « 2 » ;
- le remplacement des sons « sse » et « ze » par « s » ;
- le remplacement de la terminaison « ment » par un petit « t » en fin de mot (ex. : pdt = président) ;
- le remplacement de la terminaison « ion » par le symbole « θ » (ex. : fcθ = fonction).

Cette technique qui nécessite un certain entraînement permet un **gain de temps** important tout en permettant une **relecture aisée de ses notes**.

2 La transmission des messages

La transmission des demandes des interlocuteurs aux collaborateurs de l'entreprise est souvent normalisée et propre à chaque entreprise.

Elle se fait la plupart du temps par le biais d'**écrits courts** transmis par **mail** ou par **télécopie** et donne lieu à la création de **documents types préimprimés** lorsqu'elle concerne des demandes récurrentes.



Se tester

Votre mission

Pour parfaire votre entraînement à la prise de note rapide, vous décidez d'intégrer à votre technique les abréviations courantes de la langue française utiles à l'exercice de votre métier.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note :/.....

❶ Surlignez dans la liste des abréviations et symboles courants les termes qui font partie du langage professionnel du domaine de la relation aux clients et aux usagers (doc. 1).

❷ Rédigez de manière abrégée le texte proposé en doc. 2, annexe.

Doc. 1 Les abréviations et les symboles courants de la langue française

Mot	Abréviation
administration	admin.
après Jésus-Christ	ap. J.-C.
article	art.
avant Jésus-Christ	av. J.-C.
avenue	av.
bas de casse	bdc
bon à tirer	BAT
boulevard	bd
capitale (lettre)	CAP
capitale (ville)	cap.
c'est-à-dire	c.-à-d.
ce qu'il fallait démontrer	cqfd
centilitre	cl
chapitre	chap.
chaussée	chée
compagnie	Cie
confer	cf.
degrés Celsius	°C
département	dép.
docteur	Dr
docteurs	Drs
environ	env.
et cætera	etc.
exemple	ex.
faubourg	fg
féminin	fém.
figure	fig.
Temps moyen Greenwich (Greenwich mean time)	GMT
habitants	hab.
paragraphe	paragr. ou §
post-scriptum	PS

Mot	Abréviation
pour cent	% ou p. 100
pour mille	‰ ou p. 1 000
président-directeur général	PDG
procès-verbal	PV
quelque chose	qc.
quelqu'un	qn.
recto	r ^o
répondez s'il vous plaît	RSVP
rien à signaler	RAS
route	rte
route nationale	RN
saint(e)	st(e)
s'il vous plaît	SVP
siècle	s.
société	sté
société anonyme	SA
société à responsabilité limitée	SARL
sous couvert	s/c
suivant(e)(s)	suiv.
supplément	suppl.
taxe sur la valeur ajoutée	TVA
téléphone	tél.
tournez, s'il vous plaît	TSVP
toutes taxes comprises	TTC
tel que, telle que	tq
verso	v ^o
Very Important Person	VIP
vers, verset	v.
votre référence	v/réf
volume	vol.
zone d'activité	ZA

Doc. 2 Le message : parler mail

Le e-mail est certes moins formel que le courrier papier, mais il est évident que la distinction public-privé demeure. Les smileys ;-), les raccourcis mdr (mort de rire) et autres @+ sont donc réservés à la correspondance d'ordre amical ou familial.

Pour les relations de travail, on emploiera à bon escient :

- la formule d'introduction « Bonjour, » parfois accompagnée du prénom du destinataire ;
- la formule de clôture « Cordialement », voire « Très cordialement » ou, à défaut une simple signature.

Les sigles et abréviations sont réservés aux destinataires dont on sait qu'ils utilisent le même langage (ex. : JO pour *Journal officiel*...).

L'indispensable signature pourra contenir des informations telles que le prénom et le nom du signataire, le nom de la société et ses coordonnées (souvent intégrées automatiquement grâce au logiciel de messagerie).

Notre conseil pour une communication optimale : comme tout mode de relation interpersonnelle, le courrier électronique implique que l'on crée les meilleures conditions de transmission de l'information, sur le plan technique (messages clairs et lisibles) comme sur le plan de la civilité (messages ciblés et polis). À vos claviers !

Emmanuelle Joseph, www.super-secretaire.com, 8 mars 2010

Annexe Votre message abrégé

Mel é crt – frml ke courié ppié ms é evdt ke distincq pblic-priv demr. Lé ;-), lé rcrcs mdr é otr @+ st dc rsrvs à crspdc ordr amcl ou fml.

Pr lé relq d trvl on emplr à bn esct :

– frml introq “bjr”, prfs accpg prn dest ;

– frml cltr “cdt”, vr “trs cdt” ou, à dfo 1 spl sign.

Lé sgl é abvrq st rsrvs o dest dt on sé kil utlst ^m lgge (ex. : JO pr ...).

1dpsbl sign pra ctr dé infos tls ke prn é nm signtr, nm sté é coord (svt 1tgr automtk grc log msgtr).

N/csl pr com optml : cm tt md relq 1trprsl, courié eltrnk 1plk k'on cré méyr cdg transmq d infos, sr pl tecnk

(msq clr é lsbl) cm sr pl d cvlté (msq cblé é pls). A vs clvrs !

Il n'existe pas de corrigé type à cet exercice, chaque élève doit s'approprier sa propre prise de note rapide à partir des conseils fournis. Le corrigé ci-dessus est donné à titre d'exemple.

La prise de congé en face à face

C131.1 Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager

C131.2 Conclure l'échange et saluer le client/usager

CP131.1 Être à l'écoute des suggestions critiques

CP131.2 Évaluer sa prestation en matière d'accueil en face à face

■ **Objectif bac** : épreuve E33



Découvrir

Tout va bien, au revoir !



❶ Qualifiez la situation d'accueil présentée ci-dessus.

Elle est totalement inadaptée.

❷ Donnez deux raisons importantes pour appuyer votre réponse précédente.

– L'utilisateur n'a visiblement pas obtenu satisfaction concernant sa demande ;

– les règles de politesse de base n'ont pas été respectées : écoute, attention, salut respectueux...

La charte d'accueil de la ville de Mulhouse



www.mulhouse.fr

3 Relevez dans la charte d'accueil les éléments qui doivent être contrôlés par l'hôte ou l'hôtesse d'accueil avant d'envisager de prendre congé de son usager.

- L'usager a bien identifié l'agent ;
- les démarches ont été facilitées et les délais d'attente maîtrisés ;
- l'usager a été orienté vers la bonne personne et le bon service ;
- l'usager a bénéficié d'une information précise, claire et personnalisée en toute confidentialité.

4 D'après vous, le bon accueil se termine-t-il lors de la prise de congé ? Justifiez votre réponse.

Non, l'usager peut avoir une nouvelle demande à formuler, une question ou une réclamation qu'il faut savoir écouter.

Votre environnement professionnel



408 rue du Chaume
17590 Saint-Clément-des-Baleines
Tél. : 05 46 29 42 62
www.la-plage.com

La prise de congé au camping La Plage



Situé dans le petit village de Saint-Clément-des-Baleines sur l'île de Ré, le camping La Plage accueille ses vacanciers d'avril à septembre dans un cadre magnifique, à 100 mètres de la plage de la Conche et du phare des Baleines, haut lieu touristique de l'île. La gérance de ce terrain de camping labellisé Camping Qualité est assurée depuis 1997 par Sophie Neveur dans le cadre d'une SARL unipersonnelle.

Autour de son restaurant, de sa piscine et de son terrain multi-activités, 36 emplacements pour caravanes et 80 mobiles-homes composent l'offre d'hébergement.

L'accueil de l'établissement est un lieu stratégique pour les vacanciers. Ils y règlent leur séjour, la location de réfrigérateurs et de vélos, moyen de locomotion privilégié de l'île de Ré, les inscriptions aux activités de loisirs... Le personnel qui assiste Mme Neveur à ce poste se doit de connaître parfaitement le fonctionnement du camping tout en étant capable de renseigner la clientèle étrangère en anglais ou en allemand.



▲ Le phare des Baleines

Votre mission

Vous avez obtenu un emploi saisonnier à l'accueil du camping **La Plage** où vous assistez Sophie Neveur. Vous devez, en plus de la gestion des entrées et sorties des clients, veiller à ce que vos vacanciers soient satisfaits par les prestations offertes afin de rendre leur séjour des plus agréables.

Vous participez à la mesure de la satisfaction des usagers et recherchez à personnaliser la prise de congé lors de leur départ avant d'évaluer votre prestation d'accueil.

1 Vérifier la satisfaction

C'est votre premier samedi, jour d'arrivées et de départs. Votre responsable vous demande de vérifier, lors de l'enregistrement des départs, que les vacanciers repartent satisfaits de leur séjour, comme le prévoient les 5 engagements du label Camping Qualité.

1. Relevez les critères de satisfaction qui doivent être contrôlés auprès des vacanciers dans le cadre du label « Camping Qualité ». → **doc. 1** **Annexe 1**
2. Identifiez les moyens que vous pouvez mettre en œuvre afin d'obtenir les informations sur le degré de satisfaction de vos clients. → **Annexe 2**
3. Relevez ces informations auprès des clients rencontrés. → **doc. 2** **Annexe 3**

2 Saluer de manière appropriée

Vous prenez congé des vacanciers sur le départ. Sur les conseils de Sophie, vous cherchez à personnaliser chacune de vos prises de congé avec la volonté de voir revenir vos clients.

4. Rappelez les règles de base d'une bonne prise de congé. → **Annexe 4**
5. Personnalisez votre prise de congé auprès de chacun des clients que vous avez rencontrés. → **doc. 2** **Annexe 5**

3 Écouter les suggestions critiques et évaluer sa prestation d'accueil

Vous terminez votre première semaine de travail au camping ; Mme Neveur vous annonce qu'elle est satisfaite de vous mais que vous pouvez encore améliorer votre prise en charge des clients, notamment auprès de ceux qui vous sollicitent pour obtenir des informations. Elle relate avec vous un entretien auquel elle a assisté et vous demande d'évaluer votre prestation en matière d'accueil en face à face.

6. Analysez votre prestation d'accueil en face à face. → **doc. 3** **Annexe 6, colonnes 2, 3 et 4**
7. Donnez des pistes d'amélioration possibles de cette prestation. → **Annexe 6, colonne 5**

Doc. 1 Les cinq engagements de Camping Qualité

Les cinq engagements de Camping Qualité

Chaque gestionnaire, lorsque son camping est reconnu par Camping Qualité, signe plusieurs engagements qui lui imposent de respecter les cinq points suivants : un accueil chaleureux ; l'hospitalité, la disponibilité, la prévenance et l'efficacité font l'objet d'une attention particulière de la part du gestionnaire et de toute son équipe. Ils contribuent ainsi à un séjour serein, agréable et convivial.

Une propreté irréprochable

Durant toute la période d'ouverture, propreté et hygiène sont assurées en tous lieux du camping.

Une information précise et vraie

Le gestionnaire de camping fournit des informations complètes, claires et exactes sur son établissement : descriptif précis des équipements, périodes et horaires d'ouverture de l'accueil, des différents services, des activités. Les tarifs sont clairement exprimés et strictement appliqués.

Un emplacement privatif soigné

Le gestionnaire du camping prend les mesures nécessaires pour offrir un emplacement privatif et garantir la plus grande tranquillité sur le terrain. Ce dernier est aménagé avec goût et dans un souci d'esthétique, pour une bonne intégration au site et à l'environnement.

Un environnement valorisé et respecté



Le gestionnaire de camping s'engage à conserver la nature et l'environnement, à aménager son camping avec respect, protection et recherche de solutions environnementales adaptées. L'aménagement paysager et les économies d'énergie sont des priorités pour Camping Qualité, participant ainsi à la préservation d'un environnement de plus en plus menacé.



Doc. 2 Quelques vacanciers sur le départ

Nous avons adoré. Toute l'équipe est toujours aussi sympa !



Est-ce possible de rester jusqu'à ce soir, il veut encore profiter du club et de la piscine ?



Nous avons eu trop chaud, la prochaine fois nous apporterons un ventilateur.



C'était juste dommage que vous n'ayez plus de vélos à nous louer.



Sans vos encouragements, nous n'aurions jamais osé cette promenade en mer !



Heureusement que vous êtes intervenus pour demander à nos jeunes voisins d'être moins bruyants !



Doc. 3 La prestation d'accueil en face à face

1 Bonjour ! Nous aimerions aller voir le Fort Boyard. Vous savez si cela se visite ?

3 Et vous savez qui pourrait me renseigner ?

2 Bonjour monsieur. Je sais qu'il y a la possibilité de s'approcher du fort en bateau, mais pas si cela se visite.

4 Pas vraiment. Nous pouvons toujours regarder dans le dépliant d'Inter Croisières. C'est la compagnie qui organise les balades en bateau.

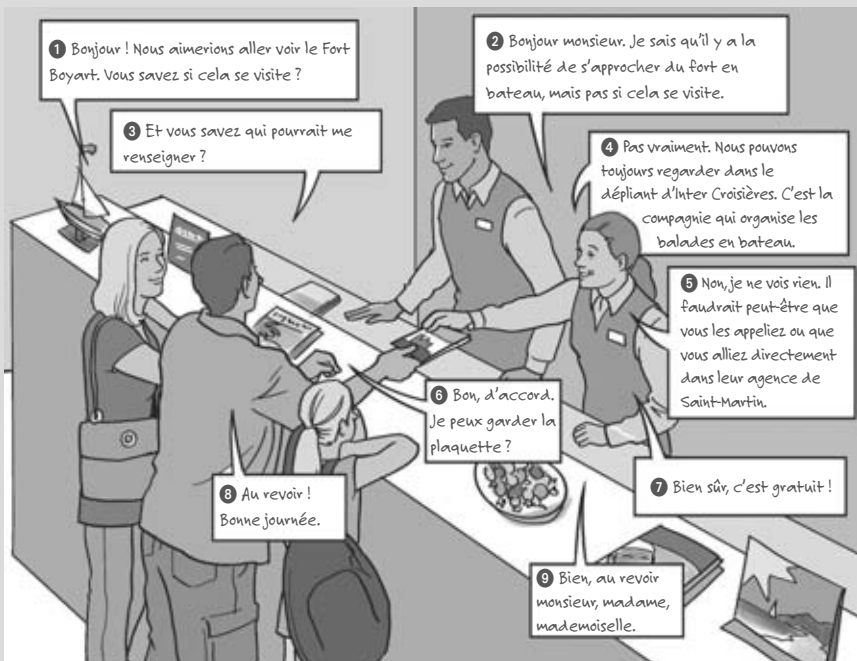
5 Non, je ne vois rien. Il faudrait peut-être que vous les appeliez ou que vous alliez directement dans leur agence de Saint-Martin.

6 Bon, d'accord. Je peux garder la plaquette ?

8 Au revoir ! Bonne journée.

7 Bien sûr, c'est gratuit !

9 Bien, au revoir monsieur, madame, mademoiselle.



Annexe 1 Les critères de satisfaction à contrôler

- L'hospitalité, la disponibilité, la prévenance et l'efficacité du personnel ;
- la propreté et l'hygiène des lieux ;
- le bénéfice pour le vacancier d'informations complètes, claires et exactes ;
- l'assurance de la tranquillité sur le terrain ;
- le respect de l'environnement dans l'aménagement du camping.

Annexe 2 La collecte d'informations

- Par questionnaire direct, en face à face ;
- par écoute active auprès des clients, attention portée à leurs propos, leurs attitudes ;
- par questionnaire de satisfaction qui pourrait être complété au moment du départ.

Annexe 3 La satisfaction des clients

Client	Degré de satisfaction*				Critères de satisfaction contrôlés	Justification
	TI	I	S	TS		
1				X	Hospitalité du personnel.	L'équipe est sympa.
2			X		Précision de l'information. Hospitalité du personnel.	Elle ne sait pas trop jusqu'à quelle heure elle peut rester mais est satisfaite des activités proposées.
3	X				Aucun.	L'insatisfaction provient d'un facteur non maîtrisable : la météo.
4			X		Disponibilité.	Il regrette qu'il n'y ait plus de vélos mais semble juste un peu déçu.
5				X	La prévenance du personnel. L'information précise.	Ils semblent très heureux de leur promenade en mer et contents d'avoir été bien conseillés.
6		X			L'efficacité du personnel. La tranquillité sur le camp.	Ils semblent avoir été satisfaits de l'intervention du personnel alors qu'ils étaient bien dérangés.

* TI : très insuffisant ; I : insuffisant ; S : satisfaisant ; TS : très satisfaisant.

Annexe 4 Les règles de base de la prise de congé

Salut oral		Salut gestuel
Une demoiselle	Au revoir mademoiselle	S'avancer vers la personne et donner une poignée de main.
Une dame	Au revoir madame	
Un homme	Au revoir monsieur	
Une personne dont vous connaissez le nom ou la fonction	Au revoir monsieur Dupont ou Au revoir monsieur le directeur	
Un couple	Au revoir madame, monsieur	
Un groupe de personnes	Au revoir à tous, ou selon la taille du groupe saluer personnellement chacun des membres du groupe.	

Annexe 5 La personnalisation de la prise de congé

Client	Prise de congé
1. Mme et M. Demoui, habitués du n° 15	Au revoir Mme Demoui, M. Demoui. À l'année prochaine, nous vous réservons votre emplacement n° 15.
2. Mme Choquet et son fils Louis	Au revoir Mme Choquet. Profitez bien de cette dernière journée et bon retour. Amuse-toi bien Louis.
3. Mme et M. Larouni et le petit Khalid	Au revoir Mme Larouni, M. Larouni. Nous espérons vous revoir sous notre beau soleil et n'hésitez pas à préciser lors de votre réservation que vous préférez un emplacement plus ombragé.
4. M. Schmidt	Au revoir M. Schmidt. Encore désolé pour le problème de location de vélo. Nous mettrons tout en œuvre pour pouvoir vous assurer ce service si vous revenez.
5. Mme et M. Lalane	Au revoir Mme et M. Lalane. Très heureux que vous ayez apprécié vos vacances et n'hésitez pas à revenir, nous avons encore de nombreuses idées d'activités à vous proposer.
6. Mlle Derache	Au revoir Mlle Derache. J'espère que vos vacances n'ont pas été trop perturbées par ces désagréments et que nous aurons le plaisir de vous revoir.



◀ Une rue, sur l'île de Ré ; les vélos sont de mise pour circuler

Annexe 6 L'analyse de la prestation d'accueil

Critères d'évaluation	Réalisé	À améliorer	Non réalisé	Points à améliorer
J'ai réalisé une prise de contact adaptée.		x		Le salut est cordial mais il est conseillé de connaître le nom de ses clients pour personnaliser l'accueil.
J'ai fait preuve d'écoute, d'empathie et de courtoisie.	x			
J'ai mis mon interlocuteur à l'aise et en confiance.		x		La position reste trop en retrait. Il faut se rapprocher du client pour lui montrer la plaquette, ou éventuellement lui en remettre une autre que celle que l'on consulte.
J'ai transmis des informations claires et précises.		x		Il n'est pas suffisant de connaître le nom de la compagnie qui organise les sorties, il faut aussi pouvoir donner un minimum d'informations complémentaires.
J'ai véhiculé une image valorisante de mon entreprise.			x	Le fait de ne pas connaître les activités réalistes est dévalorisant. De plus, il faut se montrer plus disponible : proposer de téléphoner pour obtenir l'information...
J'ai réalisé une prise de congé adaptée.		x		Le salut manque de cordialité. Et la personnalisation aurait dû être plus positive (ex. : J'espère que vous trouverez les informations que vous recherchez...).

La prise de congé en face à face

1 La vérification de la satisfaction des clients et usagers

L'accueil est le lieu incontournable de toute organisation et, parce qu'il crée souvent la différence entre une visite réussie et une visite ratée, il est indispensable de vérifier la satisfaction du client ou de l'usager avant d'en prendre congé.

Les critères de satisfaction à contrôler concernent toujours le ressenti du client ou usager sur l'**hospitalité**, la **disponibilité**, l'**écoute** et l'**efficacité** du personnel, et bien sûr sa **capacité à répondre aux demandes** qui lui sont faites.

Pour obtenir ces informations, l'hôte d'accueil pourra procéder par **questionnement direct** ou par **questionnaire de satisfaction**, et il devra surtout être attentif aux **rétroactions immédiates** de ses interlocuteurs pendant la communication en face à face.

2 Le salut approprié

La **prise de congé**, dernier instant passé avec son interlocuteur, doit laisser un **souvenir agréable** pour véhiculer une **image valorisante** de son organisation.

Les règles de base de la communication imposent de **saluer** les dames avant les hommes **en mentionnant** chaque fois que cela est possible le **nom** ou la **fonction** de l'interlocuteur. Un **propos approprié** peut également suivre le salut afin de **montrer l'intérêt** que l'on a porté à l'échange.

3 L'évaluation de la prestation d'accueil

Elle consiste à vérifier lors de chaque entretien en face à face sa prestation pour pouvoir procéder à d'éventuelles corrections.

Je **dois** :

- réaliser une **prise de contact adaptée** ;
- faire preuve d'**écoute**, d'**empathie** et de **courtoisie** ;
- mettre mon interlocuteur à l'**aise** et **en confiance** ;
- transmettre des **informations claires et précises** ;
- véhiculer une **image valorisante** de mon entreprise ou organisation ;
- réaliser une **prise de congé adaptée**.

Se tester

Votre mission

Vous êtes employé(e) à l'accueil du cabinet médical des docteurs Laurent et Olivier. Chargé(e) de gérer les entrées et sorties des patients, vous vous occupez également de leurs agendas respectifs. Ce jour vous recevez un patient venu prendre rendez-vous.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note :/.....

- ❶ Rédigez avec un camarade le dialogue entre ce patient et vous, en veillant à une prise de congé adaptée, doc., annexes 1 et 2.
- ❷ Simulez oralement devant la classe cette situation de communication en face à face.
- ❸ Évaluez votre prestation en vous aidant des remarques et conseils formulés par les camarades qui vous ont observé(e), annexe 3.

Doc. La demande du patient

Il souhaite un rendez-vous avec le docteur Laurent aujourd'hui en fin d'après-midi. Vous ne pouvez lui en proposer qu'un, l'agenda de ce docteur étant déjà trop chargé.

Vous cherchez à satisfaire la demande du patient sachant qu'il ne souhaite pas rencontrer le docteur Olivier, qu'il travaille tous les jours de la semaine de 12 h à 19 h et que le docteur Laurent ne consulte pas le mercredi soir.

Annexe 1 Le dialogue : côté accueil



- ☐ Bonjour monsieur.
- ☐ Je vérifie. Désolé(e), il n'y a plus de place aujourd'hui.
Je peux vous proposer un autre créneau ?
- ☐ Très bien, alors je vous propose mercredi à 10 h ou
jeudi à 19 h 30, le docteur ne consulte pas le mercredi soir.
- ☐ Oui, à 10 h donc. C'est monsieur/madame ?
- ☐ Très bien, je le note. Vous avez donc rendez-vous
mercredi XX, à 10 h, avec le docteur Laurent.
Bonne journée monsieur/madame Dubois. À mercredi.

Annexe 2 Le dialogue : côté patient

- ☐ Bonjour monsieur/madame. J'aimerais un rendez-vous ce soir avec le docteur Laurent.
- ☐ Oui d'accord. Alors le matin avant 12 h ou le soir après 19 h, je suis d'après-midi cette semaine.
- ☐ C'est assez urgent, alors disons mercredi.
- ☐ Monsieur/madame Dubois.
- ☐ Merci beaucoup, à mercredi. Bonne journée.



Annexe 3 L'analyse de la prestation d'accueil

Critères d'évaluation	Réalisé	À améliorer	Non réalisé	Points à améliorer
J'ai réalisé une prise de contact adaptée.				
J'ai fait preuve d'écoute, d'empathie et de courtoisie.				
J'ai mis mon interlocuteur à l'aise et en confiance.				
J'ai transmis des informations claires et précises.				
J'ai véhiculé une image valorisante de mon entreprise.				
J'ai réalisé une prise de congé adaptée.				

Pas de corrigé type. Les élèves qui observent la situation notent ici leur analyse de la prestation qu'ils comparent ensuite avec l'analyse de l'élève qui a joué le rôle d'hôte(sse) d'accueil.

La réception des appels entrants et internes

C211.1 Maîtriser les fonctionnalités du standard

C211.2 Accueillir, saluer, se présenter

CP211.1 Respecter une procédure d'accueil téléphonique

CP211.2 Faire preuve de disponibilité, de réactivité

■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

Le sourire



▲ Séverine, Agence Pénélope, Lille

Sourions ! Quand une personne sourit au téléphone, son interlocuteur ne peut que le remarquer, car le ton de la voix en devient différent. Au-delà de ce conseil bien connu, ne sous-estimez pas non plus, mesdames, l'importance du maquillage. Comme le tailleur ou le jogging, une absence de maquillage, suite à un retard de réveil, peut vous manquer cruellement. Ce n'est pas sur votre tête, c'est **DANS** votre tête : vous ne vous trouvez pas jolie ! Ce manque, cette gêne risquent inconsciemment d'atténuer votre pouvoir de séduction au téléphone. Pour nous, messieurs, retenons cette phrase de Sacha Guitry : « Quand je téléphone à ma femme, je me recoiffe ! ». Alors, à nos peignes et troussees de maquillage et arborons notre plus beau sourire !

Frédéric Chartier, *Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?*
www.frederic-chartier.com

① Pensez-vous que le sourire soit important lors d'une communication téléphonique ?

☒ Oui

☐ Non

② Pourquoi le sourire et l'apparence vestimentaire sont-ils des facteurs indispensables à une communication téléphonique de qualité ?

Une hôtesse d'accueil souriante, maquillée, correctement vêtue, n'a pas la même prestance, sa démarche est positive et cela s'entend au téléphone. Elle donnera donc une image accueillante et dynamique de l'organisation qu'elle représente.

L'accueil téléphonique



▲ Séverine, Agence Pénélope, Lille

Phone Régie recrute

12 candidates pour les former
au métier de standardiste.

Excellente présentation – Bonne
élocution – Capacité d'écoute.
Bonnes bases en anglais. Transmettez
votre télécandidature à Pôle Emploi
Paris.

③ Quelle est la fonction de cette employée ?

Hôtesse d'accueil-standardiste.

④ Quel matériel utilise-t-elle ?

Un standard téléphonique.

⑤ Décrivez ses tâches principales.

– Réceptionner les appels téléphoniques ;

– les transférer vers les destinataires concernés ;

– accueillir les visiteurs.

⑥ Quelles sont, selon vous, les qualités essentielles indispensables à ce métier ?

Excellente présentation, souriante, légèrement maquillée, goût du contact, bonne élocution, langage correct, maîtrise de l'anglais.

Votre environnement professionnel



40 boulevard Saly
59300 Valenciennes
03 27 14 80 00
www.groupeghi.com
Gestion HLM
Société anonyme

SA du Hainaut, bonjour !



La société SA du Hainaut, située à Valenciennes, appartient au Groupe Hainaut immobilier. Le groupe GHI accompagne l'ensemble des territoires de la région Nord-Pas-de-Calais dans leur développement économique. Partenaire des collectivités, entreprises et particuliers, le groupe GHI s'est organisé autour de cinq métiers fondamentaux :

- la gestion locative et le développement social ;
- la gestion de patrimoine ;
- le développement immobilier social ;
- le développement immobilier privé ;
- le marketing et le commercial.

La SA du Hainaut développe des solutions simples ou complexes autour des problématiques du logement social. La vocation du groupe GHI étant de devenir la réponse habitat, la SA du Hainaut propose à tous ses clients les compétences d'un interlocuteur unique quelle que soit sa problématique habitat.



La SA du Hainaut capitalise la présence géographique du groupe sur Valenciennes. Elle gère les logements sociaux du Valenciennois. Thierry Denoyelle en est le président.



◀ La Résidence du Centre, au cœur de la ville de Valenciennes.

D'après www.groupeghi.com

Votre mission

Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel à l'accueil des services administratifs de la **SA du Hainaut** de Valenciennes et travaillez auprès d'Adeline Thuillez, hôtesse d'accueil-standardiste. Adeline vous présente son poste de travail et vous sensibilise à l'importance de l'accueil téléphonique dans son entreprise.

Vous serez successivement amené(e) à découvrir les principales fonctionnalités du standard téléphonique puis à comprendre les enjeux d'un bon accueil téléphonique. Vous serez alors prêt(e) à réceptionner les appels entrants.

1 Maîtriser les fonctionnalités du standard téléphonique

Adeline vous explique qu'un bon accueil téléphonique passe par l'usage des fonctions du standard. Vous devez donc vous familiariser avec ce matériel. Vous procédez à des recherches sur Internet et lui résumez les informations que vous avez obtenues. Adeline vous remet ensuite le mode d'emploi du standard de la SA du Hainaut que vous découvrez.

1. Définissez la fonction principale d'un standard. → **doc. 1 Annexe 1**
2. Identifiez les caractéristiques, les avantages et les inconvénients des différents types de standard. → **doc. 2 Annexe 2**
3. Notez sous chaque manipulation à quelle fonctionnalité elle correspond. → **doc. 3 Annexe 3**
4. Indiquez les manipulations que vous effectuerez lorsque vous devrez vous absenter de votre poste de travail. → **doc. 3 Annexe 4**

2 Garantir un accueil professionnel de qualité

Adeline vous rappelle les règles principales à respecter lors de la réception d'appels téléphoniques et vous remet la charte de l'accueil téléphonique de la société, que vous lisez attentivement.

5. Expliquez l'intérêt pour une entreprise de pratiquer un accueil téléphonique de qualité et énumérez les grands principes de cet accueil. → **docs 4, 5 et 6 Annexe 5**
6. Justifiez l'intérêt pour une entreprise d'élaborer une charte d'accueil téléphonique de ce type. → **doc. 7 Annexe 6**

3 Réceptionner un appel téléphonique

Vous avez mesuré l'importance de l'accueil téléphonique, vous êtes maintenant prêt(e) à prendre en charge le standard, Adeline vous confie donc la réception d'un premier appel pour la SA du Hainaut.

7. Répondez à ce premier appel. → **Annexe 7**

Doc. 1 Le standard téléphonique

Un standard est un commutateur, c'est un poste particulier qui sert à aiguiller les appels extérieurs et internes.

Doc. 2 Les principaux types de standards**Interne ou externalisé ?**

C'est la première décision à prendre dans le choix de votre standard téléphonique :

- souhaitez-vous un équipement de standard téléphonique physiquement présent dans votre entreprise ?
- un standard téléphonique externalisé ?

Standard téléphonique présent physiquement dans l'entreprise

Vous achetez un équipement qui est physiquement installé dans votre entreprise. Cette solution présente deux avantages principaux :

- coût : paiement en une fois, puis un faible coût de maintenance ;
- flexibilité : vous pouvez l'adapter à vos besoins.

Inconvénient : investissement initial qui peut être conséquent, sauf si vous décidez de louer votre standard à une entreprise prestataire (location simple ou *leasing* qui permet de mettre une option d'achat à la fin du contrat de location).

Deux technologies principales :

- standard téléphonique **PABX** (*Private Automatic Branch eXchange*) : raccordé en réseau téléphonique traditionnel (analogique) ;
- standard téléphonique **IPBX** (*Internet Protocol Branch eXchange*) : raccordé au réseau par Internet (voix sur IP : numérique, certains appels gratuits selon la destination).



Au-delà de cette différence, les fonctionnalités d'un standard téléphonique IPBX sont généralement les mêmes que pour un standard téléphonique PABX.

Standard téléphonique externalisé

Vous n'avez pas à investir pour acheter un équipement, vous payez un abonnement mensuel pour utiliser les systèmes d'une société externe qui met à votre disposition ses propres systèmes. On parle alors de standard téléphonique **Centrex** : standard téléphonique hébergé chez un prestataire extérieur.

Ministandard téléphonique

Le ministandard téléphonique est un poste de téléphone qui présente les options essentielles d'un standard téléphonique plus sophistiqué. Généralement, il est possible de raccorder jusqu'à une dizaine de lignes.

Coupler téléphonie et informatique

Vous pouvez associer votre réseau informatique à votre standard téléphonique avec le couplage téléphonie informatique (CTI). Cela vous offre des fonctionnalités qui peuvent être utiles, par exemple :

- le nom de l'appelant apparaît, quelques secondes avant de décrocher ;
- quand un client vous appelle, la « fiche client » s'ouvre sur votre écran ;
- vous pouvez sauver directement dans votre messagerie les coordonnées d'une personne qui vous a appelé ;
- recevoir les messages laissés sur votre messagerie, réception d'un mail lorsqu'un appelant n'a pas réussi à vous joindre...

www.standard-telephonique.comprendrechoisir.com

L'avantage principal du standard téléphonique IPBX sur le PABX est la réduction des coûts due à l'utilisation de la téléphonie sur IP : la maintenance et les communications sont moins chères de 25 à 50 %.

Doc. 3 Le mode d'emploi : Alcatel Advanced Reflexes

Navigateur pour parcourir plusieurs pages de l'afficheur et y sélectionner une ligne (la ligne du bas est active implicitement)

Voyant lumineux indiquant la présence de messages

pour programmer votre téléphone

Secret pour vous isoler de votre correspondant

Interphonie pour que votre téléphone réponde automatiquement à un appel sans que vous n'ayez à décrocher

pour terminer un appel ou sortir de programmation

Clavier alphanumérique pour l'appel par nom
Protégé par un rabatt, pour le faire apparaître, ouvrir le rabatt

Touches audio
Haut-parleur (HP)
Pour partager une conversation
Pour diminuer le volume du HP ou du combiné
Pour augmenter le volume du HP ou du combiné
Mains libres pour appeler ou répondre sans décrocher

Afficheur et touches afficheur
Comporte 2 lignes et plusieurs pages donnant des informations sur votre correspondant et proposant des fonctions accessibles par les touches afficheur associées.

Touches programmables et icônes
Ces touches se répartissent en touches de ligne et touches de fonction. A chacune de ces touches sont associées des icônes.

Ikone de communication

- Appel en cours (clignotant)
- Communication en cours
- Communication en attente
- Communication en garde commune

Ikone de fonction

- Fonction activée
- Fonction nécessitant une action
- Occupation du téléphone ou d'une ligne (supervision)

Certaines touches sont pré-programmées

- Mémoriser temporairement un numéro
- Accéder aux services de messagerie
- Réémettre automatiquement le dernier numéro composé
- Consulter la liste des appels numérisés restés sans réponse ou accéder aux services numérisés

Mettre l'étiquette sur le téléphone
Vous disposez d'une étiquette imprimée livrée avec le téléphone, à placer sous les touches programmables.

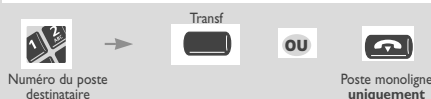
- Insérer un objet à bout plat dans l'encoche imprimée (l'encoche par bloc de touches).
- Soulever le cache du bloc de touches.
- Glisser votre étiquette.
- Remettre le cache en place.

1. Etablir un appel



2. Transférer un appel

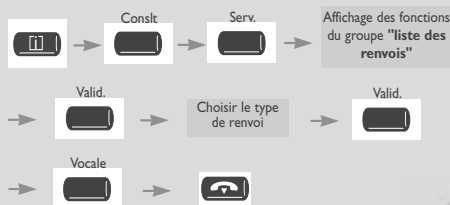
En communication, pour transférer votre correspondant sur un autre poste :



3. Appeler par votre répertoire



4. Renvoyer vos appels vers la messagerie vocale



Doc. 4 L'importance de l'accueil au téléphone

Vous accueillez un interlocuteur

En premier lieu, chacun doit avoir conscience que le téléphone est un vecteur de communication. Vous le savez, il faut donner une bonne impression dès le premier contact. Votre entreprise paraîtra accueillante si vous êtes aimable ; disponible si vous écoutez patiemment ; dynamique si vous êtes entreprenant ; professionnelle si vous proposez des solutions adaptées ; sérieuse si vous tenez vos engagements.

Vous êtes l'ambassadeur de votre entreprise

Répondre au téléphone, c'est communiquer dès l'instant où l'on décroche. C'est communiquer dès les premiers mots. [...] Au téléphone, vous représentez votre entreprise. L'appelant va juger l'ensemble de vos collègues à travers une unique prestation. Vous êtes aimable, l'entreprise bénéficie d'une bonne aura : « Ils sont supersympas chez Essa-Airel. »

Michel Baudier, *Je téléphone avec succès*, © Maxima 2004

Doc. 5 Le téléphone sonne, une fois, deux fois, trois fois ?**Décrocher**

Avant de prendre une communication, comptez le nombre de sonneries. Trois possibilités, deux mauvaises, une bonne. Si vous décrochez instantanément, votre client pense : « Ils ne sont pas submergés par le travail chez Essa-Airel. »

Un téléphone ne sonne jamais au bon moment. Le laisser sonner est absurde, vous ne terminerez pas votre opération en cours. Alors autant décrocher sans attendre, sinon à la quatrième sonnerie « Mais qu'est-ce qu'ils fabriquent chez Essa-Airel ? ». À la sixième, la tension monte d'un cran « Vraiment, ils se fichent du monde ! » À la huitième, le client est perplexe « Nous sommes mardi, il est 15 h 00, les bureaux sont bien ouverts ! » À la dixième, il raccroche excédé puis refait le numéro.

Le bon minutage, c'est de décrocher à la deuxième sonnerie. Le client ne pense rien, il trouve cela normal. Évidemment, les appels internes à l'entreprise ne sont pas concernés. [...]

Michel Baudier, *Je téléphone avec succès*, ©Maxima 2004

Doc. 6 Une exigence

Lorsque tu décroches, il faut faire connaître l'entreprise, c'est une exigence professionnelle. La première phrase que tu devras prononcer sera donc la formule d'accueil : SA du Hainaut, bonjour !

**Doc. 7 Un exemple de charte****Charte de l'accueil téléphone****SA du Hainaut**

1. **Je m'engage** à mettre en place un accueil personnalisé, souriant et agréable.
 - Je décroche avant la 3^e sonnerie.
 - Je présente la société.
 - Je salue mon interlocuteur (« bonjour », « bonsoir » à partir de 17 h).
2. **Je m'engage** à identifier mon interlocuteur grâce à la formulation : « Vous êtes madame ou monsieur ? » et à noter le nom sur le cahier des appels.
3. **Je m'engage** à écouter mon client.
 - J'écoute activement.
 - Je dis « oui » régulièrement.
 - Je prends des notes.
4. **Je m'engage** à apporter un service de qualité à mon client.
 - Je reformule, je questionne, ma réponse est adaptée à la demande de mon interlocuteur.
 - Je pense à faire plus que ce que le locataire me demande.
5. **Je m'engage** à transmettre les communications téléphoniques aux interlocuteurs demandés, en m'assurant de leur aboutissement dans un délai maximum de 30 secondes.
6. **Je m'engage** à prendre congé de manière personnalisée.
7. **Je m'engage** à rester calme face à toutes les situations.

Annexe 1 La définition d'un standard

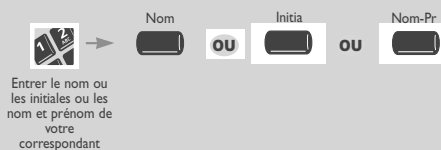
Un standard téléphonique est un commutateur, c'est-à-dire un poste téléphonique qui permet de recevoir et de gérer de nombreux appels téléphoniques et de les transférer vers les destinataires concernés.

Annexe 2 La typologie des principaux standards

Types de standards	Standard téléphonique interne		Centrex	Ministandard
	PABX	IPBX		
Caractéristiques	Physiquement présent. Raccordé au réseau téléphonique traditionnel.	Physiquement présent. Raccordé au réseau par Internet.	Standard Centrex, hébergé chez un prestataire extérieur.	Poste de téléphone.
Avantages	Investissement unique. Faible coût de maintenance. Système adaptable.	Mêmes avantages que le PABX + Réduction des coûts (téléphonie sur IP).	Coût limité de l'investissement. Pas d'embauche. Abonnement mensuel.	Coût faible. Utilisation facile.
Inconvénients	Coût initial élevé. Embauche d'une standardiste. Nécessité d'un poste de travail.	Mêmes inconvénients que le PABX.	Système qui n'est pas flexible.	10 lignes maximum.

Annexe 3 L'utilisation du standard de la SA du Hainaut

Établir un appel, recevoir un appel, rappeler le correspondant, appeler le correspondant par son nom, transférer un appel, converser avec 2 correspondants.



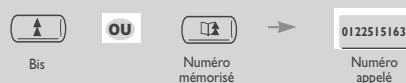
Appeler le correspondant par son nom



Transférer un appel



Recevoir un appel



Rappeler le correspondant



Converser avec 2 correspondants



Établir un appel

Annexe 4 En cas d'absence...

Situation d'absence	Action
Pendant ma pause déjeuner, Melle Durand (poste 532) prend en charge les appels téléphoniques.	Renvoyer les appels vers le poste 532
Je quitte mon travail le soir.	Renvoyer les appels vers la messagerie
Je réintègre mon poste de travail.	Annuler le renvoi

Annexe 5 Un accueil téléphonique de qualité

Intérêts	Principes
Donner une bonne impression de l'organisation dès l'instant où l'on décroche : accueillante, disponible, dynamique, professionnelle, sérieuse. L'interlocuteur doit se sentir le bienvenu, écouté, compris et satisfait du résultat de son appel.	Décrocher avant la troisième sonnerie. Présenter l'entreprise et parfois se présenter. Ajouter une formule d'accueil pour saluer.

Annexe 6 Un intérêt certain

C'est une promesse explicite faite à l'ensemble des interlocuteurs sur un niveau de qualité de service au téléphone.

Elle recense les engagements pris par tous les acteurs de l'accueil téléphonique. C'est donc une marche à suivre pour diriger la communication téléphonique.

Annexe 7 Une première à la SA du Hainaut

Étapes de ma conversation	Mes propos
Décrocher avant la 3 ^e sonnerie	SA du Hainaut,
Présenter l'organisation	
Saluer en souriant	bonjour !

La réception des appels entrants et internes

Les entreprises sont aujourd'hui très concernées pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique. En effet, **23 % des appels se perdent** encore en moyenne pour des temps d'attente trop longs, de mauvais aiguillages, des postes occupés, un standard saturé, une mauvaise utilisation du matériel...

1 Les fonctionnalités du standard téléphonique

Un bon accueil téléphonique passe par l'usage des fonctions que le standard propose. Il est donc primordial pour l'hôtesse ou le chargé d'accueil de connaître les différents types de standards et leurs fonctionnalités.

Un standard permet de **transférer les appels entrants et internes** vers les différents postes de l'entreprise.

Le standard peut être :

- **interne à l'entreprise**. Il existe deux technologies différentes : le PABX (*Private Automatic Branch eXchange*) relié au réseau téléphonique traditionnel et l'IPBX (*Internet Protocol Branch eXchange*) raccordé au réseau par Internet ;
- **externalisé** auprès d'un prestataire de services ;
- **couplé avec l'informatique** (CTI – couplage téléphonie informatique), ce qui offre différentes options supplémentaires comme l'ouverture des fiches clients concernés lors de leurs appels, la diminution des coûts de communication et de maintenance...

Le standard propose de **nombreuses fonctionnalités** telles que la messagerie vocale, le transfert d'appel, le prédécroché, le rappel automatique, la numérotation abrégée, le journal d'appels...

2 Les éléments de garantie d'un accueil professionnel de qualité

L'accueil téléphonique donne une image très précise de l'entreprise. C'est le premier contact avec l'entreprise. Il est donc important de maîtriser la réception des appels téléphoniques.

Pour améliorer la qualité de leur accueil téléphonique, de nombreuses entreprises respectent une **charte d'accueil téléphonique**. Elle reprend les principes à suivre et permet de guider l'hôtesse ou le chargé d'accueil lors de leurs communications téléphoniques. C'est un engagement de qualité que l'entreprise prend envers ses différents partenaires.

3 La réception des appels téléphoniques

Les différentes étapes de la prise de contact téléphonique sont les suivantes :

- **préparer son matériel** : l'hôtesse ou le chargé d'accueil doivent vérifier qu'ils sont en possession de tous les documents nécessaires au bon déroulement de leurs communications téléphoniques (cahier d'appels, feuilles, stylos, liste du personnel et numéros de postes, coordonnées de l'entreprise...);
- **décrocher avant la troisième sonnerie** ;
- **présenter l'entreprise** ;
- **saluer** en souriant.



Lorsque nous avons l'air mécontent, nous mettons en action 65 muscles faciaux, tandis que lorsque nous sourions, nous n'en mettons que 12 en action, alors sourions !



Se tester

Votre mission

En stage à la **préfecture de Nice**, votre rôle sera de seconder l'hôtesse d'accueil. Votre tuteur vous explique que l'ensemble des salariés a pour obligation de respecter la charte Marianne. Il vous remet un extrait de cette charte et souhaite que vous l'étudiez. Il vous explique également les différentes possibilités pour les usagers d'obtenir des informations administratives par téléphone. Vous en prenez connaissance avant de découvrir votre poste de travail.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note : /

- ① Rappelez les principales qualités, décrites dans le doc. 1, dont doivent faire preuve les employés de la préfecture.

Attention, courtoisie, efficacité, écoute.

- ② Rappelez l'objectif principal de la charte Marianne.

Engagement de l'État à améliorer la qualité de l'accueil du public au sein des services administratifs (préfectures, sous-préfectures, mairies).

- ③ Relevez les différents engagements de la charte Marianne en complétant l'annexe 1.

- ④ Expliquez en quoi l'accueil téléphonique de la préfecture de Nice a été amélioré.

Mise en service de serveurs vocaux spécialisés par démarches, ce qui accélère la réponse aux usagers et libère l'accès au standard qui était trop souvent saturé.

- ⑤ Réfléchissez aux moyens utilisés pour mesurer la satisfaction des usagers de la préfecture.

Enquêtes réalisées auprès des usagers de la préfecture, communications enregistrées...

- ⑥ Indiquez sur l'annexe 2 le numéro composé par votre interlocuteur lorsque le téléphone de la préfecture sonne et répondez.

- ⑦ Expliquez en quoi consiste le numéro 3939 décrit dans le doc. 2.

C'est un service téléphonique externalisé qui permet aux usagers d'effectuer rapidement leurs démarches administratives (réponses aux questions les plus courantes, orientation éventuelle vers le service compétent...).

- ⑧ Justifiez pourquoi c'est un service externalisé.

Les appels ne sont pas reçus directement par le chargé d'accueil de la préfecture, le standard est hébergé chez un prestataire extérieur.

- ⑨ Indiquez les quatre numéros possibles à composer pour obtenir des renseignements sur l'obtention d'une carte grise.

Standard : 04 93 72 20 00 ; serveur vocal : 04 93 72 29 99 ; serveur vocal spécialisé : 04 93 72 25 59 ; service 3939.

Doc. 1 Marianne à votre service, bonjour !

Lancement national de la
« Charte Marianne »



Pour un meilleur accueil
dans les services de l'État

Depuis le 3 janvier 2005, la charte Marianne est mise en œuvre dans l'ensemble des services administratifs français. Elle traduit les engagements de l'État dans l'amélioration de la qualité et de l'accueil du public et repose sur un socle commun à l'ensemble des services administratifs :

- 1) un accès plus facile dans les services ;
- 2) un accueil attentif et courtois ;
- 3) une réponse compréhensible à vos démarches dans un délai annoncé ;
- 4) une réponse systématique à vos réclamations ;
- 5) à votre écoute pour progresser.

La satisfaction des usagers est mesurée périodiquement aux fins de déterminer si le système actuel fonctionne

et si des actions sont nécessaires pour permettre d'assurer des services de qualité aux usagers. L'enjeu de ces enquêtes est d'adapter l'organisation des services afin de mieux répondre aux attentes des usagers tout en lui garantissant un accueil qualité.

Pour une réponse adaptée à vos démarches : l'accueil téléphonique est modernisé avec la mise en service de serveurs vocaux spécialisés par démarches (permis de conduire, immatriculation véhicules...).

Standard : 04 93 72 20 00.

Serveurs vocaux* :

- serveur vocal général : 04 93 72 29 99 ;
- démarches d'immatriculation des voitures neuves et voitures d'occasion : 04 93 72 25 59 ;
- démarches permis de conduire : 04 93 72 25 87.

* Le serveur vocal interactif (SVI) est un système permettant à un utilisateur de dialoguer, via son téléphone, avec un serveur informatique.

Doc. 2 Allô service public

Les usagers peuvent effectuer leurs démarches administratives à distance grâce à un service téléphonique externalisé. Ce service dénommé « Allô service public », est accessible par le numéro d'appel unique 3939.

Il donne, en moins de trois minutes, une réponse de premier niveau aux questions administratives les plus courantes, grâce à une « base de connaissances » élaborée à partir des informations du site www.service-public.fr ou il oriente vers le service expert compétent de l'administration le plus proche, grâce à une « base des données locales ».

www.service-public.fr

Annexe 1 Les engagements de la charte Marianne

N°	Engagement
1	Faciliter l'accès dans les services
2	Veiller à un accueil attentif et courtois
3	Répondre de manière compréhensible aux démarches dans un délai annoncé
4	Répondre systématiquement aux réclamations
5	Écouter les usagers pour progresser

Annexe 2 Un appel parmi d'autres

Le téléphone sonne...	Vos réponses
Quel numéro l'interlocuteur a-t-il utilisé ?	04 93 72 20 00
Que répondez-vous ?	Préfecture de Nice, bonjour !

La qualification, le filtrage

C221.1 Identifier l'interlocuteur

C221.2 Écouter la demande en optimisant la durée de l'échange

C221.3 Cerner la nature de la demande et reformuler

CP221.1 Être attentif aux besoins de l'interlocuteur

CP221.1 Respecter les consignes de filtrage permanentes ou ponctuelles

■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

La réception des appels téléphoniques



❶ Pensez-vous que le comportement de cette hôtesse d'accueil soit professionnel ?

☐ Oui

☒ Non

❷ Détaillez les erreurs commises dans le tableau ci-dessous et proposez des solutions adaptées.

	Erreurs commises	Solutions
Cas 1	Laisse sonner trop longtemps	Trois sonneries maximum
Cas 2	Ne sourit pas	Le sourire s'entend au téléphone
Cas 3	Ne connaît pas le personnel de l'organisation à laquelle elle appartient	Avoir à sa disposition l'organigramme ou l'annuaire interne et les consulter
Cas 4	Ne connaît pas un renseignement essentiel, utilise un langage familier	Avoir à sa disposition une fiche d'identité de l'organisation, utiliser un langage courant
Cas 5	Émet un jugement négatif sur un membre du personnel	Ne doit pas prononcer de phrases négatives ni émettre de jugement. « Il est en RDV à l'extérieur » et proposer de prendre un message
Cas 6	Transfère directement l'interlocuteur au directeur	Demander le nom de l'interlocuteur, transférer à son assistante

Les possibilités de la voix



Pour un meilleur rythme

Le rythme habituel du langage est de 180 mots à la minute, au téléphone, il ne nous faudra prononcer que 120 mots à la minute environ en situation de réception d'appel et 150 en émission. En effet, en appel sortant, le rythme doit être plus dynamique. Nous devons en revanche parler plus lentement pour accueillir notre interlocuteur.

Le rythme est donné en ponctuant votre texte. Il faut mettre des virgules partout et respirer sans cesse. Le plus simple est de grouper les mots. Les groupes de mots même isolés doivent continuer à avoir un sens. Par exemple, dites :

① « Le rythme est donné --- en ponctuant --- votre texte. --- En plus des points, --- il faut --- mettre des virgules --- partout. »

Pour une meilleure articulation

Pour nous entraîner à mieux ar-ti-cu-ler, de nombreux textes à lire à voix haute et intelligible existent :

② « Si six cents scies scient six cents cigares, six cent six scies scieront six cent six cigares. »

③ « Un chasseur sachant chasser doit savoir chasser sans son chien. »

④ « Les chaussettes de l'archiduchesse sont-elles sèches ou archisèches ? »

⑤ « Je veux et j'exige. »

⑥ « La roue sur la rue roule, la rue sous la roue reste. »

⑦ « Seize jacinthes sèchent dans seize sachets secs. »

⑧ « Trois gros rats gris dans trois gros trous ronds rongent trois gros croûtons ronds. »

⑨ « Papa boit dans les pins, papa peint dans les bois, dans les bois papa peint et boit. »

Cet exercice muscle vos lèvres et vous oblige à articuler au maximum.

Pour un bon volume

Il ne sert à rien de crier au téléphone ! Pourtant 87 % des gens qui savent que leur interlocuteur est loin se mettent à parler plus fort. Qui n'a pas entendu :

⑩ « Allô ! Pascal, ici Patrick, je t'appelle de New York... »

⑪ « Allô ! Allô, ah c'est bien toi, comment vas-tu ? »

⑫ « BIEN, tu M'ENTENDS ? »

⑬ « TRÈS BIEN ET TOI ? »

Pour un ton juste

⑭ Ne parlons pas sur un ton monotone, plat et terne. Faisons monter et descendre constamment le ton de notre voix. Donnons-lui du **relief** ! Appuyez sur les mots **importants**, en mettant l'accent sur les mots de l'accueil, ceux qui doivent **frapper** notre client.

D'après Frédéric Chartier, *Comment accueillir nos clients au téléphone*, www.frederic-chartier.com

③ Lisez la phrase ① en respectant le rythme donné par les pointillés.

④ Répétez plusieurs fois chacune des phrases ② à ⑨.

⑤ Lisez les phrases ⑩ à ⑬ en respectant le volume indiqué grâce aux majuscules.

⑥ Lisez le texte ⑭ en respectant le ton voulu par les caractères gras.

Votre environnement professionnel



Maif, assureur militant

La Maif est une société d'assurance mutuelle qui compte près de trois millions de sociétaires. Une mutuelle est une société de personnes à but non lucratif qui organise la solidarité entre ses membres grâce aux fonds provenant de leurs cotisations.

Créée en 1934 par des instituteurs, la Maif s'est installée à Niort (Deux-Sèvres). Depuis elle a beaucoup évolué en restant fidèle à ses valeurs de mutualité :

- l'homme au centre de ses préoccupations ;
 - l'assurance de la meilleure protection possible.
- Sa démarche est exclusivement tournée vers la satisfaction d'une exigence collective, celle de ses sociétaires, qui s'engagent pour faire vivre une mutuelle qui leur ressemble, humaniste et solidaire.



Son métier d'assureur militant consiste à combiner harmonieusement savoir-être mutualiste et savoir-faire d'assureur, afin d'assurer une protection globale du sociétaire et de sa famille au travers d'une :

- assurance des personnes et des biens (auto, vie quotidienne et habitation, assurance-vie) ;
- assistance des sociétaires en voyage ou dans leur vie quotidienne ;
- démarche active et éducative de prévention contre les accidents domestiques et de la circulation ;
- recherche scientifique en matière de prévention des risques ;
- gamme d'épargne, de crédit et de services bancaires.

Cette politique lui vaut un savoir-faire et une qualité reconnus car elle met en œuvre :

- des contrats de grande qualité pour tous ;
- des tarifs au plus près des coûts de revient.

www.maif.fr

Votre mission

Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel à l'accueil de la **MAIF** de Niort. Votre tuteur, Michel Bronsard, responsable administratif de l'agence, vous présente votre poste de travail et met l'accent sur l'importance de votre fonction. Il vous explique que la qualité du service rendu à tous les sociétaires et leur satisfaction sont les objectifs premiers de la MAIF. Son personnel a d'ailleurs participé à des journées de formation sur le téléphone, au cours desquelles des documents ont été remis. Votre tuteur vous demande de les étudier avec soin.

Vous approfondissez avec lui les différentes phases d'une communication téléphonique de qualité puis vous appliquez certaines procédures spécifiques à l'entreprise.

1 Identifier l'interlocuteur à l'aide des procédures de l'entreprise

▶ Votre tuteur vous rappelle dans un premier temps l'importance de l'écoute active et des savoir-être au sein de la mutuelle.

1. Décrivez le comportement à adopter lors de l'accueil téléphonique. → docs 1 et 2 Annexe 1

▶ M. Bronsard vous explique ensuite que certains interlocuteurs ne se présentent pas toujours lorsqu'ils contactent l'agence. C'est pourtant indispensable pour la suite à donner aux appels. Il vous donne quelques conseils qui vous permettront d'identifier vos interlocuteurs. Mais le téléphone sonne...

2. Indiquez les phrases que vous allez prononcer. → docs 3 et 4 Annexe 2

2 Écouter la demande en optimisant la durée de l'échange

▶ Plusieurs adhérents se sont plaints que leurs appels n'ont pu aboutir. Votre tuteur souhaite remédier à ce problème.

3. Expliquez pourquoi il est important, pour le sociétaire et pour la MAIF, d'optimiser la durée d'un échange téléphonique. → docs 5 et 6 Annexe 3

3 Cerner la nature de la demande et filtrer les appels

▶ M. Bronsard vous rappelle que pour répondre à la demande des sociétaires, il est nécessaire de leur poser des questions en utilisant des techniques de questionnement adaptées à la situation et au sociétaire. Une fois ce questionnement achevé, vous reformulerez pour vous assurer que le sociétaire est satisfait.

4. Listez dans le tableau quelques questions que vous pourriez être amené(e) à poser lors de votre accueil téléphonique, en utilisant les trois types de questions. → doc. 7 Annexe 4

▶ Un sociétaire vous contacte au sujet d'un sinistre dont il vient d'être victime.

5. Écoutez-le puis reformulez sa demande. → doc. 8 Annexe 5

▶ Votre tuteur vous remet un ensemble de consignes de filtrage et vous demande de les étudier avant de vous laisser la responsabilité du standard.

6. Proposez le comportement adéquat pour chacune des situations. → docs 10 et 11 Annexe 6

7. Indiquez quelles réponses vous faites à M. Delannoy lors de votre entretien téléphonique, en complétant le tableau de simulation d'appel téléphonique. → docs 9 et 12 Annexe 7

Doc. 1 Les comportements au téléphone

Comportements adaptés	Comportements inadaptés
L'empathie Se mettre à la place de l'interlocuteur, percevoir ce qu'il ressent pour ensuite adapter son comportement et son action.	L'agressivité Les manifestations de l'agressivité sont nombreuses et graduelles, elles peuvent aller jusqu'à la violence. L'agressivité traduit souvent une peur, une inquiétude ou un stress. Ne jamais répondre à l'agressivité par l'agressivité.
La disponibilité Être à 100 % avec mon interlocuteur, éviter de faire deux choses en même temps.	La passivité Manque d'affirmation de soi, difficulté à dire non. Manque d'intérêt pour la situation ou pour la personne à qui je m'adresse. Attitude nonchalante ou désinvolte.
La patience Attendre et agir sans irritation ni lassitude.	

Doc. 2 Les véhicules de l'information

La voix : elle doit être claire, posée et affirmée.

Le ton : il doit être aimable, rassurant et enthousiaste.

Le débit : la lenteur lasse, la rapidité agace. 120 mots/min est l'idéal.

Le sourire : il s'entend tout à fait, c'est une affaire de vibrations !

Le vocabulaire : celui de tous les jours.

Les formulations négatives : à éviter ainsi que les mots qui les constituent.

**Doc. 3 L'identification de l'interlocuteur**

Si votre interlocuteur ne se présente pas, invitez-le à se présenter. Si son nom est incompréhensible, n'hésitez pas à épeler la première lettre entendue sur un ton interrogatif : « Cela s'écrit C... ? ». Votre interlocuteur épellera alors son nom spontanément. Si vous hésitez entre un « F » ou un « S », demandez-lui de vous aider : « F comme Frédéric ? » ou « S comme Suzanne ? ».

Vous pourrez ainsi personnaliser votre appel. Une personne que vous appellerez par son nom ou son prénom vous accorde une attention plus grande pendant les 15 à 20 secondes suivantes.

D'après Frédéric Chartier, Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ? www.frederic-chartier.com

Doc. 4 Des formules adaptées

Ne dites pas	Dites plutôt
C'est de la part ? De la part de qui ? Vous êtes qui ?	Qui dois-je annoncer ? Pouvez-vous me rappeler votre nom ?
Ça s'écrit comment ?	Pouvez-vous m'épeler votre nom s'il vous plaît ?
C'est pourquoi ? C'est à quel sujet ? Quel est votre problème ?	Quel est l'objet de votre appel ? Que puis-je faire pour vous ? En quoi puis-je vous être utile ? Je vous écoute.

Doc. 5 L'optimisation de la durée des échanges



La communication au téléphone étant plus fatigante, il est important de ne pas parler trop longtemps. De plus, le temps réservé au téléphone est compté, la durée moyenne d'un entretien téléphonique est de 3 minutes et 25 secondes, quel que soit le motif de l'appel. Au-delà de 5 heures de réception d'appels par jour, on observe, chez toutes les hôtesses d'accueil, une diminution de l'écoute.

D'après Frédéric Chartier, Comment mieux accueillir nos clients au téléphone, www.frederic-chartier.com

Doc. 6 Des appels qui se perdent

Nous perdons trop d'appels chaque jour pour des temps d'attente trop longs, l'absence de réponse, la ligne occupée, le standard saturé. Il faut que l'on y remédie, il faudra donc être réactif ! En affaires : « un client de perdu, dix de perdus ! »



Doc. 7 Le questionnement



Pourquoi questionner ?

Trois raisons : cibler la demande, personnaliser l'entretien, manifester de l'intérêt pour l'interlocuteur.

Comment questionner ?

Question ouverte : destinée à faire parler l'interlocuteur : « En quoi puis-je vous aider ? », « Qu'en pensez-vous ? », « Que s'est-il passé ? »...

Question fermée : elle appelle un « oui » ou un « non » ou une réponse précise. Utile pour demander un engagement de l'interlocuteur. « Cette solution vous convient-elle ? », « Quel est votre numéro de téléphone ? », « Vous êtes disponible le mardi matin ? »...

Question alternative : pousse l'interlocuteur à faire un choix : « Préférez-vous que nous fixions notre rendez-vous le mardi ou le mercredi ? »

Doc. 8 La reformulation, des formules clés

- « Résumons-nous, vous... »
- « Si je comprends bien, vous... »
- « Donc vous souhaitez... »
- « J'ai bien noté que... »
- « C'est bien cela, n'est-ce pas ? »

Doc. 9 Les horaires d'ouverture des bureaux

Ouverture du lundi au vendredi
de 9 h 00 à 17 h 30
sauf mardi 10 h 30 à 17 h 30

Doc. 10 Le filtrage

Lorsque tu auras identifié l'interlocuteur et qualifié sa demande, tu pourras décider de la suite à donner à son appel. Tu vas donc filtrer les communications. Tu pourras soit traiter la demande directement, soit transférer l'appel. Nous recevons tous de nombreux appels, tu comprends donc pourquoi tu dois faire « barrage » parfois.

Doc. 11 Les consignes de filtrage

- Renseigner directement les adhérents ou adhérents potentiels sur les horaires d'ouverture, les coordonnées de l'agence, les services et tarifs proposés par la MAIF.
- Proposer de consulter notre site Internet.
- Traiter directement les demandes d'attestation d'assurance (scolaire, automobile, habitation).
- Modifier les coordonnées des adhérents.
- Ne pas transférer les appels concernant les demandes de stage ou d'emploi, demander l'envoi d'une lettre de motivation et d'un CV.
- Faire « barrage » à toutes les offres commerciales, demander l'envoi d'une documentation.
- Proposer un rendez-vous aux personnes qui souhaitent contracter une assurance.
- Mme Zuong, responsable Sinistres, est en formation au siège ce jour. Prendre les coordonnées, nom, numéro d'adhérent, numéro de sinistre, consulter le dossier pour proposer une réponse à la demande. Pour tout nouveau sinistre, ouvrir un dossier, noter les circonstances, remettre un numéro de dossier. Prendre note des messages à transmettre à Mme Zuong et proposer de rappeler le lendemain.
- Le directeur ne reçoit que les appels de la direction générale ou des directions des autres délégations, lui passer les appels personnels après vous être assuré(e) de qui il s'agit (son épouse, ses proches). Les autres appels sont dirigés vers son assistante.

Doc. 12 Les garanties auto MAIF (extraits)

Chez nous, le meilleur contrat d'assurance, c'est celui qui correspond à vos besoins. L'assurance au tiers est obligatoire, elle correspond à la garantie responsabilité civile (RC). Elle couvre les dommages matériels causés à autrui par votre véhicule. L'assurance tous risques couvre en plus les dégâts causés à votre véhicule, quel qu'en soit le responsable (sous réserve d'une franchise).

Si votre véhicule est ancien, mieux vaut l'assurer au tiers. Si votre véhicule est neuf, prenez une assurance tous risques.

La Maif propose 5 formules VAM (véhicules à moteur)**VAM Initiale**

Comme toutes les formules au tiers, Initiale assure la responsabilité civile et le recours...

VAM Essentiel

En plus des garanties comprises dans Initiale, la formule Essentiel intègre la prise en charge du vol, de l'incendie et des bris de glace...

VAM Différence

Première : tous risques de la gamme, Différence complète les garanties de la formule Essentiel en vous protégeant contre tous les dommages... Pour ceux qui veulent s'assurer tous risques au meilleur prix.

VAM Pertinence

Par rapport à Différence, Pertinence comprend en plus le prêt d'un véhicule de remplacement pendant quelques jours en cas d'accident...

VAM Plénitude

Plénitude offre le confort d'une assistance panne 0 km, d'une garantie « véhicule de remplacement » de longue durée et élargie aux cas de vols...

Annexe 1 Le savoir-être au téléphone

Les qualités dont vous devez faire preuve	Les comportements à éviter
L'assertivité, l'empathie, la disponibilité, la patience, la courtoisie et la politesse.	L'agressivité, la passivité et le désintérêt.

Annexe 2 Un appel téléphonique

L'interlocuteur	Vous
Bonjour, je voudrais parler à madame Maillard.	Qui dois-je annoncer ?
M. Gozdziasek !	Pouvez-vous m'épeler votre nom s'il vous plaît ?
GOZDZIASZEK	Je vous remercie, monsieur Gozdziasek.

Annexe 3 L'intérêt d'optimiser

Pour le sociétaire	L'interlocuteur n'a pas de temps à perdre, il n'appréciera pas de patienter trop longtemps, il souhaite que sa demande soit satisfaite dans les meilleurs délais.
Pour la MAIF	Le personnel prend en charge de nombreux appels, il doit donc être rapidement efficace pour répondre au mieux aux attentes des sociétaires et gérer son propre temps de travail.
Pour vous	Vous n'écoutez plus aussi attentivement au-delà de 5 heures de réception d'appels. Par ailleurs, d'autres personnes sont peut-être en attente.

Annexe 4 Le questionnement et la reformulation

Situation	Exemple de question à lui poser	Type de question
M. Durand téléphone, il se présente.	En quoi puis-je vous aider ?	Ouverte
M. Martin a deux enfants, Benoît et Nicolas, il souhaite une attestation d'assurance pour l'un de ses fils.	Pourriez-vous me donner le prénom de votre fils ?	Fermée
	Est-ce pour Benoît ou pour Nicolas ?	Alternative
M. Dubois souhaite un RDV afin de réviser son contrat d'assurance.	Êtes-vous disponible le mercredi ?	Fermée
	Préférez-vous un rendez-vous le mardi ou le jeudi ?	Alternative

Annexe 5 L'appel de M. Martinez

J'ai eu un accident de voiture hier, il y avait un bouchon, j'ai freiné et celui qui était derrière moi m'est rentré dedans. Je n'ai pas beaucoup de dégâts, juste mon pare-chocs qui est fendu. Que dois-je faire maintenant ?



Vous avez été victime hier d'un sinistre automobile, une voiture a embouti l'arrière de votre véhicule, vous souhaitez donc connaître les démarches à effectuer, c'est bien cela, n'est-ce pas ?

Annexe 6 Une situation, une décision

Situation	Comportement à adopter
Bonjour mademoiselle, j'ai besoin d'une attestation d'assurance scolaire pour ma fille.	Je vous l'envoie aujourd'hui, pouvez-vous me donner votre numéro de contrat ?
Bonjour, je suis à la recherche d'un stage.	Vous devez faire parvenir une lettre de motivation et un CV à notre responsable des ressources humaines.
Bonjour, je viens de recevoir mon indemnisation suite à mon incendie, je ne suis pas du tout content, passez-moi votre directeur.	Notre directeur est en rendez-vous, je vais vous mettre en communication avec son assistante qui étudiera avec vous votre situation.

Annexe 7 Un entretien téléphonique bien mené

Conversation téléphonique	Étapes
Vous : Que puis-je faire pour vous, monsieur Delannoy ? M. DELANNOY : Je voudrais revoir mon contrat d'assurance automobile. Vous : Très bien, pouvez-vous me rappeler votre numéro de sociétaire ? M. DELANNOY : 2801052N.	Identification
Vous : Je vous écoute, quels renseignements souhaiteriez-vous obtenir ? M. DELANNOY : Ma voiture a 7 ans, je ne suis pas sûr que mon contrat soit encore très adapté. Vous : Je peux vous proposer la formule VAM Essentiel, formule au tiers, qui assure la responsabilité civile et le recours, et inclut également le vol, l'incendie et le bris de glace. M. DELANNOY : Ah oui, cela me paraît mieux, ça me coûtera donc un peu moins cher ? Vous : Votre cotisation annuelle serait de 330,04 euros au lieu de 459,03. M. DELANNOY : Je suis d'accord, je suppose que je dois passer à l'agence pour signer mon contrat. Vous : Effectivement, il est nécessaire que vous signiez votre avenant. M. DELANNOY : D'accord, l'agence est ouverte le samedi matin ? Vous : Non, nos bureaux sont ouverts la semaine jusqu'à 17 h 30. M. DELANNOY : Je passerai donc un de ces soirs, tous les documents seront à l'accueil ?	Écoute Questionnement
Vous : Je prépare votre dossier, vous n'aurez pas à patienter, ne vous inquiétez pas ! Je transforme donc votre contrat en VAM Essentiel, vous serez assuré au tiers. Avez-vous d'autres questions ?	Traitement Reformulation

La qualification, le filtrage

Répondre à un appel téléphonique n'est pas un acte gratuit, il faut satisfaire un public de consommateurs.

Cette satisfaction passe par trois règles :

- un accueil agréable et personnalisé ;
- une écoute attentive ;
- une réponse précise.

1 L'identification de l'interlocuteur

Communiquer par téléphone semble facile. Pourtant, de nos pensées à nos paroles, nous pouvons être confrontés à de nombreuses embûches. Un dialogue professionnel de qualité se construit par :

- la **voix** : il est indispensable de respecter un débit de 120 mots par minute ; l'articulation qui nous permet d'obtenir la bonne vitesse d'élocution, le volume qui est fonction de l'action, le ton qui ne doit pas être monotone ;
- le **vocabulaire** qui doit être courant, qui est celui du bon sens. Ne pas utiliser de « mots négatifs, noirs » ;
- le **sourire**, indispensable puisqu'il s'entend au téléphone ;
- la **courtoisie** et l'**empathie** qui permet de se mettre à la place de l'interlocuteur.

Accueillir l'interlocuteur, c'est l'**identifier** et lui demander de se présenter, ce qui permettra de personnaliser notre appel.

2 L'écoute de la demande et l'optimisation de la durée de l'échange

Il est indispensable d'**écouter notre interlocuteur** calmement, de lui montrer notre disponibilité, tout en maîtrisant la **durée de l'échange** téléphonique. En affaires, nous ne devons pas perdre de temps et risquer de perdre des clients à cause d'un standard saturé.

3 La compréhension de la demande et le filtrage des appels

Après avoir accueilli, identifié et écouté notre interlocuteur, il est nécessaire de respecter les étapes suivantes :

- lui **poser des questions**, utiliser des techniques adaptées de questionnement (questions ouvertes, fermées, alternatives) ;
- **reformuler** sa demande ;
- lui **apporter une réponse** en utilisant les **techniques de filtrage** prévues par les procédures de l'entreprise comme traiter directement, orienter vers l'interlocuteur concerné, prendre note des messages et même, dans le cas où la situation l'impose, éconduire poliment.

Se tester

Votre mission

Vous êtes en stage à l'accueil de **Pôle Emploi** au sein de votre ville. Votre tuteur souhaite tester vos connaissances avant de vous laisser la responsabilité de l'accueil téléphonique de l'agence. Il vous explique que vos interlocuteurs sont à la recherche d'un emploi et vivent parfois dans une situation précaire. Aussi il est important que l'accueil téléphonique soit réussi.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note : /

- ① Listez les différents interlocuteurs qui peuvent contacter Pôle emploi.

.....
 Demandeurs d'emploi, entreprises, agents de l'État, collectivités territoriales...

- ② Si votre interlocuteur ne se présente pas, par quelle question allez-vous l'identifier ?

.....
 « Pouvez-vous m'indiquer votre nom s'il vous plaît ? »

- ③ Une entreprise vous contacte, elle a besoin de recruter un salarié. Imaginez les questions que vous serez amené(e) à poser à votre interlocuteur.

Question ouverte : « Pourriez-vous me donner quelques renseignements sur vos besoins ? »

Question fermée : « Accepteriez-vous une personne sans expérience ? »

Question alternative : « S'agit-il d'une embauche définitive ou d'un contrat limité dans le temps ? »

- ④ Quelle suite donnerez-vous à cet appel ?

.....
 Je transmets la demande à un conseiller.

- ⑤ Répondez à M. Dufrontel, demandeur d'emploi, qui vous appelle pour obtenir des informations sur son inscription, annexe.

Doc. L'inscription à Pôle emploi

Pour s'inscrire ou se réinscrire

Le site www.pole-emploi.fr propose d'effectuer son inscription en ligne, via le lien « Vous inscrire ou vous réinscrire comme demandeur d'emploi ».

Un formulaire unique permet désormais :

- d'effectuer votre demande d'inscription ;
- d'effectuer votre demande d'allocations ;
- de préparer votre entretien avec un conseiller Pôle Emploi.

Dès que le dossier en ligne est validé, une demande est envoyée pour traitement par Pôle Emploi. Une convocation à un entretien d'inscription avec un conseiller Pôle Emploi sera envoyée dans les 72 h.

Une demande d'inscription est possible également en

composant par téléphone le 39 49 (gratuit ou 0,11 euro par appel depuis une ligne fixe ou une box. Coût d'une communication normale depuis un mobile). Un conseiller Pôle Emploi renseigne, effectue la demande d'inscription, organise un rendez vous et envoie à domicile un dossier et une convocation. Si la dernière inscription à Pôle emploi date de moins de 6 mois, le conseiller réinscrit le demandeur sans qu'il ne se déplace.

À l'issue de l'inscription, le demandeur devra se rendre à Pôle Emploi muni de son dossier rempli, daté et signé. Ce dossier sera accompagné de la carte d'identité (en cours de validité), l'attestation Pôle Emploi de l'employeur (originale), une photocopie de la carte de sécurité sociale et un relevé d'identité bancaire.

Annexe L'aide à un demandeur d'emploi

Vous : Pôle Emploi, bonjour !

M. DUFRONTTEL : Bonjour, mon contrat vient de se terminer, je suis donc au chômage, je voudrais savoir ce que je dois faire pour toucher des Assedic.

Vous : Monsieur Dufrontel, je me présente, ..., je suis à votre disposition pour répondre à vos interrogations. Avez-vous déjà été inscrit à Pôle Emploi ?

M. DUFRONTTEL : Non, c'est la première fois que je suis au chômage.

Vous : Est-ce que vous possédez une connexion Internet ?

M. DUFRONTTEL : Oui, j'ai Internet chez moi.

Vous : Très bien, vous allez donc vous connecter sur le site de Pôle Emploi, à l'adresse suivante : www.pole-emploi.fr, sans accent sur le o et cliquer sur le lien « Vous inscrire ou vous réinscrire comme demandeur d'emploi ». Vous pourrez effectuer votre demande d'inscription directement et préparer l'entretien que vous aurez par la suite avec votre conseiller. Dès que vous aurez validé votre dossier, vous recevrez sous 72 h une convocation à un entretien d'inscription avec un de nos conseillers.

M. DUFRONTTEL : Je n'ai pas bien compris, je m'inscris sur Internet et... ?

Vous : Oui, vous vous laisserez guider, vous verrez, c'est très facile. Vous répondrez aux questions, c'est en fait une préinscription, ensuite vous serez convoqué à un entretien avec notre conseiller.

M. DUFRONTTEL : De quels documents je vais avoir besoin pour mon entretien ?

Vous : Vous devrez avoir rempli le dossier que vous aurez reçu, vous apporterez également votre carte d'identité en cours de validité, l'attestation Pôle Emploi que votre employeur vous a remise, une photocopie de votre carte de sécurité sociale ainsi qu'un relevé d'identité bancaire.

M. DUFRONTTEL : D'accord.

Vous : Voilà, je résume notre conversation, vous vous connectez sur notre site, à la rubrique « Vous inscrire ou vous réinscrire comme demandeur d'emploi ». Les renseignements que vous nous communiquerez nous permettront de vous préinscrire et de vous adresser sous 72 h une convocation avec un de nos conseillers. N'oubliez pas d'apporter votre dossier et les documents nécessaires. Est-ce que je peux encore vous aider ?

M. DUFRONTTEL : Non, merci pour vos informations, au revoir.

Vous : Si vous avez besoin, monsieur Dufrontel, n'hésitez pas à nous recontacter. Au revoir monsieur !



Le transfert des appels

C222.1 Exploiter les supports de l'accueil téléphonique
C222.2 Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande
C222.3 Annoncer l'interlocuteur et sa demande
CP222.1 Actualiser les supports utilisés
CP222.2 Mémoriser les consignes ponctuelles
CP222.3 Veiller à ce que le transfert soit effectif

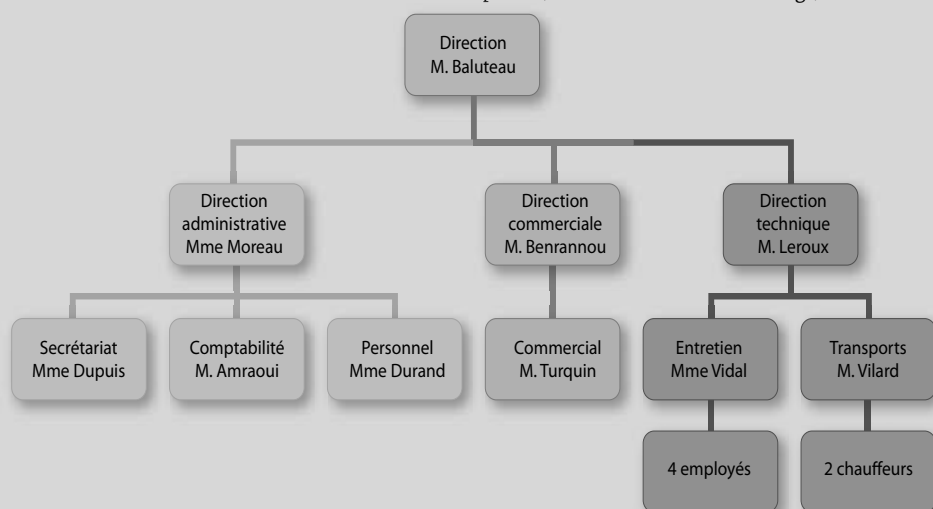
■ **Objectif bac :** épreuve E32



Découvrir

Focus sur la société Prop'Services

Activité de la société : services aux entreprises (entretien des locaux et du linge)



❶ Rappelez le nom et le rôle du document ci-dessus.

Un organigramme est un schéma qui représente la structure d'une organisation (nature des services et position hiérarchique de chaque membre de l'organisation).

❷ Expliquez son utilité pour un chargé d'accueil.

Il permet au chargé d'accueil de connaître l'organisation de son entreprise, ses différents services, les membres du personnel travaillant au sein de chacun des services ainsi que leur position hiérarchique.

❸ Qui sont les subordonnés de M. Vilard ?

Deux chauffeurs.

Extraits d'un sketch humoristique, *La standardiste*, Isabeau de R.

Sketch	Erreurs commises
ABC Communication, bonjououour ! (<i>en mâchant son chewing-gum...</i>) De la part ?... Elle vous connaît ?... Quittez pas. Ouais Valentine, c'est pour toi, j'sais pas... de quelque chose... De rien.	Intonation. Mâche un chewing-gum. Utilise un langage familier.
ABC Communication, bonjour ! De la part ?... Vous pouvez répéter ?... Vous pouvez épeler ? Ben dites donc vous êtes pas gâtée ! Il vous connaît ? Quittez pas. Jean-Pierre ? C'est Ophélie à l'accueil, y'a une Mme Kuckowski pour vous... Pas de souci, j'y dis. Mme Zakowski, vous êtes là ?... Où c'est qu'y peut vous toucher Jean-Pierre ?... Ah non, là de suite, y peut pas vous prendre... Hein, après 16 h, oh bah, ça, faut pas y compter, y sera déjà parti. Hein, bon on est vendredi quand même !... Ah non moi j'fais pas les messages, j'suis pas sa secrétaire, non plus !	Émet un jugement. Utilise un langage familier. Manque de disponibilité (ne prend pas les messages).
... Non j'peux pas vous la passer, elle est en RTT. Ah non Viviane, elle est pas là aujourd'hui, elle fait une gastro. Corinne, quittez pas.	Donne des informations confidentielles.
(<i>Elle interpelle une collègue.</i>) Tu sais où qu'elle est Corinne... Non la grosse. Oh ben d'accord, d'accord, bon courage !	Émet un jugement, est grossière.
Mme Podowski, vous êtes là ?... Oui ben Corinne elle est en pause, j'vous passe quelqu'un d'autre ? Oh ben j'en sais rien, je les connais pas tous, moi, n'importe comment, j'suis intérimaire. Si faudrait que je connaisse tous les gens dans les boîtes où que j'suis... Ouais ça va, je vais vous dire. Alors Amsac, Bouletti, De Brogli, Clavier... M. Clavier ? Il vous connaît ? C'est quoi vot'nom déjà ? Quittez pas. M. Clavier, Mme Tchäikowski pour vous. De rien.	Utilise un langage familier. N'est pas immédiatement efficace, donne l'image d'une personne incompetente. Utilise des mots négatifs. Setrompesur lenom del'interlocutrice.
Reçoit un appel d'une amie, discute longtemps, met en attente plusieurs interlocuteurs.	Reçoit un appel personnel qu'elle n'écourte pas. Ne se rend pas disponible.
ABC Communication bonjour. Ouais ça va, oh j'sais que vous avez attendu mais n'importe comment j'ai qu'deux oreilles. Oh ben j'm'excuse, j'suis pas payée pour que vous m'passiez vos nerfs dessus je vous ferai dire. Elle est pas là. Non j'sais pas quand elle revient, j'suis pas payée pour faire des enquêtes. Rappelez plus tard. Non c'est vous qui rappelez, j'ai dit. (<i>Elle souffle.</i>)	Manque de courtoisie et d'amabilité. Ne se renseigne pas pour répondre à l'interlocuteur. S'énervé. Souffle.

4 Indiquez le registre de langage qu'aurait dû utiliser Isabeau de R.

Langage courant.

5 Listez dans le tableau les erreurs qu'elle commet.

Votre environnement professionnel



Entre Cornouaille et Léon (deux anciennes provinces)

Bienvenue à Landerneau

Ville de 15 523 habitants, membre de l'Union des villes d'art et d'histoire et des villes historiques de Bretagne, Landerneau séduit le visiteur par la richesse de son patrimoine, son identité culturelle forte, sa vie associative exceptionnelle et son cadre de vie propice à tous les projets.

Vivre à Landerneau c'est profiter de tous les équipements et services nécessaires à la quiétude et à l'épanouissement d'une vie, avec le Family, salle de spectacles à la programmation diversifiée, la médiathèque Per Jakez Hélias, l'espace aquatique intercommunal Aqualorn, une maison de l'enfance, des crèches, une halte-garderie, plusieurs groupes maternelles et primaires, mais aussi deux collèges, trois lycées, plusieurs BTS et une école de



coiffure et d'esthétique. Côté santé : un hôpital, une clinique de soins de suite, deux EHPAD pour les personnes âgées, un laboratoire, plusieurs cabinets médicaux et de nombreux spécialistes.

Landerneau est dotée d'un dense tissu commercial, artisanal et industriel de longue tradition. Elle est le berceau de l'agroalimentaire moderne qui fête en 2011 ses 100 ans, de la grande distribution mais aussi d'entreprises aujourd'hui leader dans leur domaine d'activité.

L'essor intense et harmonieux des zones industrielles, le centre d'affaires et de congrès, la pépinière et l'hôtel d'entreprises, les importants chantiers d'infrastructures, sont autant de témoins d'une ville en marche.

Des professionnels, un tissu commercial dynamique et pas moins de 200 associations rythment la vie saison après saison. Ainsi chaque année, de nombreux visiteurs se pressent aux divers rendez-vous proposés : le festival de musique bretonne Kann al Loar, la Fête du bruit en août, les Enfants de la Place durant l'été, les festoù-deiz tous les dimanches de l'été, la Fête des Arts et des Puces le dernier dimanche d'août, le Carnaval de la Lune étoilée tous les deux ans, la Foire bio chaque année, le Salon des Saveurs du Terroir, le Noël médiéval en décembre, ainsi que les quinzaines commerciales et nombreuses animations concoctées l'association de commerçants.

Une ville chargée d'histoire

Pour le visiteur de passage, Landerneau, cité de la lune, invite à la flânerie. Au croisement du Léon et de la Cornouaille, entre mer et rivière, elle a su préserver son patrimoine, témoin de la richesse de la cité portuaire au temps du négoce des toiles de lin.

Le joyau de la ville est sans nul doute le pont de Rohan, l'un des derniers ponts habités d'Europe. En 2010, il a célébré dignement son 500^e anniversaire en compagnie des autres ponts bâtis d'Europe. Sous ses arches, les eaux douces de l'Elorn flirtent avec les eaux salées de la mer. De part et d'autre, les ruelles chargées d'histoire se découvrent pas à pas, au gré des édifices remarquables qui jalonnent la ville : les maisons des 16^e et 18^e siècles, les églises Saint-Thomas et Saint-Houardon... Vous pourrez les découvrir grâce au circuit d'interprétation du patrimoine ou lors de visites guidées animées par un réseau de bénévoles. Et si vous préférez la nature, découvrez Landerneau côté Elorn avec sept kilomètres de berges retrouvées qui vous attendent pour une balade entre rivière et mer dans un paysage sans cesse renouvelé par le rythme des marées.



Votre mission

Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel à l'accueil de la **mairie de Landerneau**, aux côtés de Fatima Benlouad, dont le rôle est d'accueillir et d'orienter le public, en face-à-face et au téléphone.

Fatima vous familiarise avec les supports d'information utiles pour l'accueil téléphonique puis vous participez à l'orientation et au transfert des appels.

1 Adopter un comportement professionnel

Fatima vous donne quelques conseils que vous écoutez attentivement.

1. Récapitulez l'attitude que vous aurez à adopter lors de votre stage.
2. Remplacez les phrases négatives par des phrases positives.

→ doc. 1 Annexe 1

→ doc. 2 Annexe 2

2 Exploiter les informations nécessaires à l'accueil téléphonique

Fatima vous explique les différentes possibilités qui s'offrent à vous lorsque les interlocuteurs appellent ; elle vous a préparé un dossier avec les informations essentielles à connaître afin de répondre aux demandes les plus simples. Elle vous détaille également l'organigramme de la mairie.

3. Complétez le tableau en expliquant ce que vous envisagez de faire et de dire. → docs 3 et 4 Annexe 4

3 Transférer les appels

Fatima vous rappelle la procédure à suivre lorsque vous transférerez les appels. Vous êtes maintenant prêt à tenir le standard.

4. Formulez à l'égard de vos interlocuteurs les réponses qui vous semblent conformes aux procédures et consignes données et mettez à jour le planning de Monsieur Savary, responsable des sports.

→ docs 5, 6 et 7 Annexe 4

La mairie de Landerneau est jumelée avec la ville de Medway Towns, située au nord du comté de Kent dans l'est de l'Angleterre. Fatima vous remet une liste, en anglais, des questions principales auxquelles vous devrez répondre et que vous étudiez attentivement. Le téléphone sonne...

5. Prenez connaissance de cet appel et agissez en finalisant le dialogue proposé.

→ doc. 8 Annexe 5

Doc. 1 Les conseils de votre tutrice

Au quotidien, tu vas être confronté(e) à trois possibilités lors d'un appel : soit tu peux traiter la demande directement ou orienter vers le bon interlocuteur ou encore faire barrage et ne pas transférer l'appel lorsqu'on te le demande ou que tu l'estimes nécessaire.

Dans tous les cas, n'oublie surtout pas de rester polie et calme, en toutes circonstances. Le téléphone est un outil miroir, si tu es énervé(e), ton interlocuteur renverra le même comportement. Tu dois donc maîtriser tes émotions, parfois laisser l'interlocuteur exprimer sa colère, rester souriant(e) et donner une image aimable à chaque appel. Souviens-toi que les administrés attendent tout de leur mairie. Tu seras parfois surpris(e) de certaines demandes !

Surveille également ton langage, très souvent on utilise des onomatopées comme euh, ben, ouais, ou des tics comme voilà, OK.

N'oublie pas, ton matériel doit être prêt et en état de fonctionnement. Attention au conditionnel ! S'il marque la politesse, il traduit aussi le doute, le manque d'assurance au téléphone : « Il devrait être là vers 11 heures ». Il vaut donc mieux être direct et parler au présent.

Doc. 2 De l'importance d'être positif**Éviter les phrases négatives**

- Il n'est pas là pour l'instant.
- Je ne sais pas quand il revient.
- Je ne sais pas qui s'occupe de ce dossier.
- Vous tombez mal, il vient juste de partir.

Dire plutôt

- Il s'est absenté de son bureau.
- Je vérifie son emploi du temps.
- Je vais rechercher qui est en charge du dossier et je vous rappelle au plus tard dans une heure.
- Il est en rendez-vous à l'extérieur, puis-je vous aider ?

Doc. 3 Des informations diverses**Horaires d'ouverture**

Du lundi au vendredi : de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 30.

Le samedi : de 8 h 30 à 12 h 00.

Les jours de marché

Le mardi, le vendredi et le samedi matin sur la place de Gaulle.

**Permanences du maire**

Le mardi et le jeudi de 17 h 00 à 19 h 00.

Le samedi de 9 h à 10 h 30.

Demandes de stages et d'emploi

Demander l'envoi d'une lettre de motivation et d'un CV.

Démarches administratives

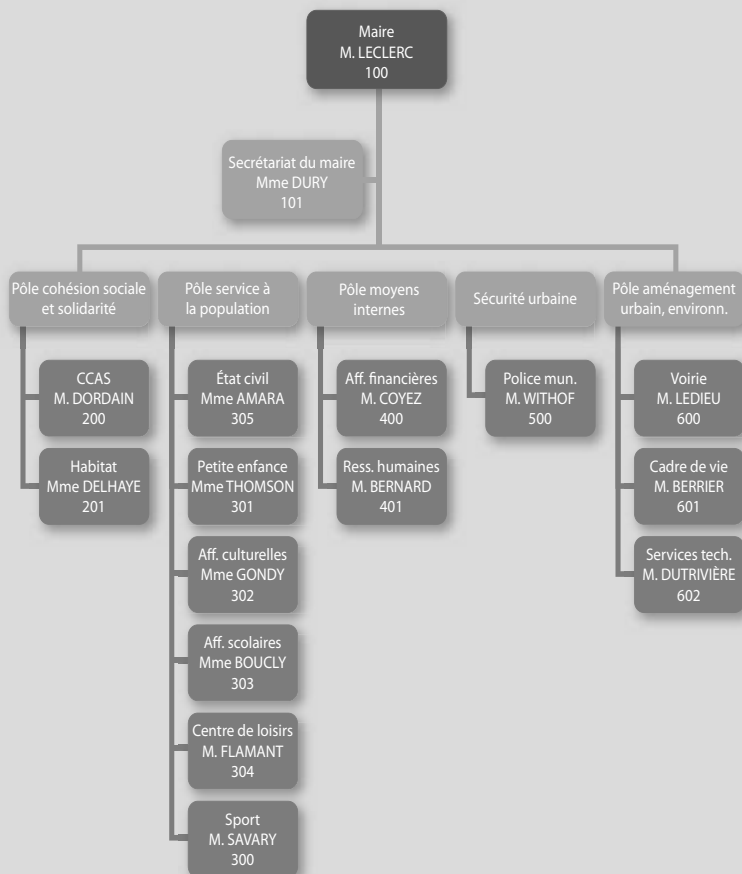
Papiers d'identité, extraits d'actes..., consulter le site Internet.

Attention : passeports biométriques, mairie de Brest.

Permanences de la CAF, des impôts

Le jeudi matin de 9 h 00 à 11 h 30.

Doc. 4 Extraits de l'organigramme



Doc. 5 Le transfert d'appel

Le transfert d'appel, basculer un appelant sur un autre poste, est une opération banale. Je compose un autre numéro et je raccroche. Terminé. Seulement, quand ils ne sont pas occupés, les postes ne répondent pas toujours présents. Résultat, les clients espèrent en vain leur correspondant. Las, ils raccrochent. Les appels non préparés sont appelés « appels perdus ». Les raccrochages accidentels sont aussi classés dans cette catégorie. Quelle image a-t-on d'une entreprise qui égare ses clients ? Le transfert d'appel, c'est sérieux ; le rater c'est claquer la porte au nez d'un visiteur.

D'après Michel Baudier, *Je téléphone avec succès*,
Éditions Maxima 2004

Doc. 6 Les phrases clés du transfert

Qui dois-je annoncer ?

Quel est l'objet de votre appel ?

Merci de rester en ligne, monsieur, je vous mets en relation...

Monsieur, merci d'avoir patienté,

Je regrette, le poste de M. X est occupé. Désirez-vous qu'il vous rappelle ou préférez-vous patienter ?

Je regrette, M. Y est absent pour la journée, puis-je prendre un message ?

Doc. 7 Les différentes façons de transférer un appel

Les étapes d'un transfert réussi, sans balancer le client, avec une musique ou un message d'attente

1. Indiquer ce que nous allons faire.
2. Préciser le nom de l'interlocuteur, sa fonction, son numéro de poste ou son service.
3. Appeler le poste ou service demandé.
4. Présenter le correspondant et l'objet de son appel.
5. Transférer l'appel.

Le poste demandé ne répond pas ou est occupé

Si le poste ne répond pas au bout de quelques sonneries,

ou s'il est occupé, il faut en informer l'appelant et lui proposer une solution :



- mettre en attente ;
- renouveler l'appel ;
- changer d'interlocuteur ;
- prendre le message.

La mauvaise nouvelle de l'appel qui n'aboutit pas (l'interlocuteur est désappointé) se transforme en bonne nouvelle (solution de remplacement).

Le correspondant ne souhaite pas être dérangé

Il faut prendre le message.

Doc. 8 Des équivalents utiles

 Phrases types	 Équivalents
Société X, bonjour.	Company X, good afternoon (l'après-midi).
Puis-je vous aider ?	Can I help you?
Merci d'avoir patienté je vous mets en communication avec...	Thank you for holding on, I'm connecting you to...
Je suis désolé, son poste est occupé.	I'm sorry, his/her line is busy.
Elle est en rendez-vous, voulez-vous laisser un message ?	She is in a meeting at the moment, do you want to leave a message?
Voulez-vous patienter ?	Would you like to hold on?
Ne quittez pas, je vous le passe.	Hold on please, I will connect you.
Il est absent, il sera de retour dans un instant.	He is not here at the moment, he will be back soon.
Puis-je connaître l'objet de votre appel ?	May I ask you what this is in reference with?
Pouvez-vous parler plus lentement s'il vous plaît ?	Could you speak more slowly please?
Peut-elle vous rappeler ?	Can she call you back?
Puis-je avoir votre numéro de téléphone ?	May I have your phone number?
Merci de votre appel.	Thank you for calling.

Annexe 1 Des comportements professionnels adaptés

Matériel	Comportement
Bloc-notes, stylo, cahier d'appels, organigramme, annuaire interne, mémo avec informations essentielles.	Utiliser un langage courant, rester souriant(e), poli(e), garder son calme en toute circonstance, donner une image positive en étant efficace et actif(ve).
Ordinateur allumé, banque d'accueil rangée.	

Annexe 2 Des formulations positives

Ne dites pas...	Mais dites plutôt
Ne quittez pas !	Je vous remercie de patienter quelques instants.
M. Durand n'est pas là pour l'instant.	Monsieur Durand est en rendez-vous.
Mme Hardi devrait être rentrée vers 16 h.	Madame Hardi sera de retour à 16 heures.
Vous ne me dérangez pas.	Je suis à votre service.
Je ne peux pas le faire avant le...	Je traiterai votre dossier pour le...
Je ne sais pas.	Je vais me renseigner.
Je lui dirai quand je le verrai.	Je lui transmettrai votre message dès son retour.
Vous devriez recevoir le dossier bientôt.	Vous recevrez le dossier sous 48 heures.

Annexe 3 Des orientations efficaces

Objet des appels	Actions	Phrases types
Obtenir un acte de naissance.	Proposer consultation site Internet	L'adresse Internet de notre site est ti-ker-landerne @mairie-landerneau.fr.
Obtenir un passeport biométrique.	Conseiller	Vous devez vous rendre directement à la mairie de Brest.
Connaître les coordonnées du président du club de tennis.	Consulter la liste des associations	Je vous remercie de patienter, je consulte la liste des associations.
Connaître les horaires d'ouverture.	Répondre	Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi...
Connaître les permanences de la CAF.	Répondre	Vous pourrez rencontrer un conseiller de la CAF le jeudi entre 9 h et 11 h 30.
Prévenir d'un chien mort sur un trottoir.	Transférer	Je vous mets en communication avec M. Ledieu du service Voirie.
Obtenir une aide pour une personne âgée.	Transférer	Je vous mets en communication avec M. Dordain du CCAS.
Faire une réclamation pour des lampadaires en panne.	Prendre le message	Je transmets votre message à nos services techniques.

Annexe 4 Des appels transférés

Appel 1

CORRESPONDANT : Bonjour mademoiselle, M. Milbé, proviseur du lycée de l'Elorn, je voudrais parler à monsieur le maire, s'il vous plaît.

VOUS : Bonjour monsieur, je vous mets en relation avec Mme Dury, sa secrétaire.

[N° de poste à composer : 101.]

VOUS : Madame Dury, je vous passe M. Milbé, proviseur du lycée de l'Elorn qui souhaite parler à monsieur le maire.



**Appel 2**

MME JOSEPH : Bonjour, Mme Joseph, je viens d'emménager à Landerneau et je voudrais inscrire ma fille à l'école maternelle.

VOUS : Bonjour madame, je vous mets en communication avec Mme Boucly des Affaires scolaires.

[N° de poste à composer : 303 (Le poste est occupé.)]

VOUS : Madame Joseph, Mme Boucly est déjà en ligne, veuillez-vous patienter quelques instants ou préférez-vous rappeler dans un petit moment ?

MME JOSEPH : Je vais patienter.

VOUS : Je vous mets en attente, madame.

[Que faites-vous : Je vérifie que l'attente n'est pas trop longue et, dès que Mme Boucly est disponible, je transfère la communication.]

VOUS : Je vous remercie d'avoir patienté, je vous mets en relation avec Mme Boucly.

MME JOSEPH : Je vous remercie.

VOUS : Madame Boucly, je vous passe Mme Joseph qui souhaite inscrire sa fille à l'école maternelle.

Appel 3

CORRESPONDANT : Bonjour, je souhaiterais parler à M. Savary, s'il vous plaît.

[Monsieur Savary ne souhaite pas être dérangé, il vous a confié la gestion de son planning.]

Planning de M. Savary

	Lundi 22 nov.	Mardi 23 nov.	Mercredi 24 nov.	Jeudi 25 nov.	Vendredi 26 nov.	Samedi 27 nov.
9 h	PARIS	Réunion service	Ass. danse	ABSENT		Club foot
10 h					Aqualorn	
11 h						
12 h						
13 h					Mairie Brest	
14 h			MJC			
15 h						
16 h						

VOUS : M. Savary est en réunion, puis-je vous aider ?

CORRESPONDANT : Je suis M. Boiteau, directeur de l'Aqualorn, j'aurais souhaité le rencontrer la semaine prochaine.

VOUS : Je peux consulter son agenda pour convenir d'un rendez-vous si vous le souhaitez.

CORRESPONDANT : Je suis disponible lundi toute la journée.

VOUS : M. Savary sera à Paris toute la journée.

CORRESPONDANT : Alors, vendredi matin peut-être ?

VOUS : Oui, c'est possible, M. Savary est disponible de 9 heures à 12 heures.

CORRESPONDANT : Très bien, vers 10 heures.

Annexe 5 Un appel depuis l'étranger

CORRESPONDANT : Good morning, Mr Williams from Caernarfon, I'd like to speak with M. Leclerc, please.

VOUS : Good morning Mister Williams, I'll connect you to Mister Leclerc.

(Vous contactez Mme Dury qui vous informe que M. Leclerc s'est absenté jusqu'à 15 heures. Vous reprenez la communication.)

VOUS : Mister Leclerc will be back at 3 o'clock.

CORRESPONDANT : So, I call again tomorrow. Thanks.

VOUS : Have a good day Mister Williams.

Le transfert des appels

Lorsque le téléphone sonne, nous avons deux solutions : répondre à la demande ou transférer l'appel. Quelle que soit l'attitude choisie, nous devons impérativement adopter un comportement professionnel, exploiter les informations fournies par notre organisation et nos partenaires, enfin procéder aux éventuels transferts suivant les procédures et consignes.

1 L'adoption d'un comportement professionnel

Dès notre arrivée, le matin, notre banque d'accueil doit être rangée, notre matériel prêt à fonctionner.

Nous ne devons jamais oublier que nous représentons la **vitrine de notre organisation**. Aussi, en toute circonstance et quels que soient nos interlocuteurs, nous devons rester **souriants, calmes, courtois**, et veiller à utiliser un **langage positif, clair et rassurant**.

2 L'exploitation des informations fournies

Les **documents** que nous avons à notre **disposition** nous permettent parfois de **répondre** à certaines demandes de nos interlocuteurs (mémos, consignes de travail, plannings, indisponibilité de certains collègues). Il peut s'agir de donner des horaires d'ouverture, de faire parvenir une documentation, de prendre des rendez-vous...

L'**organigramme** qui nous renseigne sur l'**organisation** de notre entreprise et l'**annuaire interne** qui **liste les noms** des salariés ainsi que leurs numéros de poste sont les documents qui nous permettent de **transférer les appels** reçus lorsque nous ne pouvons répondre personnellement à la demande.

3 Le transfert d'appel

■ Le correspondant est disponible

Actions	Phrases
Indiquer le nom et la fonction de la personne vers qui nous transférons l'appel.	« Je vous demande un instant, le temps de vous mettre en relation avec Monsieur Carlier du Service Après-Vente ».
Consulter l'annuaire interne et composer le numéro du poste demandé.	
Présenter le correspondant et l'objet de son appel.	« Je vous passe Madame Monier qui est en panne de lave-vaisselle ».
Attendre l'accord de l'interlocuteur.	
Transférer l'appel.	

■ Le correspondant n'est pas disponible

Il ne souhaite pas être dérangé, il est absent, il est déjà en ligne. Nous devons alors **proposer une solution** à notre correspondant.

Actions	Phrases
Faire patienter	Le poste de M. X est occupé, voulez-vous patienter ?
Renouveler l'appel	M. X est en réunion, pouvez-vous le rappeler plus tard ?
Changer d'interlocuteur	Le poste de M. X est occupé, je vous propose de vous mettre en relation avec son assistante.
Prendre le message	M. X est déjà en ligne, souhaitez-vous lui laisser un message ?

Se tester

Votre mission

Vous effectuez votre période de stage au **lycée professionnel d'Evry**. Votre tutrice, Nathalie Gallet vous présente à Claudie Duchemin, hôtesse d'accueil de l'établissement. Claudie vous présente le lycée et vous remet le livret d'accueil qui vous permettra de vous familiariser avec votre lieu de stage.

Nom :

Prénom :

Date :

Note :/.....

- ❶ Consultez les docs 1 et 2 qui vous permettront de vous familiariser avec votre lieu de stage.
- ❷ Rassurez Claudie qui, avant de vous laisser réceptionner les appels téléphoniques, vérifie que vous maîtrisez les phrases les plus fréquentes que vous devrez utiliser. Modifiez en conséquence les expressions données, annexe 1.
- ❸ Indiquez le temps idéal d'un message d'attente avant un transfert.

☒ 20 à 25 secondes maximum
☐ Entre 30 secondes et une minute
☐ Pas plus de 3 minutes
- ❹ Pouvez-vous dire que le poste demandé ne répond pas à la :

☐ Fin de la seconde sonnerie
☐ Troisième sonnerie
☒ Cinquième sonnerie
- ❺ Répondez aux appels téléphoniques, annexe 2.
- ❻ Complétez le cahier d'appels, annexe 3.

Doc. 1 L'annuaire interne (extraits)

NOM	FONCTION	N° POSTE
MOREL Didier	Provisueur	10
NOVICKI Sophie	Secrétaire	11
BELGOUR Myriam	Chef de travaux	13
JACOB René	CPE	14
MALENGRAUX Marie	CPE	15
DERAMAIX Clément MARTIN Camille TRUONG Zhen	Assistants d'éducation	16

Doc. 2 La répartition des classes par CPE

Jacob	Malengraux
3 ^e Découverte professionnelle CAP Employé(e) de commerce 2EC – 1EC Seconde MRC 2MRC1 – 2MRC 2 – 2MRC3 Bac pro Accueil 1ARCU – TARCU Bac pro Commerce 1COM – T COM Bac pro Vente 1VAM – TVAM	CAP Métiers du pressing 2MP – 1MP CAP Esthétique cosmétique 2CS – 1CS Bac pro Esthétique cosmétique 2EST – 1EST – T EST CAP Coiffure 2COIF – 1COIF CAP Assistant en milieu familial et coll. 2AMFC – 1AMFC BEP Carrières sanitaires et sociales 2CSS – 1CSS

Annexe 1 Des expressions à bannir

À éviter	À utiliser
Ne quittez pas !	Un instant, je vous prie.
De rien, y'a pas de quoi.	Je vous en prie.
Quel est votre problème ?	En quoi puis-je vous aider ?
Allô (à la reprise de la ligne)	Madame... ou Monsieur..., je vous remercie d'avoir patienté.
M. Durand n'est pas là.	M. Durand s'est absenté.
Ce n'est pas moi qui m'en occupe.	Je vais vous mettre en relation avec la personne compétente.
Calmez-vous !	Je comprends votre réaction, je vous propose de...
Je vais essayer de savoir où en est le dossier.	Je me renseigne immédiatement, je vous remercie de patienter.

Annexe 2 Des situations d'appels téléphoniques

Situation	Action	Phrases prononcées
La mère de Malaurie Duval, élève en 1COM, signale que sa fille, malade, sera absente pour 2 jours.	Transférer l'appel aux assistants d'éducation. Numéro de poste à composer : 16 Informé le correspondant contacté.	Je vous mets en communication avec le bureau des assistants d'éducation. Je vous passe Mme Duval qui signale l'absence de sa fille.
L'agence d'intérim Manpower recherche une stagiaire en accueil. <i>Mme Belgour est déjà en ligne.</i>	Proposer au correspondant de patienter. Transférer dès que la ligne se libère. Reprendre le correspondant si le temps d'attente est trop long.	Mme Belgour est en ligne, voulez-vous patienter ? Le poste est toujours occupé, voulez-vous que je demande à Mme Belgour de vous recontacter ?
Mme Rolland souhaite évoquer avec la CPE de graves problèmes que rencontre sa fille, Élodie, élève de 2CSS. <i>La CPE ne travaille pas ce jour. Son collègue prend les appels.</i>	Indiquer que Mme Malengraux ne travaille pas aujourd'hui, proposer de la mettre en relation avec M. Jacob. Numéro de poste à composer : 14 Informé le correspondant contacté.	Mme Malengraux ne travaille pas le..., je vous mets en communication avec son collègue, M. Jacob. Je vous passe Mme Rolland qui souhaitait s'entretenir avec Mme Malengraux.

Annexe 3 Le cahier d'appels

Date	Heure	Nom du correspondant	Objet de l'appel	Suite donnée
Date du jour		Mme Duval	Absence de sa fille Malaurie, malade	Assistants d'éducation
Date du jour		Agence Manpower	Propose stage en accueil	Chef de travaux
Date du jour		Mme Rolland	Problèmes rencontrés par sa fille	M. Jacob

Le conseil aux appelants

C223.1 Sélectionner et donner les informations nécessaires

C223.2 Rendre compte des demandes récurrentes

CP223.1 Prendre des initiatives dans le cadre de sa marge de manœuvre

■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

En route vers la MJC

Maison des jeunes et de la culture Jean Macé

38 rue Camille Roy – 69007 Lyon

Tél. : 04 78 58 73 10 – Fax : 04 72 71 88 19

Mail : accueil@mjcjeanmace.fr

Inscriptions

Du lundi au vendredi de 15 h à 19 h

(de 14 h à 18 h pendant les vacances scolaires)

Bus : lignes **53, 12, 35, 47**

Métro B : Jean Macé

Tramway T2 : Garibaldi-Berthelot



1 Répondez aux demandes des interlocuteurs suivants.

Demande des interlocuteurs	Vos réponses
Pourriez-vous me communiquer l'adresse de la MJC ?	38 rue Camille Roy 69007 Lyon.
Je dois vous faire parvenir un courriel, je n'ai pas votre adresse.	accueil@mjcjeanmace.fr (sans accent sur é de Macé).
Puis-je venir m'inscrire demain matin ?	Voir date du jour.
Quelles lignes de bus puis-je emprunter pour venir chez vous ?	Lignes 53, 12, 35, 47.
Quel est l'arrêt de tram le plus proche ?	Ligne T2, arrêt Garibaldi-Berthelot.

2 Renseignez Mme Boulouad : « Je dois venir à la MJC, je viendrai en métro, pourriez-vous me donner quelques indications qui m'éviteront de me perdre ? »

En sortant du métro, prenez, face à vous, la rue Parmentier jusqu'au bout, à l'intersection, tournez à gauche, rue Camille Roy,.....
continuez, nous sommes un peu plus haut, au numéro 38.

Les activités de la MJC

Éveil musical

Mercredi – 161 €

Avec **Yanni BALMELLE**

4/5 ans : de 9 h 15 à 10 h

5/6 ans : de 10 h 05 à 11 h 50

6/7 ans : de 10 h 55 à 11 h 40

Avec **Franck CAPELLE** à la Maison Ravier

4/5 ans : de 9 h 30 à 10 h 15

5/6 ans : de 10 h 15 à 11 h

Écouter, toucher, voir, observer et apprendre sont les maîtres mots pour cette découverte du monde de la musique.

Éveil danse

Mercredi – 161 €

Avec **Oksana ATTIAS**

4/5 ans : de 9 h 30 à 10 h 15 – COMPLET

5/6 ans : de 10 h 20 à 11 h 05 > éveil

6/8 ans : de 11 h 10 à 11 h 55 – COMPLET

> découverte modern'jazz

Avec **Iryna ATTIAS** à la Maison Ravier

4/5 ans : de 9 h 30 à 10 h 15 > éveil

5/6 ans : de 10 h 20 à 11 h 05 COMPLET

6/8 ans : de 11 h 10 à 11 h 55

> découverte modern'jazz

Apprentissage de petites chorégraphies, placement du corps et synchronisation des mouvements. Pour les plus grands : travail chorégraphique plus approfondi.

Modern'jazz – ados

Avec **Iryna ATTIAS**

Ados de 12 ans et plus – 188 €

Mercredi

Débutants : de 15 h à 16 h 15

Intermédiaires : de 17 h à 18 h 15

Perfectionnés : de 18 h 45 à 20 h

Travail basé sur le groupe, la synchronisation des mouvements et l'apprentissage technique de mouvements chorégraphiques.

Adapté à chaque tranche d'âge et au niveau de chacun.

Spectacle en fin d'année.

Éveil corporel

Avec **Antoine BRUNELLI**

Mercredi – 161 €

4/5 ans : de 9 h 15 à 10 h

Jeux et parcours ludiques permettant à l'enfant d'appréhender son espace, son environnement et son schéma corporel.

Modern'jazz – enfants

Avec **Iryna ATTIAS**

Enfants de 9 à 11 ans – 174 €

Mercredi

Débutants : de 13 h à 14 h

Avancés : de 14 h à 15 h – COMPLET

Travail basé sur le groupe, la synchronisation des mouvements et l'apprentissage technique de mouvements chorégraphiques.

Adapté à chaque tranche d'âge et au niveau de chacun.

Spectacle en fin d'année.

Danse hip hop

Ados 12 ans et plus – 184 €

Mercredi de 16 h 30 à 18 h à la Maison Ravier

Une plongée au cœur de la danse urbaine, du smurf au break en passant par le pop'in, le loock et le new style. Découverte ou perfectionnement.

3 Répondez aux attentes d'une maman qui souhaite inscrire ses filles à des activités.

Attentes	Possibilité ou autre proposition	Prix
Je voudrais que ma fille âgée de 4 ans commence une activité.	– Éveil musical le mercredi de 9 h 15 à 10 h ;	161 €
	– éveil corporel le mercredi de 9 h 30 à 10 h 15 ;	161 €
	– éveil danse le mercredi de 9 h 15 à 10 h.	161 €
Ma fille de 13 ans suit des cours de danse classique depuis l'âge de 8 ans.	Pas de cours de danse classique, 2 propositions :	
	– modern'jazz le mercredi de 15 h à 16 h 15 ; – danse hip hop le mercredi de 16 h 30 à 18 h.	188 € 184 €

Votre environnement professionnel



57 rue de Mons
59300 Valenciennes
Tél. : 03 27 30 40 00
contact@esc-ae.fr

En route avec l'ESC !



L'ESC, École supérieure de conduite, dont le gérant est depuis 1997 Geoffrey Mercier, emploie 10 salariés présents dans deux agences, l'une située à Valenciennes, l'autre à Saint-Saulve, une ville voisine.

L'ESC accueille chaque année environ 350 nouveaux élèves.

Son taux de réussite à l'examen, de 64,2 %, est bien supérieur à celui de la moyenne nationale (55 %).

L'ESC propose les formations suivantes :

- la conduite automobile ;
- la conduite accompagnée (accessible dès 16 ans) ;
- la conduite supervisée (formule plus souple que celle de la conduite accompagnée et qui permet de confirmer ses acquis en conduite) ;
- la conduite en boîte automatique (souvent exigée par un médecin pour les personnes souffrant d'une infirmité, plus rarement par choix d'un élève) ;
- le permis moto ;

- le BSR (Brevet de sécurité routière), obligatoire pour conduire un cyclomoteur dont la puissance est inférieure à 50 cm³.

Geoffrey Mercier gère une équipe de quatre moniteurs dans son agence de Valenciennes : Benoît, Claudine, Daniel et Frédéric, qui parcourent chacun environ 2 500 km par mois.



Les heures d'ouverture

Le lundi de 13 h 00 à 19 h 00
Du mardi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00
et de 13 h 00 à 19 h 00
Le samedi de 9 h 00 à 12 h 00

Les cours de code traditionnels

Le lundi à 18 h 00
Le mercredi à 14 h 00
Le vendredi à 18 h 00

Votre mission

Vous avez choisi d'effectuer votre période de formation en milieu professionnel au sein de votre école de conduite, l'**ESC de Valenciennes**. Le gérant, Geoffrey Mercier, vous accueille et vous explique les tâches qu'il souhaite vous confier. Il lui arrive souvent de s'absenter du bureau ; en effet, il corrige les cours de code et continue à donner des heures de conduite. Vous devrez donc être rapidement efficace lors de la prise en charge des appels téléphoniques.

Vous apprenez à utiliser la documentation nécessaire pour répondre aux différents interlocuteurs qui contactent l'auto-école, puis vous vous entraînez à bien réagir lors des appels difficiles. Enfin, vous réfléchissez à l'élaboration d'un document qui permettrait d'éviter les appels récurrents.

1 Utiliser les différentes sources d'information

Vous étudiez les documents que M. Mercier vous a remis afin de vous familiariser avec votre environnement de travail.

1. Listez les informations essentielles que vous devrez maîtriser dès les premiers jours de votre stage puis organisez-les sous forme de mémento, que vous garderez à proximité du téléphone. → **Annexe 1**
2. Réfléchissez aux différentes demandes que vous pourriez être amené(e) à traiter et sélectionnez le document qui vous permettra d'y répondre. → **docs 1 à 3 Annexe 2**
3. Répondez à vos interlocuteurs. → **docs 1 à 4 Annexe 3**
4. Conseillez Mme Delbranke qui hésite à inscrire son fils de 16 ans à la conduite accompagnée. → **docs 1 et 5 Annexe 4**

2 Répondre aux appels difficiles

M. Mercier vous explique que parfois certains appels sont compliqués à gérer, qu'il faut savoir être ferme ou faire face à des interlocuteurs difficiles. Il vous donne quelques conseils à suivre.

5. Répondez à Mlle Dussart qui souhaite un rendez-vous pour une heure de conduite. → **doc. 6 Annexe 5**
6. Prenez congé de votre interlocutrice. → **doc. 7 Annexe 6**

3 Prendre en charge les demandes récurrentes

M. Mercier étant souvent à l'extérieur, certains clients se plaignent de ne pas pouvoir le joindre facilement par téléphone. Vous avez analysé ensemble le cahier des appels reçus au cours de votre première semaine de stage et il est apparu que la plupart des appels des personnes inscrites à l'auto-école concernaient les heures d'ouverture du bureau, les horaires du code, les rendez-vous de conduite. M. Mercier souhaite demander l'impression de cartes de rendez-vous, dont le format serait de 9 cm x 6 cm.

7. Proposez la maquette d'une carte qui serait distribuée lors de chaque inscription. → **Annexe 7**

Doc. 1 Les formules tout compris**Permis voiture***Sur Clio DCI climatisée*

- Évaluation de départ en situation réelle
- Constitution de dossier et/ou enregistrement en préfecture
- Formulaire administratifs
- Assurance spéciale élève
- Tests de code et tests corrigés par enseignant diplômé illimités pendant 6 mois
- 1 examen de code (ETG¹)
- 1 examen de conduite

Formule 20 heures de conduite : 945,00 €
(payable en 3 mensualités de 315,00 €)

Conduite en AAC² ou supervisée
(à ajouter à la formule 20 heures)

- 1 RDV préalable de 2 heures consécutives avec l'accompagnateur (78,00 €)
- 1 RDV pédagogique de 3 heures avec l'accompagnateur, en supervisée, à 1 000 km au moins et 3 mois minimum (90,00 €)
- 1 RDV pédagogique de 3 heures avec l'accompagnateur, en AAC, à 1 000 km au moins, puis un second à 3 000 km au moins et 1 an minimum (2 fois 90,00 €)

Formule boîte automatique : 315 €

Payable à l'inscription, puis leçon à l'unité ou en forfait 10 heures

1. ETG : examen théorique général.

2. AAC : apprentissage anticipée de la conduite.

Permis moto*Sur Honda CBF 600 ABS et poignées chauffantes*

- Évaluation de départ sur plateau
- Constitution de dossier et/ou enregistrement en préfecture
- Formulaire administratifs
- Assurance spéciale élève
- Tests de code et tests corrigés par enseignant diplômé illimités pendant 6 mois
- 1 examen de code (ETG)
- 1 examen de conduite plateau
- 1 examen de conduite circulation

Formule 20 heures de conduite : 895,00 €
(payable en 3 mensualités : 300,00 € puis 2 fois 297,50 €)

Formule 20 heures de conduite sans code : 795,00 €
(payable en 3 mensualités : 300,00 € puis 2 fois 247,50 €)

Formule BSR : 250,00 €
Brevet de Sécurité Routière

- 5 heures de conduite dont 30 minutes d'évaluation
- Assurance

Doc. 2 Les tarifs des prestations

- Frais de constitution de dossier, d'enregistrement en préfecture : 200,00 €.
- Modification d'enregistrement en préfecture, duplicata : 35,00 €.
- Reprise de dossier
- Transfert si aucun examen passé : 100,00 €.
- Transfert si l'examen de code passé : 200,00 €.
- Transfert si l'examen conduite passé : 300,00 €.
- Livret de code général : 15,00 €.
- Guide de vérifications intérieures, extérieures : 10,00 €.

- Livret d'apprentissage, livret cyclo : 5,00 €.
- Examen de code, de conduite, de plateau ou de circulation : 95,00 €.
- L'heure de conduite voiture, moto ou cyclo : 39,00 €. En forfait 10 heures : 351,00 €.
- L'heure de conduite en boîte automatique : 42,00 €. En forfait 10 heures : 378,00 €.
- Prépa code + suivi de l'élève : 51 questions, accessibles par Internet, valable 6 mois : 150,00 €.
- Séance de code : 7,00 €.

Doc. 3 Les pièces pour un transfert de dossier

- 1 courrier justificatif du changement d'auto-école, précisant le nom et l'adresse de l'ancienne auto-école ainsi que le nom et l'adresse de notre auto-école.
- 1 photo d'identité.
- 5 timbres-poste.
- Se présenter avec le dossier et le livret d'apprentissage.

Doc. 4 Le planning de travail des moniteurs

Mercredi 17	Geoffrey	Daniel	Claudine	Benoît	Frédéric
08 h 00	Examen	FRANCOIS	XXXXX	HAMANI	
09 h 00	Examen	FRANCOIS	XXXXX	DEPORTE	MILLOIS
10 h 00	Examen	BISSIAU	XXXXX	MELKI	LECOMPTE
11 h 00	Examen	VIRETTE	XXXXX		LEMERCIER
12 h 00	Déjeuner	Déjeuner	XXXXX	Déjeuner	LEMERCIER
13 h 00	Déjeuner	CRUZ	XXXXX		Déjeuner
14 h 00	Code	CRUZ	XXXXX	VARTAN	
15 h 00	VALOIS	DELPierre	XXXXX		
16 h 00	MILLON		XXXXX		ESOR
17 h 00			XXXXX		ESOR
18 h 00		VANDAMNE			BAPTISTE

Doc. 5 La conduite accompagnée

Le principe de la conduite accompagnée (appelée aussi apprentissage anticipé de la conduite ou encore AAC) est de permettre aux jeunes d'acquérir de l'expérience dès 16 ans. Il existe plusieurs avantages à faire le choix de la conduite accompagnée :

- le taux de réussite à l'examen du permis est bien plus important pour les conducteurs passés par la conduite accompagnée (+ 25 % de réussite) ;
- sur le plan financier : la surprime de l'assurance jeune conducteur est grandement diminuée (en fonction du type et de l'âge du véhicule, et du type d'assurance choisi, il est possible d'atteindre jusqu'à 40 % en moins) ;
- la durée du permis probatoire est de 2 ans au lieu de 3.

Une première évaluation d'une heure est effectuée, elle permet de jauger les besoins de l'apprenti conducteur et de déterminer ses besoins en termes d'heures de conduite (le minimum obligatoire est de 20 heures). La phase de conduite accompagnée doit durer au moins un an, et l'apprenti conducteur doit parcourir au moins 3 000 km aux côtés de son accompagnateur. Tout au long de cette période, les trajets et le kilométrage sont inscrits sur le carnet de suivi.

Durant la conduite accompagnée, le conducteur en formation devra se réunir avec son accompagnateur et son formateur pour 2 rendez-vous pédagogiques d'une durée totale de 6 heures, pour faire le point tous ensemble. Pour être accompagnateur, il faut être âgé de plus de 28 ans et titulaire du permis depuis plus de 3 ans.



www.lepermisdeconduire.fr

Doc. 6 Le relevé élève

ÉCOLE SUPÉRIEURE DE CONDUITE – SARL ESC

57 rue de Mons

59300 VALENCIENNES

Tél. : 03 27 30 40 00 – Email : contact@esc-ae.fr

Siret : 412 927 428 00018

TVA Intracomm : FR49412927428

**EXTRAITS DU
RELEVÉ ÉLÈVE**

Mlle Vanessa DUSSART

320 rue Jean Jaurès

59199 BRUILLE-SAINT-AMAND

Rendez-vous

N°	Date	Heure	Moniteur	Commentaire
15	Jeu 26/08/201N	19 h 00	Benoît	
16	Mar 07/09/201N	08 h 00	Daniel	
17	Mar 07/09/201N	09 h 00	Daniel	
18	Ven 24/09/201N	15 h 00	Daniel	
19	Ven 01/10/201N	17 h 00	Daniel	
20	Ven 01/10/201N	18 h 00	Daniel	Faire point
21	Sam 02/10/201N	08 h 00	Daniel	
22	Ven 08/10/201N	10 h 00	Daniel	
23	Ven 08/10/201N	11 h 00	Daniel	
24	Ven 22/10/201N	14 h 00	Daniel	Faire point
25	Mar 09/11/201N	12 h 00	Daniel	Paiement solde
26				

Débts : 1 981,80 €
Règlements : 1 730,80 €

Ne pas donner de rendez-vous
avant règlement du solde !

Doc. 7 Les différents types d'interlocuteurs**Accueillir une personne inquiète**

J'écoute, je reformule et je questionne, je me répète.
Je cherche à obtenir un « oui ». J'utilise des formules
rassurantes. Je prends en charge la situation.

Accueillir une personne bavarde

J'écoute mais de façon passive. Je saisis une pause de res-
piration de mon interlocuteur, j'approuve et je recentre
sur l'objet de la conversation. Je réponds. Je n'utilise
que des questions fermées. J'invente éventuellement un
prétexte, une réunion, un rendez-vous...

Accueillir une personne agressive

Je reste calme et je ne relève pas les attaques, je laisse
parler mon interlocuteur. Il a besoin d'évacuer sa co-
lère. J'écoute. Je reformule et je questionne, je montre
de l'intérêt. Je comprends sa réaction. Je le rassure en
prenant en charge la situation. Je propose une solution
immédiate et réalisable. Je conclus aimablement.

D'après Sabrina Ammouche, « La relation téléphonique
centrée client », *Arpège*, mai 2009

Annexe 1 Votre mémento

Coordonnées de l'agence	57 rue de Mons 59300 Valenciennes – Tél. : 03 27 30 40 00 – contact @esc-ae.fr
Personnel	M. Mercier, gérant + 4 moniteurs Benoît, Daniel, Claudine et Frédéric.
Heures d'ouverture des bureaux	Le lundi de 13 h à 19 h, du mardi au vendredi de 9 h à 12 h et 13 h à 19 h et le samedi de 9 h à 12 h.
Cours de code	Le lundi à 18 h, le mercredi à 14 h et le vendredi à 18 h.

Annexe 2 Des questions quotidiennes...

Nature de la demande	Document(s) à utiliser
Coût d'un permis en conduite accompagnée	Doc. 1
Pièces nécessaires pour un transfert de dossier	Doc. 3
Coût d'une préparation au code	Doc. 2

Annexe 3 Des demandes précises

Demande de l'interlocuteur	Réponse à formuler
C'est M. Delporte, j'ai oublié la date de ma prochaine heure de conduite.	Je consulte votre dossier, monsieur Delporte, vous êtes en conduite avec Benoît mercredi 17 de 9 h à 10 h.
Je voudrais passer mon permis moto, combien cela va-t-il me coûter ?	Le forfait du permis moto s'élève à 895 €.
Didier Bissiau, je voudrais décaler ma leçon de conduite avec Daniel, elle était prévue le mercredi 17 à 10 h.	Je peux vous proposer de la reporter l'après-midi à 16 h ou 17 h.
Je viens d'emménager à Valenciennes, j'ai passé mon code à Bordeaux. Comment puis-je m'organiser pour continuer mon permis ?	Nous pouvons demander le transfert de votre dossier, vous devez rédiger un courrier explicatif, apporter une photo d'identité, 5 timbres et votre livret d'apprentissage.
Je voudrais prendre une heure de conduite mercredi, je préférerais avec Claudine.	Claudine ne travaille pas le mercredi, voulez-vous qu'on prenne rendez-vous avec un autre moniteur ?
Geoffrey m'a conseillé de vous appeler, je passe mon permis mercredi matin, je suis la dernière candidate, puis-je refaire une heure de conduite le matin, je suis assez stressée ?	Frédéric peut vous faire conduire mercredi à 8 heures.
Je suis la maman de Gwendoline Monier, elle est inscrite en conduite accompagnée, elle a fait ses 3 000 km, vous pouvez me donner un rendez-vous pédagogique avec Benoît ? Je ne me souviens plus ni du prix de ce rendez-vous ni de la durée.	Le 2 ^e rendez-vous pédagogique dure 3 heures et coûte 90 €. Je peux vous proposer de venir mercredi à 15 heures, Daniel vous prendra en charge.
Mon fils voudrait un scooter, pouvez-vous me dire combien coût le permis BSR et en quoi il consiste ?	Le Brevet de sécurité routière inclut 5 heures de conduite dont 30 minutes d'évaluation et coûte 250 €.

Annexe 4 Le choix de la conduite accompagnée

La conduite accompagnée présente plusieurs avantages : son taux de réussite à l'examen est bien plus élevé que celui de la conduite traditionnelle, la surprime de l'assurance jeune conducteur est diminuée et la durée du permis probatoire est de 2 ans au lieu de 3. Suite à une première évaluation, votre fils devra conduire au moins un an et parcourir 3 000 km aux côtés de son accompagnateur (âgé de plus de 28 ans et titulaire de plus de 3 ans). Deux rendez-vous obligatoires permettent de faire le point.

Annexe 5 En réponse à Mlle Dussart



Mademoiselle Dussart, en consultant votre dossier, je vois que vous êtes débitrice de 251 €. Je ne peux pas vous inscrire à des heures de conduite avant que vous ne nous ayez réglé le solde. Passez au plus vite et nous conviendrons ensemble d'un prochain rendez-vous !

Annexe 6 Madame Bavarde

Merci mademoiselle, j'ai bien compris, vous êtes très gentille. Parce que, vous comprenez, j'aimerais faire plaisir à ma fille, c'est vrai, elle travaille bien à l'école, elle prépare un bac pro Accueil, vous savez au lycée professionnel d'Anzin. Bien sûr, c'est un peu cher mais d'un autre côté elle serait plus autonome. C'est vrai, chaque samedi, je dois aller la rechercher en soirée, je suis assez fatiguée, je travaille le samedi toute la journée, blabla...



Je l'écoute, ensuite je profite d'une pause de respiration pour acquiescer et recentrer, je tente de prendre le contrôle de la conversation pour prendre congé, je ne lui pose pas de questions, elle a confirmé en effet que je lui avais donné les renseignements demandés et en dernier recours, s'il le faut, je prétexte un autre appel ou un rendez-vous.

Annexe 7 La carte de rendez-vous



57 rue de Mons
59300 Valenciennes
03 27 30 40 00
contact@esc-ae.fr

Code

Lundi et vendredi à 18 h ; mercredi à 14 h

Ouverture des bureaux

Lundi : 13 h à 19 h ; samedi : 9 h à 12 h

Du mardi au vendredi : 9 h à 12 h et 13 h à 19 h

Recto

Vos rendez-vous de conduite :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Merci d'appeler en cas d'empêchement de dernière minute.

Verso

Le conseil aux appelants

1 L'utilisation des différentes sources d'information

Le chargé d'accueil représente son organisation tout entière. Il est donc indispensable qu'il soit **organisé**. Avant de réceptionner les appels, il doit préparer son poste de travail, vérifier qu'il a de quoi noter, que son matériel est en état de fonctionner.

Il doit aussi être **efficace**, traiter les demandes de ses interlocuteurs, assumer la responsabilité de ses communications et **satisfaire ses correspondants**. Aussi la parfaite connaissance de l'organisation dans laquelle il travaille ainsi que l'offre de services qu'elle propose sont-elles indispensables.

Il est donc nécessaire qu'il collecte et analyse tous les documents qui lui permettront de répondre à ses interlocuteurs : organigramme, annuaire interne, catalogues, tarifs, renseignements spécifiques à l'organisation.

2 Les appels difficiles

La clientèle est souvent **imprévisible**, ce qui fait la richesse des métiers de relation avec le public mais aussi en crée la complexité. Certaines personnes ont de fortes personnalités, des tempéraments marqués, d'autres sont plus timides, d'autres encore sont bavardes. Il est donc nécessaire d'**adapter son comportement et sa communication** à ses interlocuteurs.

Parfois, certaines réponses ne sont pas faciles à apporter : en cas de refus il faudra se montrer ferme ; en cas de mauvaises nouvelles, il faudra faire preuve d'empathie.

3 Les demandes récurrentes

Ce sont des **demandes répétées** par différents interlocuteurs et qui concernent toutes les **mêmes objets** (horaires d'ouverture, confirmation de rendez-vous, demandes d'informations...).

Il est utile de les lister et de **réfléchir à des solutions** qui pourraient soit éviter leur répétition, soit en faciliter la gestion au quotidien, notamment pour éviter que le standard ne soit saturé.

La solution peut consister en :

- un message enregistré, que chaque interlocuteur entendrait avant d'être mis en relation avec le standard ;
- un mémento, reprenant les informations essentielles, qui permettra de répondre très rapidement à certaines demandes ;
- un carton de rendez-vous...



Se tester

Votre mission

Vous effectuez votre stage au sein du groupe **Accor** sous l'autorité de Philippe Tisseron, directeur administratif. Vous êtes chargé(e) de conseiller les professionnels qui souhaitent organiser des séminaires au sein de votre chaîne d'hôtels Novotel. M. Tisseron vous remet un dossier sur les différentes organisations proposées aux clients. Vous étudiez ce dossier avant de répondre à l'appel téléphonique de Mme Dujardin.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note :/.....

- ① Conseillez Catherine Dujardin, assistante commerciale des laboratoires Sanofi-Aventis, qui souhaite organiser un séminaire de 3 jours. L'objectif de cette réunion est de présenter un nouveau médicament aux délégués médicaux qui informeront ensuite les médecins de sa mise sur le marché et de ses caractéristiques (docs 1 et 2, annexe 1).
- ② Complétez le formulaire d'inscription, annexe 2, qui permettra au conseiller commercial, M. Hammadi, de contacter Mme Dujardin, sachant que les villes souhaitées pour organiser ce séminaire seraient Marseille, Nice, Antibes, Cannes ou Avignon.

Doc. 1 Vos réunions réussies car organisées

Esprit d'équipe

En tant que manager, vous réunissez votre équipe régulièrement en dehors de votre cadre habituel. Vous souhaitez faire le bilan sur le fonctionnement de votre équipe, les objectifs, les résultats, les succès et échecs rencontrés, remotiver votre équipe et renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Pour atteindre une performance collective, chacun doit se sentir à l'aise pour pouvoir s'exprimer librement : nous vous conseillons donc de privilégier une ambiance informelle afin de favoriser les échanges et un dialogue constructif.

Pour favoriser la proximité des participants

Choisissez une configuration de l'espace réunion en U ou en rectangle afin que chacun puisse se voir.

Pour renforcer la cohésion entre les participants, prévoyez une activité collective en début d'après-midi ou en fin de journée. Sportive ou culturelle, cet intermède permettra de faire une pause constructive et de renforcer l'esprit d'équipe. De même, pensez à alterner séquences de travail et pauses détente pour favoriser les échanges dans une ambiance conviviale.

Pour optimiser les échanges pendant les repas

Privilégiez la proximité en organisant les repas dans la salle de réunion si vous souhaitez gagner du temps pour profiter ensuite d'une activité, ou au restaurant pour favoriser la convivialité, dans un esprit familial.

Réunion 360°

Vous souhaitez organiser une réunion pour présenter un nouveau produit, un nouveau service, à vos clients, à votre réseau de distribution, à un réseau de prescripteurs.

Pour convaincre vos interlocuteurs d'adhérer à votre projet, adoptez une tonalité assez formelle afin de véhiculer un maximum de professionnalisme. Soyez attentif au fond et à la forme du message, vos participants tiendront compte de tous ces éléments dans leur perception de la réunion.

Pour optimiser la présentation de votre produit

Choisissez une configuration « théâtre » de la salle ou éventuellement en U et prévoyez une estrade pour le speaker afin qu'il soit bien vu de tous. Pensez également à sonoriser la salle si le nombre de participants est très important.

Pour mettre en valeur votre projet

Décorez la salle de réunion aux couleurs de votre entreprise : posters, kakémonos... autant de supports qui animeront votre discours de manière dynamique.

Pour accueillir vos invités

Prévoyez des boissons chaudes et fraîches et privilégiez une restauration plutôt traditionnelle en salon privé ou un cocktail déjeunatoire ou dînatoire pour clore votre réunion par une touche gourmande.

Doc. 2 Les souhaits des laboratoires Sanofi-Aventis

Laboratoires Sanofi-Aventis 9 bd Romain Rolland 75014 Paris

Tél. : 01 57 63 33 33 – Fax : 01 57 63 33 30 – Sanofi-aventis.com

Personnes concernées : 25 délégués + 1 directeur département pharmaceutique.

Niveau de confort maximal.

Annexe 1 Les conseils préparatoires au séminaire

Action	Phrases formulées
Type d'organisation préconisé	Je vous conseille de choisir la réunion 360° qui est la plus adaptée à la présentation d'un nouveau produit.
Conseils généraux	Soyez attentif au fond et à la forme de votre message, les participants seront plus réceptifs.
Configuration de salle idéale	La configuration « théâtre », dans une salle sonorisée et décorée aux couleurs de vos laboratoires, me paraît la plus appropriée, l'intervenant sera sur une estrade pour être bien vu de tous.
Restauration conseillée	Prévoyez des boissons et privilégiez un repas traditionnel dans un salon privatif.
Villes souhaitées	Avez-vous une idée des villes dans lesquelles vous souhaiteriez organiser ce séminaire ?
Prise en note des coordonnées pour le conseiller qui proposera à Mme Dujardin une offre personnalisée.	Je vous propose de me laisser vos coordonnées, je les transmettrai à notre conseiller commercial, M. Hammadi, qui vous contactera et vous proposera une offre personnalisée.

Annexe 2 Le formulaire d'inscription au contrat société

Nom de société :	<input type="text" value="Sanofi-Aventis"/>	E-mail :	<input type="text"/>
Civilité :	<input type="text" value="Madame"/> ▼	Site Internet :	<input type="text" value="Sanofi-aventis.com"/>
Prénom :	<input type="text" value="Catherine"/>	Principales villes de destination :	
Nom :	<input type="text" value="Dujardin"/>		<input type="text" value="Marseille"/> ▼
Fonction :	<input type="text" value="Assistante commerciale"/> ▼		<input type="text" value="Nice"/> ▼
Adresse :	<input type="text" value="9 bd Romain Rolland"/>		<input type="text" value="Antibes"/> ▼
Adresse :	<input type="text"/>		<input type="text" value="Cannes"/> ▼
Ville :	<input type="text" value="Paris"/> ▼		<input type="text" value="Avignon"/> ▼
Code postal :	<input type="text" value="75014"/> ▼	Niveau de confort* :	<input type="text" value="deluxe"/> ▼
Téléphone :	<input type="text" value="01 57 63 33 33"/>		
Fax :	<input type="text" value="01 57 63 33 30"/>		

* Confort : deluxe, moyen, économique.

La gestion des retours d'appels et des appels en attente

C224.1 Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur

C224.2 Proposer une solution alternative à la demande

CP224.1 Adopter une attitude facilitatrice

CP224.2 Veiller à utiliser des supports actualisés

CP224.3 Se montrer ferme mais rassurant

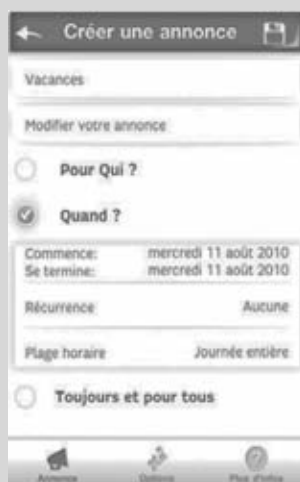
■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

Avec SFR Répondeur+, n'accueillez plus vos amis comme votre patron !

Je pars en vacances pendant 15 jours ? Je crée une annonce spéciale vacances pour tous mes copains.
Je souhaite accueillir mon tuteur de stage différemment de mes amis sur mon répondeur ?
Je personnalise mes annonces en fonction de mes correspondants.



www.sfr.fr/

- ① En fonction de quoi ce type de répondeur adapte-t-il le message d'accueil ?
☒ du correspondant ☒ d'une date donnée ☒ d'une tranche horaire.

- ② Pourquoi est-il important de ne pas accueillir ses amis et ses contacts professionnels de la même manière ?

Personnaliser le message d'accueil en fonction des personnes qui cherchent à nous joindre nous permet de donner une bonne image à notre interlocuteur : professionnelle et sérieuse pour un tuteur d'entreprise, humoristique pour nos amis.

Téléphone mobile : un répondeur qui vous ressemble



Lorsque vous ne pouvez pas décrocher, l'appel de votre correspondant est transféré sur la boîte vocale de votre téléphone portable.


Il peut être accueilli par :











- un **message automatique** (MA) : une voix féminine énonce votre numéro de téléphone mobile et invite votre correspondant à laisser un message « après le bip sonore ». Il suffit de se laisser guider pour le modifier ou le réécouter ;
- un **message semi-automatique** (MSA) : vous n'énoncez que votre prénom sur le message d'accueil. Le reste du message est pris en charge par une hôtesse d'accueil ;
- un **message original** (MO) : les meilleurs opérateurs vous proposent un grand choix d'annonces. Classiques, musicales ou pleines d'humour, à vous de choisir celle que vous préférez ;

– un **message personnalisé** (MP) : vous enregistrez votre voix sur toute la durée du message d'accueil.

Bon à savoir : votre annonce d'accueil joue un rôle fondamental pour donner envie à vos correspondants de laisser un message sur votre téléphone portable. En effet, une personne sur deux ne laisse pas de message quand l'annonce d'accueil n'a pas été personnalisée.

www.navi-mag.com

 3 Indiquez de quel type de message d'accueil il s'agit (MA/MSA/MO/MP) puis améliorez chacun d'eux.

Message à améliorer	Type de message	Proposition d'amélioration
<p>1 Ici le répondeur du 06 19 31 19 35, rappelez plus tard.</p> <p> a2_13_01</p>	MA	<p>Bonjour, vous êtes en relation avec le répondeur du 06 19 31 19 35, votre correspondant n'est pas joignable pour le moment, merci de bien vouloir renouveler votre appel. À bientôt !</p> <p> a2_13_02</p>
<p>2 C'est Noémie, laissez-moi un message et je vous rappellerai dès que possible.</p> <p> a2_13_03</p>	MP	<p>Bonjour, vous êtes sur la boîte vocale de Noémie. Je suis actuellement indisponible, mais vous pouvez me laisser un message avec vos nom et numéro de téléphone. Je vous contacte au plus vite. Au revoir.</p> <p> a2_13_04</p>
<p>3 Ici la messagerie de : « Alexiane » veuillez laisser un message après le bip.</p> <p> a2_13_05</p>	MSA	<p>Bienvenue sur la messagerie d'Alexiane, elle n'est pas joignable pour le moment, merci de laisser vos coordonnées ainsi que l'objet de votre appel, elle vous recontactera très rapidement. À très bientôt.</p> <p> a2_13_06</p>
<p>4 Vous êtes bien chez Henriette Crêpes, ouvert midi et soir, laissez-moi un message.</p> <p> a2_13_07</p>	MSA	<p>Bonjour et bienvenue chez Henriette Crêpes, notre restaurant est ouvert tous les jours de 12 h à 14 h et de 19 h à 23 h. N'hésitez pas à nous laisser votre réservation, nous vous la confirmerons très rapidement. À bientôt autour de notre table.</p> <p> a2_13_08</p>
<p>5 C'est Gaston, il y a le téléphone qui sonne mais il y a jamais personne qui y répond !</p> <p> a2_13_09</p>	MO	<p>Bonjour, vous êtes sur la boîte vocale de Gaston. Il ne peut vous répondre actuellement, merci de lui laisser un message après le signal sonore. À bientôt.</p> <p> a2_13_10</p>

Agir

Votre environnement professionnel



51 bis rue Pasteur Marcel Ariège – BP 767
98845 Nouméa Cedex
Nouvelle-Calédonie
Tél. : 00 687 27 58 79
Fax : 00 687 25 48 17
noumea@fuaj.org
Hébergement en auberge de jeunesse

Comment dormir partout dans le monde ?

Exclusif : une sélection d'auberges de jeunesse chic dans le monde



Et si l'auberge de jeunesse devenait une vraie alternative à l'hôtel classique, en conservant son atout du petit prix ? Au Site Malin on dit oui et on le prouve, avec cette sélection exclusive concoctée par le spécialiste de la question, la centrale de réservation Hostelbookers.

Vous en êtes restés au dortoir avec lits qui grincent, odeur de pieds et douches pas ragoûtantes ? Ah, ah, ah, aurions-nous envie de vous répondre.

Car si ce schéma existe toujours, de plus en plus les auberges de jeunesse mutent vers un modèle bien plus avenant, comme en témoignent les photos des auberges de jeunesse chic dans le monde.



Piscine et design



Piscine, design épuré, chambre ou studios privatifs, bar, billard et wifi, on trouve aujourd'hui dans certains de ces hôtels bon marché pour routards fauchés des prestations dignes des établissements dits de standing. Sans compter que l'endroit est conçu pour les voyageurs, les vrais, ceux qui font la route ; il comporte également des machines à laver pour rafraîchir le contenu du sac à dos, une cuisine pour se faire la popote et dépenser moins au moment du repas.



www.lesitemalin.com

L'auberge de jeunesse de Nouméa

Hostelling International est un réseau qui regroupe à l'étranger les City Hostels (auberges de jeunesse). Le City Hostel de Nouméa fait partie de ce réseau. Il existe depuis 30 ans et est dirigé par Marie Yha.



Votre mission

Vous effectuez un remplacement maladie au **City Hostel** (auberge de jeunesse) de Nouméa. Ce centre d'accueil ouvert depuis 30 ans est unique en Nouvelle-Calédonie ; il est affilié au réseau Hostelling International. Votre responsable, Marie Yha, vous invite à gérer plus particulièrement l'accueil téléphonique pour la réservation des 58 lits en dortoir et 13 chambres doubles, elle gèrera l'accueil physique.

Vous répondez aux diverses demandes téléphoniques en envisageant différentes situations d'appels.

1 Rappel votre interlocuteur

Les annonces d'accueil sur le répondeur de l'auberge ne semblent pas véhiculer une image très ensoleillée et inciter la clientèle à réserver à l'avance.

1. Relevez les points forts d'un bon message d'accueil sur répondeur. → **doc. 1** **Annexe 1**
2. Analysez le message actuel du répondeur de l'auberge puis modifiez-le pour le rendre plus attractif. → **Annexe 1** **Annexe 2**
3. Répondez ensuite à un message laissé par un client pendant la fermeture de l'auberge. → **doc. 2** **Annexe 3**

2 Gérer les appels en attente

41 % des appels sont mis en attente, pour une durée moyenne de 45 secondes, soit pour une recherche d'information, soit pour un appel simultané, soit pour joindre directement le correspondant.

4. Actualisez les messages d'attente sur le répondeur. Pensez à prévoir une phrase de reprise d'appel pour les situations concernées. → **doc. 3** **Annexe 4**
5. Indiquez à Marie, pour chacune des situations téléphoniques, le mode opératoire et le numéro utile (sous la forme ☎ + numéro). → **doc. 4** **Annexe 4** **Annexe 5**

3 Reprendre un appel transféré

Les vacances approchent et afin de donner priorité aux dernières réservations, Marie vous invite, en fonction de ses disponibilités, à lui transférer certains appels. Elle est aujourd'hui en réunion dans les locaux de l'auberge.

6. Transférez l'appel de votre interlocuteur. → **Annexe 6**

Doc. 1 Le meilleur des accueils**Témoignage n° 1**

Le message sur mon répondeur est agréable à entendre pour l'appelant. C'est vrai que cela valorise l'accueil dans l'entreprise.

Témoignage n° 2

Votre message d'attente est de très bonne qualité, la musique est celle que je recherchais depuis longtemps.

Témoignage n° 3

Merci pour ce message qui fera patienter agréablement nos clients et fournisseurs. Une image de notre entreprise plus dynamique et plus professionnelle. Ma messagerie est vraiment à la hauteur de mes attentes.

Témoignage n° 4

J'ai désormais sur mon répondeur un message audible aussi valorisant pour mon image de marque, qu'agréable à écouter pour les personnes qui me font l'honneur de leur confiance. En un mot, c'est parfait.

Témoignage n° 5

Enfin une annonce téléphonique digne de nous, compréhensible, agréable et en plus bilingue, c'est parfait. Une annonce de cette qualité : les clients ne peuvent que laisser des messages.

Témoignage n° 6

Je me sens unique grâce à mon répondeur, enfin professionnel et personnalisé.

Témoignage n° 7

C'est efficace : nous ne perdons plus d'appels, grâce à un répondeur qui incite à laisser un message.





Témoignage n° 8

Rien de plus naturel que d'exprimer de l'amabilité en accueillant dignement, clients et fournisseurs, durant mon absence.

www.message-repondeur.fr

Doc. 2 La grille tarifaire

Tous les tarifs sont par personne et par nuitée, SAUF pour la chambre double/simple.

	 CFP	 EU €	 AU \$	 NZ \$
DORTOIR 4/6 lits	1 600	13,40	22,00	26,00
CHAMBRE DOUBLE/SIMPLE même prix 1-2 pers.	3 700	31,00	53,00	61,50
Âges 5-15	800	6,70	11,40	13,30
Âges 16-17	1 600	13,40	22,00	26,00
Supplément non-membre	200	1,75	2,75	3,00
CARTE MEMBRE	1 400	11,75	19,75	22,00

La carte « HOSTELLING INTERNATIONAL » est

valable 1 an à partir de la date d'achat

Taux de change arrondis. Actualisé au 01/10/09

Pour des raisons d'assurance, nous ne pouvons accepter les enfants de moins de 5 ans.

Les enfants de moins de 18 ans ne paient pas le supplément non-membre.

Doc. 3 Quelques conseils pour vos messages d'attente

Un message d'attente est destiné à faire patienter un appelant lors d'un transfert. La durée d'un message d'attente téléphonique est d'une à cinq minutes. Il sera diffusé de manière permanente, en boucle. Pour un message de deux minutes, nous vous conseillons environ une minute de texte enregistré, toutes langues confondues.

Évitez les phrases trop longues, car l'écoute du message peut être interrompue à n'importe quel moment. Pour des textes longs, essayez de présenter une seule idée par paragraphe. Nous diluerons ces paragraphes sur la durée totale de la boucle, afin de laisser des respirations musicales entre chaque paragraphe.

Voici quelques idées pour nourrir votre communication : info sur site Internet, horaires d'ouverture, tarifs...





Doc. 4 Le mode opératoire du standard





Annexe 1 Les points forts d'une annonce d'accueil

Témoignage	Points forts
N° 1	Message agréable à entendre et qui valorise l'accueil.
N° 2	Message de très bonne qualité avec musique.
N° 3	Message qui donne une image dynamique et professionnelle.
N° 4	Message audible valorisant l'image de marque, agréable à écouter.
N° 5	Annonce compréhensible, agréable et bilingue, annonce de qualité.
N° 6	Répondeur professionnel et personnalisé.
N° 7	Efficace car message qui incite à laisser un message.
N° 8	Amabilité, accueil digne des clients/fournisseurs.

Annexe 2 L'annonce répondeur qui vous ressemble

Annonce actuelle de l'auberge	Analyse de l'actuel	
	Mots critiques	Points à améliorer
 a2_13_12 « Notre établissement est fermé, merci de rappeler aux heures d'ouverture ou réserver sur Internet. » bip bip bip	Établissement fermé. Heures d'ouverture. Site Internet.	Présenter le nom de l'établissement. Indiquer les heures d'ouverture et l'adresse Internet. Saluer et prendre congé.
Votre proposition d'amélioration		
Plan du message à adopter : – saluer... – informer de la mise en relation avec un répondeur ; – présenter l'établissement ; – indiquer les horaires d'ouverture ; – inciter à réserver par Internet en donnant les adresses web ; – inviter à laisser les coordonnées, le numéro de téléphone, l'objet de l'appel ; – préciser que l'on recontactera rapidement ; – prendre congé.	Bonjour et bienvenue... dans notre auberge de jeunesse de Nouméa, notre accueil est ouvert du lundi au samedi de 10 h à 18 h. Nous vous invitons à réitérer votre appel pendant cette plage horaire. Vous pouvez effectuer votre réservation : – en nous rejoignant sur le site www.aubergesdejeunesse.nc ; – en nous faisant parvenir un courriel à noumea@fuaj.org ; – en nous laissant un message après le signal sonore en précisant vos coordonnées. Nous vous recontacterons dès la connaissance de votre appel. À bientôt. Activer :  	 a2_13_12

Annexe 3 La réponse attendue

Situation d'appel	Votre analyse et votre réponse
Lecture :   Appel du 00 687 24 57 72 « Bonjour, on m'a dit qu'il fallait une carte pour venir en auberge de jeunesse, c'est combien et est-ce que c'est obligatoire ? » bip bip bip	Éléments de réponse La carte membre « Hostelling International » est à 11,75 euros, valable un an à partir de la date d'achat. Il est possible de réserver sans la carte membre mais il y a un supplément de 1,75 euro.
Préparation de votre réponse	Votre action
Numéro à contacter : 00 687 24 57 72 Plan du message : – saluer et se présenter ; – accuser réception du message sur répondeur ; – informer du montant de la carte ; – indiquer le supplément sans carte ; – demander si besoin autres informations ; – proposer la réservation ou inviter à réserver rapidement ; – prendre congé.	Votre appel à simuler à l'oral Bonjour madame, « prénom » de l'Office du tourisme de Nouméa, j'ai le plaisir de prendre connaissance de votre message sur répondeur et vous informe que le montant de la carte membre « Hostelling International » est de 11,75 euros valable un an à partir de la date d'achat. Il est possible de réserver sans la carte membre mais il y a un supplément de 1,75 euro. Ai-je répondu à votre question et souhaitez-vous d'autres informations ? Dans ce cas, je vous invite à procéder dès aujourd'hui à la réservation ou à l'effectuer très rapidement. L'Office du tourisme vous remercie de votre appel et vous souhaite une journée ensoleillée. Au revoir madame.

Annexe 4 L'actualisation des messages d'attente

Messages actuels	Votre proposition de message
<p>Saturation 📞 a2_13_15 « Nous ne pouvons vous répondre actuellement, merci de renouveler votre appel. » Activer : 📞 ⑥</p>	<p>📞 Votre message à enregistrer</p> <p>Bonjour, toutes nos lignes sont actuellement occupées. Vous pouvez nous laisser un message après le signal sonore en indiquant vos coordonnées et la raison de votre appel. Nous vous rappelons dès que possible. Vous pouvez aussi nous retrouver par mail à l'adresse noumea@fuaj.org ou sur notre site Internet : www.aubergesdejeunesse.nc. À bientôt. 📞 a2_13_16</p>
<p>Le pré-décroché 📞 a2_13_17 « Bonjour, nous allons donner suite à votre appel, merci de patienter... » Activer : 📞 ⑤</p>	<p>📞 Votre message à enregistrer</p> <p>Bienvenue à l'auberge de jeunesse de Nouméa. Nous avons bien pris en compte votre appel et nous nous efforçons d'écouter agréablement votre attente. Merci de patienter quelques instants.</p> <p>Votre phrase de reprise d'appel :</p> <p>Auberge de jeunesse bonjour, « Prénom » à votre écoute... 📞 a2_13_18</p>
<p>En cas de double appel 📞 a2_13_19 « Nous sommes occupés, merci de patienter quelques instants. <i>(musique)</i> Nous sommes occupés, merci de patienter quelques instants. » Activer : 📞 ⑤</p>	<p>📞 Votre message à enregistrer</p> <p>Vous êtes en relation avec l'auberge de jeunesse de Nouméa, parce que votre appel est important, nous mettons tout en œuvre pour écouter votre attente. <i>(musique)</i></p> <p>Vous souhaitez réserver un hébergement dans notre établissement, retrouvez-nous sur Internet à l'adresse www.aubergesdejeunesse.nc ou faites-nous parvenir un courriel à noumea@fuaj.org. <i>(musique)</i> Nous allons traiter votre appel, merci de bien vouloir patienter.</p> <p>Votre phrase de reprise d'appel :</p> <p>Auberge de jeunesse, « Prénom » à votre écoute, je vous remercie de votre patience... 📞 a2_13_20</p>
<p>Pour une recherche d'information 📞 a2_13_21 « Merci de patienter. <i>(musique)</i> Merci de patienter. <i>(musique)</i> Merci de patienter. <i>(musique)</i>... » Activer : 📞 ④</p>	<p>Votre phrase d'invitation à patienter avant de diffuser le message</p> <p>Madame X, ne raccrochez pas, je vous remercie de bien vouloir patienter le temps que je recherche la documentation...</p> <p>📞 Votre message à enregistrer</p> <p>Afin de mieux vous répondre nous recherchons les informations concernant votre demande, nous vous remercions de patienter quelques instants. <i>(musique)</i></p> <p>Votre phrase de reprise d'appel</p> <p>Madame X, je vous remercie de votre patience... 📞 a2_13_22</p>
<p>Avant de transférer un appel 📞 a2_13_23 « Nous recherchons votre correspondant, merci de patienter. <i>(musique)</i> Nous recherchons votre correspondant... » Activer : 📞 ⑤</p>	<p>Votre phrase d'invitation à patienter avant de transférer l'appel</p> <p>Madame Y, je vous mets en relation avec « Interlocuteur demandé ».</p> <p>📞 Votre message à enregistrer</p> <p>Vous êtes en communication avec l'auberge de jeunesse, nous recherchons votre correspondant, merci de votre patience. <i>(musique)</i> 📞 a2_13_24</p>

Annexe 5 Des modes opératoires indispensables



Annexe 6 Le retour d'un appel transféré

Ce qui arrive	Ce que vous faites	Ce que vous dites
Un interlocuteur souhaite joindre votre responsable.	<ul style="list-style-type: none"> – S'informer du motif et du nom ; – Inviter à patienter pour le transfert ; – Diffuser le message ☎ ⑨ ; – Informer votre responsable. 	<p>– Je recherche votre correspondant, je vous invite à patienter... ☎ ⑨ « Nom du responsable », puis-je vous transférer « Nom de l'interlocuteur » pour « Motif de l'appel » ?</p>
Il refuse le transfert car trop occupé.	<ul style="list-style-type: none"> – Reprendre l'appel sans le transférer ; – S'excuser ; – Proposer une alternative. 	<p>« Nom de l'interlocuteur » merci d'avoir patienté, « Nom du responsable » est indisponible, souhaitez-vous que je prenne un message afin qu'il vous recontacte ?</p>

La gestion des retours d'appel et des appels en attente

Lorsque le téléphone sonne, nous avons deux solutions : répondre à la demande ou transférer l'appel. Quelle que soit l'attitude adoptée, nous devons impérativement faire preuve d'un comportement professionnel, exploiter les informations fournies par notre organisation et nos partenaires, enfin procéder aux éventuels transferts suivant les procédures et consignes.

1 Le rappel de votre interlocuteur

L'accueil téléphonique est bien souvent la **première image** que l'on se fait d'une entreprise. Pourtant de nombreux appels sont perdus (standardistes débordés aux heures de pointe, temps de décrochage beaucoup trop long, mise en attente exagérée ou mise en relation avec un répondeur).

Tous les appels téléphoniques reçus dans l'entreprise doivent être **traités** dans l'idée qu'il s'agit d'un client important. Ainsi votre annonce d'accueil sur répondeur doit absolument **inciter à laisser un message** afin que vous puissiez **rappeler** votre interlocuteur.

La consultation du répondeur doit se faire **quotidiennement** et le rappel doit s'effectuer dans les 24 heures (sauf jours fériés). Votre **réactivité** à rappeler votre interlocuteur confirmera l'importance que vous portez à vos clients/usagers.

2 La gestion des appels

Pendant les heures d'ouverture, l'hôtesse doit accueillir 100 % des appels téléphoniques. Si elle est occupée ou qu'elle doit s'absenter, si le téléphone sonne en dehors des plages horaires, alors c'est la messagerie vocale qui doit prendre le relais.

Quotidienne ou occasionnelle, cette **mise en attente** doit être **courte, agréable** ; l'enregistrement audible, compréhensible et de bonne qualité. Une **voix naturelle** et **aimable** fera patienter agréablement les interlocuteurs et leur donnera envie, non pas de raccrocher mais de laisser un message.

Accueillir professionnellement passe par une **mise en attente efficace**, un **accueil personnalisé, dynamique et professionnel**. Une procédure est à respecter en fonction du nombre d'appels reçus ou émis, des contraintes, des souhaits de chacun et des habitudes de fonctionnement.

3 La reprise d'un appel transféré

Lors d'un transfert d'appel, l'interlocuteur doit être **informé de la mise en attente** de son appel pendant la recherche de son destinataire.

Le transfert doit être **annoncé** et une **surveillance** du transfert doit avoir lieu.

Si la ligne est **occupée** ou qu'elle ne **répond pas**, il faut absolument **reprendre l'appel** en attente et **proposer une alternative** à l'interlocuteur (prise de message, par exemple).



Se tester

Votre mission

Vous occupez un emploi saisonnier à l'agence du **Petit Train touristique** de Nouméa du 12 décembre au 13 février. Vous assistez Maë, chargée d'accueil sous la responsabilité de Laurence Pflaster, gérante de la société familiale Transcar, spécialisée dans le transport de personnes depuis mai 2005.

Nom :

Prénom :

Date :

Note :/.....

Proposez, pour chacune des situations d'accueil données, une liste d'actions possibles et formulez une proposition de réponse adaptée, doc. et annexe.

Doc. La plaquette touristique



Ce **petit train mauve et rouge** est un moyen original de transport pour faire le tour de la capitale de façon amusante. Il se déplace le long des baies, fait un stop au Marché de Nouméa le matin, puis au centre-ville et enfin au Parc Forestier 5 fois par jour (le dimanche, une seule fois par jour).

NOS TARIFS NOS HORAIRES

Trajet quotidien adultes : 1400 F

Enfants (< 12 ans) : 700 F

Ramada	9 h 20	12 h 50
Meridien	9 h 25	12 h 55
Palm Beach	9 h 30	13 h 00
La Promenade Arrêt Polyclinique Anse Vata	9 h 35	13 h 05
Surf Arrêt de bus Rocher à la Voile	9 h 40	13 h 10
Casa Del Sol Arrêt de bus Baie des Citrons	9 h 45	13 h 15
Ibis Beaurivage	9 h 45	13 h 15
Port Plaisance Arrêt de bus Squash	9 h 50	13 h 20
Musée Territorial	9 h 55	13 h 25
Kiosque à Musique Centre-ville	10 h 00/20	13 h 30/50
Parc Forestier	10 h 40	14 h 10
Palm Beach Terminus	11 h 10	14 h 40

POUR LES CROISIÉRISTES

Le Petit Train est à l'arrivée de chaque bateau de croisière. Une visite guidée d'une heure trente vous fera découvrir les beautés et curiosités de notre ville. Les tickets sont disponibles auprès de notre guide à l'intérieur du terminal.

Tarifs : enfant 20 AUD
adulte 25 AUD



* 100 FP (franc pacifique) = 0,82 euro.

** 1 AUD (dollar australien) = 0,72 euro, cours en vigueur à la date de rédaction de l'ouvrage.

www.petit-train.nc

Annexe Des situations d'accueil à traiter

Situation	Plan de la prise en charge	Informations à communiquer
Vous êtes déjà en ligne, le téléphone sonne...	Prendre l'appel. Accueillir. Inviter à patienter. Indiquer le temps. Diffuser le message de mise en attente.	
Vous prenez congé de votre premier interlocuteur et vous souhaitez entrer en relation avec votre double appel...	Conclure le 1 ^{er} appel. Prendre le 2 nd appel. Accueillir. Présenter des excuses. Écouter la demande...	
Il s'agit de M. Duthoit qui souhaite contacter votre responsable.	Inviter à patienter. Diffuser le message de mise en attente. Transférer l'appel.	
Une fois l'appel géré, vous êtes en relation avec un client qui souhaite connaître les horaires pour se rendre au musée.	Accueillir. Chercher l'information. Renseigner. S'assurer de la satisfaction. Conclure l'appel.	Musée territorial à 9 h 55 et 13 h 25
Votre responsable est indisponible, il a rejeté l'appel.	Reprendre l'appel. Présenter des excuses. Écouter la demande. Prendre un message/coordonnées. S'assurer de la satisfaction. Conclure l'appel.	Donner le jour et l'heure approximative du rappel.
L'appel d'un interlocuteur qui souhaite connaître le nom de l'arrêt pour se rendre à l'école de surf.	Accueillir. Écouter la demande. Inviter à patienter pour la recherche d'information. Diffuser le message de mise en attente.	Arrêt de bus du Rocher à la Voile.
Un touriste de l'Ibis Beurivage souhaite connaître les horaires du petit train pour rejoindre le port de plaisance.	S'excuser. Chercher l'information. Renseigner. Inviter à réserver. S'assurer de la satisfaction. Conclure l'appel.	9 h 45 – 9 h 50 13 h 15 – 13 h 20

La prise en note de messages et leur transmission

C225.1 Remplir un document type (note, mémo)

C225.2 Retranscrire la demande explicitement

C225.3 S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire

CP225.1 Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de notes

■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

Une étude pointe le caractère addictif des smartphones chez les étudiants

La prestigieuse Université de Stanford vient de lever le voile sur une étude réalisée auprès de 200 de ses étudiants possesseurs d'un iPhone. Particulièrement révélatrice des relations particulières qu'entretiennent ces derniers avec leur terminal préféré, cette enquête révèle que 44 % des élèves seraient « totalement accros » ou « presque accros » à leur *smartphone*, les principaux usages et rapports qu'ils entretiendraient avec lui étant les suivants :

- ☐ 69 % préféreraient perdre leur portefeuille plutôt que leur *smartphone* ;
- ☐ 41 % disent que la perte de leur *smartphone* serait une véritable tragédie ;
- ☐ 30 % le considèrent comme une ouverture sur le monde ;
- ☐ 25 % le trouvent dangereusement séduisant ;
- ☐ 15 % estiment que leur *smartphone* les rend totalement « accros » aux médias ;
- ☐ 9 % l'auraient déjà caressé ;
- ☐ 7 % révèlent que leurs relations amicales et amoureuses ont souffert de cette addiction ;
- ☐ 3 % refusent qu'une tierce personne se serve de leur *smartphone* ;
- ☐ 3 % lui auraient même donné un petit nom.

Selon le professeur Tanya Luhrmann, professeur d'anthropologie à l'Université de Stanford qui a supervisé cette enquête, « ce n'est pas tant le *smartphone* en tant qu'objet qui nous voulions étudier mais plus précisément son incidence sur le développement de la vie sociale de ses détenteurs ». Ainsi pour près d'un quart des étudiants sondés, le *smarphone* serait considéré comme une véritable extension de leur corps et de leur esprit, certains d'entre eux allant même jusqu'à considérer qu'il représente un élément indissociable de leur personnalité.

NexusNews.fr, 10 mars 2010



① Cochez les pourcentages qui correspondent aux usages et rapports que vous entretenez avec votre téléphone portable.

② Le *smartphone* est :
☐ un instrument d'asservissement ☐ une drogue à la toxicité importante ☐ une addiction

③ Expliquez votre choix.

Dépendance au *smartphone*, comme à la cigarette, au cannabis, à une drogue.....

I love BlackBerry



Vous vivez votre *smartphone* greffé à la main. Du lever au coucher, il ne vous quitte pas. Au petit déjeuner, en soirée et même aux toilettes, vous ne pouvez vous en passer. Vous êtes un « CrackBerry », un accro à votre petit ordinateur de poche comme disent les Anglo-Saxons.

Instaurer une discipline

Reste à s'imposer une certaine discipline. « Que mon BlackBerry sonne ou pas, je ne consulte jamais mes mails professionnels avant d'être arrivé au bureau », confie Pierre Bouchard. « Je le mets au fond de mon sac lorsque je suis en entretien. Même chose en soirée. Après 20 h, la vie privée reprend ses droits ». [...]

Et vous ? Êtes-vous un « CrackBerry » ? Pour le savoir, il existe maintenant un logiciel baptisé « I love BlackBerry » qui permet de mesurer son degré de dépendance. Et si votre accoutumance est trop forte, pourquoi ne pas profiter des vacances pour faire une cure de sevrage ? Il existe même maintenant des hôtels qui offrent des séjours « sans BlackBerry ».

Sandrine Guinot, www.vocatis.fr

- 4 Un BlackBerry est :
☒ un *smartphone* ☒ un téléphone intelligent ☒ une mûre (en anglais)
- 5 Quelles sont les fonctions du *smartphone* ?
☒ agenda ☒ envoi de courriels ☒ échanges sur les réseaux sociaux
☒ appareil photo ☒ Internet ☒ carnet d'adresses
- 6 Indiquez les avantages et inconvénients du *smartphone*.

	Avantages	Inconvénients
Sur la vie professionnelle	Ordinateur de poche, agenda, courriers électroniques, messagerie instantanée, téléphone, SMS, contact avec la hiérarchie, les collègues. Moins encombrant qu'un ordinateur et accès en temps réel même en déplacements.	Le temps professionnel et personnel se mélange. Le domaine du privé arrive au travail. Achat billets de train vacances, livres, courses.
Sur la vie privée	Outils multimédias : photo, vidéo, audio. Accès aux réseaux sociaux. Contact avec la famille et les amis, cadeau ou avantage en nature par l'entreprise.	Utilisation abusive, intrusion dans la vie privée (toujours joignable). SMS professionnels reçus au-delà des heures admissibles (vacances, week-ends), sacrifice du temps libre pour le travail.

- 7 Indiquez les règles de vie que les utilisateurs du *smartphone* devraient adopter.

Limites à ne pas dépasser	Discipline à adopter
Intrusion dans la vie privée.	Avoir deux cartes Sim : une professionnelle et une privée. Savoir éteindre son téléphone. S'aménager du temps de travail et du temps libre.

Agir

Votre environnement professionnel



Fonderie d'art Gruart
 58 route de Guemps
 62730 Les Attaques
 Livraison Métropole et DOM-TOM
 03 21 82 67 23
www.fonderiegruart.sitefreez.com
 Artisan fondeur
 Laiton et bronze

Fonderie d'art Gruart : tout un art !

La fonderie de bronze Gruart perpétue la tradition des fondeurs d'art français. PME familiale implantée dans le Pas-de-Calais (62) depuis 1985, la fonderie d'art offre au bronze le plus beau parcours dont il ait pu rêver.

Thierry Gruart est un amoureux de son métier. Sa passion lui vient de son père qui tenait une grande enseigne de serrurerie à Calais.

De la plaque commémorative du tunnel sous la manche aux marchepieds de L'Orient Express, des décorations de bistrot des Trois-Brasseurs de Calais à celles de Saint-Pierre de la Réunion et de Pointe-à-Pitre en Guadeloupe, ce sont des pièces comme les ailes dorées à l'or fin de l'aigle du trône de Bokassa qui sortent de ses ateliers.



La création, moulage, fonte, patine, polissage et rénovation donnent rendez-vous à l'expérience et à la passion du travail bien fait de la famille Gruart. Trois générations s'activent dans l'atelier, vitrine du savoir-faire.

À la fonderie Gruart, tout objet en bronze est du domaine du possible.

Nicole et Thierry Gruart

Votre mission

Vous effectuez 15 jours de formation à l'accueil de l'entreprise **Gruart Fonderie**. Votre mission principale est l'accueil téléphonique afin de soulager Nicole, la secrétaire déjà très occupée par ses nombreuses tâches administratives. Ce matin est votre premier jour, vous vous installez à votre bureau d'accueil. Nicole est déjà en communication téléphonique.

Vous prenez connaissance des documents utilisés par l'entreprise puis participez à la prise de notes et à la transmission des messages.

1 Analyser la fiche message

Nicole vous remet une fiche message à traiter et vous laisse en autonomie.

1. Identifiez les différentes parties de la fiche message téléphonique. → **doc. 1** **Annexe 1**
2. Prenez connaissance de la fiche « mémo » et relevez les informations importantes. → **doc. 2** **Annexe 2**
3. Informez votre responsable, Thierry Gruart qui se présente à vous, de l'appel reçu. → **Annexe 2** **Annexe 3**

2 Prendre en note un message téléphonique

En cette fin de matinée, Nicole vous met en situation de réception d'appels et d'utilisation de la fiche papier destinée à transférer les messages. Le téléphone sonne...

4. décrochez et notez le message sur la fiche papier. → **doc. 3** **Annexe 4**

Dans l'après midi, vous découvrez puis utilisez le système de transmission des messages via l'intranet de l'entreprise.

5. Complétez cette fois la fiche informatique pour ce second appel. → **doc. 4** **Annexe 5**

3 Transmettre un message téléphonique

Nicole vous conseille de toujours transmettre rapidement les messages à leurs destinataires.

6. Complétez l'écran téléphonique en transférant par SMS le message de Mlle Garcia. → **Annexe 6**
7. Présentez les avantages et inconvénients de chaque mode de transmission. → **Annexe 7**
8. Cochez le ou les modes adaptés pour transmettre le message de Mme Gréaux. → **Annexe 7**

Doc. 2 Le message reçu

A: Thierry

☐ URGENT ☐ Pour Info

De : Florent de Roches Agencement

Tel : 03 21 96 44 47

☒ Merci de rappeler ☐ Souhaite vous voir

Florent de chez Roches veut savoir aujourd'hui si
la patine des vieilles lanternes de marque « Yéna »
est terminée.

Date 14 novembre Heure 8 h 30

Pris par Nicole

Post-it
Notes




Doc. 4 L'appel de Mme Gréaux

Appel du 02 62 96 45 39

Bonjour, ici Adeline Gréaux café-restaurant des Trois Brasseurs de Saint-Pierre de la Réunion, je souhaiterais rénover les décorations en laiton du restaurant. Comme c'est vous qui les avez fabriquées, j'aurais besoin du nom des produits à utiliser. Monsieur Gruart, merci de me recontacter au 02 62 96 45 39 ou sur mon portable au 06 20 56 89 11 mais attention au décalage horaire !

 a2_14_02

Annexe 1 L'observation de la fiche message

Pictogrammes ou parties	Signification
	Destinataire du message
<input type="checkbox"/> URGENT	Raison de l'appel : prise de rendez-vous
<input type="checkbox"/> Pour Info	Raison de l'appel : souhaite une information
De : _____	Émetteur de l'appel
Tel : _____	Coordonnées du correspondant
<input type="checkbox"/> Merci de rappeler	Souhait formulé par l'émetteur : souhaite être rappelé
<input type="checkbox"/> Souhaite vous voir	Souhait formulé par l'émetteur : un rendez-vous
	Suite à donner : corps du message
	Date et heure de l'appel Récepteur de l'appel (celui qui prend en note le message)

Annexe 2 L'analyse du message reçu

Rubriques	Éléments de réponse
Destinataire du message	Thierry
Émetteur de l'appel	Florent de l'entreprise Roches Agencement
Date et heure de l'appel	8 h 30 le 14/11
Raison de l'appel	Souhaite savoir si la patine des vieilles lanternes de marque « Yéna » est terminée.
Souhait formulé par l'émetteur	Obtenir l'information aujourd'hui
Récepteur de l'appel	Nicole
Suite à donner	Le rappeler
Coordonnées du correspondant	03 21 96 44 47

Annexe 3 La transmission orale de l'information

Monsieur Gruart, Florent de chez Roches Agencement a tenté de vous joindre ce matin pour savoir si la patine des vieilles lanternes « Yéna » est terminée.
Il souhaite être contacté aujourd'hui pour obtenir l'information.

Annexe 4 Le message laissé par Mlle Garcia

a2_14_03

A: Thierry GRUART

☒ URGENT ☐ Pour info

De : Mademoiselle GARCIA

Tel : 06 03 26 12 59

☐ Merci de rappeler ☐ Souhaite vous voir

Mademoiselle Garcia souhaitait vous prévenir car elle est bloquée sur l'autoroute et elle sera en retard au rendez-vous que vous aviez ensemble avec monsieur le maire. Je vous ai laissé un SMS pour vous informer.

Date _____ Heure et date de l'appel : _____

Pris par _____ Nom de l'élève qui prend l'appel _____

Post-It Notes

Annexe 5 Un message téléphonique à prendre en note

Nouveau Message sur appel téléphonique

Date

14/11/2010

Heure

17:46

Destinataire

Thierry Gruart

Contact

Nom

Adeline Gréaux

Société

Les 3-Brasseurs Saint-Pierre Réunion

Tél

02 62 96 45 39

Fax

Mobile

06 20 56 89 11

Message

Objet

Produits pour rénovation des laitons

Urgent

Message

Madame Gréaux du café-restaurant les 3-Brasseurs Saint-Pierre de la Réunion souhaite que vous lui indiquiez le nom des produits pour rénover les laitons de son restaurant. Si vous pouvez la rappeler pour lui donner quelques conseils sur le fixe du restaurant ou sur son portable mais faites attention au décalage horaire. Merci, bonne soirée.

Action

☒ Attend votre appel
 ☐ Vous rappellera
 ☐ Attend votre Fax
 ☐ Attend votre courrier

Remarque

Décalage horaire avec la Réunion (+ 3 heures en hiver)

Téléphone rappel

Fixe/portable

Nouveau RDV

Envoyer le message

Messages du contact :

Date	Heure	Objet	Message clos

Un double clic sur le message permet une consultation détaillée.

© Editions Foucher

168 A2.2 Le traitement des appels

Annexe 6 Un SMS urgent**Annexe 7 La transmission du message à son destinataire**

	Mode de transmission du message	Avantages	Inconvénients
<input type="checkbox"/>	Courriel	Transmission écrite efficace et rapide si le destinataire en prend connaissance d'où la nécessité de demander l'accusé de réception.	Le message risque : – de ne pas être lu ; – d'être perdu parmi les autres courriels ; – d'être oublié après lecture.
<input checked="" type="checkbox"/>	Fiche message	Transmission écrite visible.	– Risque de perte ; – organisation difficile (si beaucoup de messages).
<input type="checkbox"/>	Message téléphonique	Transmission orale rapide et directe.	– Risque de devoir déposer un message sur répondeur ; – risque d'oubli ou de mauvaise compréhension ;
<input type="checkbox"/>	SMS	Transmission écrite rapide et discrète.	– Risque de ne pas être entendu et/ou lu ; – encombrement mémoire si mauvaise organisation.
<input checked="" type="checkbox"/>	En face à face	Transmission orale directe.	– Pas de trace ; – risque d'oubli de traiter l'information ; – nécessite des rencontres fréquentes.

La prise en note de messages et leur transmission

1 L'analyse de la fiche message

En cas d'**absence du destinataire**, il est important de bien prendre en note les informations relatives à l'appel téléphonique de votre interlocuteur. Cette trace écrite a comme support la **fiche message** ou **fiche mémo**.

Qu'il soit **papier** ou, comme c'est de plus en plus le cas, **informatique**, ce document doit être bien observé avant son utilisation.

Sa compréhension vous permettra de mieux répondre aux questions posées par le support et d'ainsi repérer :

- le destinataire du message ;
- l'émetteur ;
- la date et l'heure ;
- l'objet de l'appel ;
- le souhait formulé par l'émetteur ;
- la suite à donner ;
- le récepteur (celui qui note le message).

2 La prise en note d'un message téléphonique

C'est après l'écoute et la compréhension du message qu'il sera possible de **noter l'essentiel de l'appel téléphonique**.

Vous devrez toujours veiller à :

- bien comprendre le nom de votre interlocuteur en le lui faisant épeler si nécessaire ;
- indiquer que la personne désirée n'est pas disponible (en rendez-vous) et s'en excuser ;
- inviter à laisser un message ;
- noter le message de façon précise et claire ;
- demander les coordonnées complètes de l'émetteur ;
- demander de renouveler l'appel ;
- proposer éventuellement de rappeler (en précisant le jour et l'heure approximative) ;
- reformuler le message et corriger si nécessaire ;
- assurer la personne de la remise du message ;
- conclure l'appel et prendre congé.

3 La transmission d'un message téléphonique

Un message mal transmis ne sert à rien et peut même se révéler catastrophique pour vous, votre entourage, vos clients et fournisseurs. Les deux canaux de transmission sont l'oral et l'écrit.

■ La transmission orale

- En **face à face** dès que vous rencontrez le destinataire tout en lui donnant une copie du message ;
- par **contact direct** sur son portable ;
- en **laissant un message** sur son répondeur si vous êtes certain(e) qu'il le consulte.

■ La transmission écrite

- En déposant sur son bureau la **copie du message** ;
- en lui faisant parvenir un **SMS** ;
- en lui adressant un **courriel** ;
- en lui envoyant une **télécopie** si l'appareil de réception est à sa disposition.



Se tester

Votre mission

Dans le cadre de votre période de formation en entreprise, vous choisissez de rejoindre l'équipe de l'**Art en Ciel**. Cette scène dédiée à l'art n'est pas qu'un lieu artistique en Guadeloupe, c'est surtout un lieu de vie, un lieu convivial, un lieu de promenade, un lieu attrayant. Vous assistez Sophie, billettiste, pour la gestion des différents spectacles et notamment pour le concert de Ti'Mimipapony qui a lieu ce soir.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note :/.....

- ① Répondez à l'appel téléphonique de Noëlie Brissa, directrice de l'Art en Ciel, document, et prenez note de sa demande sur l'annexe 1.
- ② Transmettez l'information sur le réseau social, annexe 2.
- ③ Faites parvenir un courriel aux adhérents annexe 3.

Doc. Une bien mauvaise nouvelle



Oui... Noëlie Brissa, bon malheureusement le concert de Ti'Mimipapony ce soir est annulé. Il faut prévenir les adhérents par mail et pourquoi pas sur Facebook et les inviter à venir se faire rembourser à la billetterie. C'est vraiment dommage ! Je vous laisse faire le nécessaire. Merci.

a2_14_03

Annexe 1 Un message téléphonique à noter

A : Nom de l'élève

☒ URGENT ☐ Pour Info

De : Noëlie Brissa

Tel :

☐ Merci de rappeler ☐ Souhaite vous voir

Informez les adhérents par mail et/ou facebook :
 l'annulation café concert Ti'Mimipapony.
 Les inviter à se faire rembourser

Date Date/du jour

Heure :

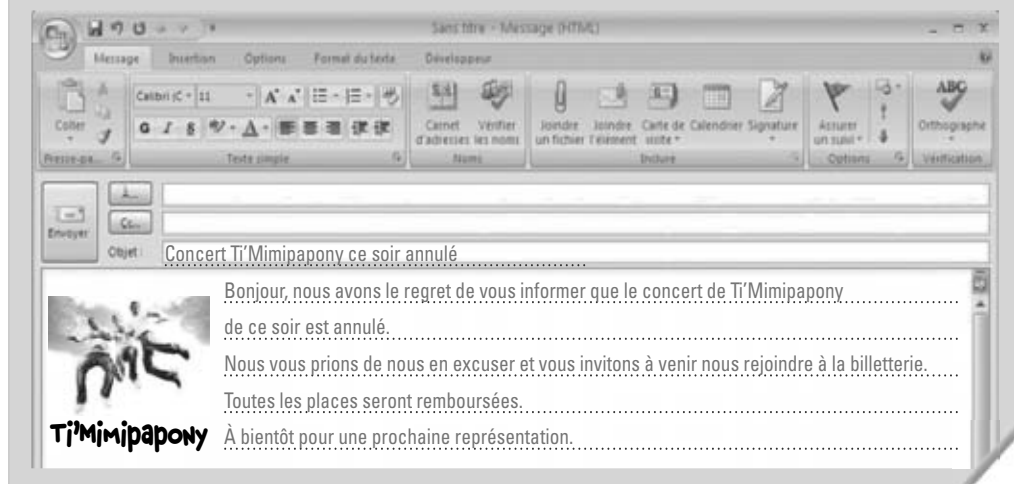
Pris par Nom de l'élève

Post-it
Notes

Annexe 2 Le réseau social



Annexe 3 Le courriel



La prise de rendez-vous

C226.1 Respecter les consignes et la demande

C226.2 Noter clairement le rendez-vous (agenda en ligne ou papier...)

C226.3 Informer clairement l'interlocuteur

CP226.1 Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de rendez-vous

■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

Je me marie !



❶ Dans quelle situation se trouve la jeune fille ?

Elle va se marier en
septembre.....

❷ Selon vous, à quoi pense la maman lorsqu'elle dit qu'il va falloir « tout organiser » ?

Elle pense à la
réservation de la salle, du
traiteur, du DJ, à l'achat
de la robe, des fleurs, des
alliances, à l'envoi des
faire-part.....

❸ Que devra faire la jeune fille si elle souhaite que tout soit parfait le jour du mariage ? Expliquez pourquoi.

Elle va devoir prendre des rendez-vous et tenir son planning à jour afin de ne rien oublier et d'avoir le temps de tout organiser.

La pire journée de ma vie !

Je n'ai pas eu la robe que je souhaitais car il fallait la commander 6 mois avant ! Les parents de Louis qui vont devoir dormir sur le canapé ! Je lui avais pourtant dit que c'était à lui de réserver la chambre. Plus aucune coiffeuse à domicile n'était disponible et l'agenda de ma coiffeuse était surchargé, il a fallu que j'aille au salon à 6 h du matin ! Il faisait froid et l'église n'était pas chauffée. Le traiteur qui a noté 150 personnes invitées au repas alors que c'était au vin d'honneur. Et ce DJ complètement nul ! Il m'avait pourtant été recommandé par mon cousin.



4 Relevez les incidents survenus le jour du mariage de la jeune fille.

Elle n'a pas eu la robe qu'elle souhaitait, la venue de ses beaux-parents n'a pas été organisée, elle a dû se lever tôt pour se déplacer chez le coiffeur, le chauffage dans l'église n'a pas été allumé, le traiteur a prévu beaucoup trop de nourriture et le DJ était complètement nul.

5 Imaginez les raisons qui ont pu conduire à cette situation.

Des prises de rendez-vous ont été oubliées (hôtel, DJ), prises trop tardivement (robe, coiffeur). Des demandes ont été oubliées (chauffage dans l'église) ou mal comprises (nombre de convives au repas).

6 Expliquez ce qu'est, pour vous, une bonne prise de rendez-vous.

La prise de rendez-vous est satisfaisante lorsqu'elle est effectuée avec rigueur, c'est-à-dire que l'ensemble des demandes sont notées, consultables à tout moment, qu'elles tiennent compte de la disponibilité et reçoivent l'accord des interlocuteurs concernés.

Votre environnement professionnel



La bonne prise de rendez-vous chez Icare



Icare est une agence d'études de marché indépendante située à Villeneuve-d'Ascq, près de Lille. Elle fut créée en 1989 par Gil Mercier, directeur des Études et Eric Engelbrecht, directeur Projet, tous deux diplômés en psychosociologie.

Cette agence réalise des études de marché qualitatives et quantitatives pour le compte de clients français et internationaux dans différents domaines d'expertises tels que l'informatique, la santé, la communication, la finance, l'automobile... Ses clients sont principalement des grands et moyens comptes, des agences d'études de marché, des cabinets de consultants et de veille concurrentielle.

Icare dispose aujourd'hui d'une équipe permanente pluridisciplinaire et plurilinguistique. Pour chaque projet confié, le client dispose d'un interlocuteur unique et d'une équipe coordonnée autour d'un directeur Projet, d'un assistant Projet et d'un responsable Terrain puis complétée éventuellement, en fonction des besoins et de la méthodologie utilisée, par un programmeur, un statisticien et un analyste.

Aujourd'hui, Icare est reconnue pour la mise en œuvre de solutions efficaces, l'élaboration et la conception d'études et la fourniture d'une analyse des projets exploitable.

Votre mission

Vous vous apprêtez à remplacer Nolwenn, l'assistante d'accueil de l'agence **Icare**, qui va quitter l'entreprise le temps de son congé maternité. Elle vous accompagne aujourd'hui afin de vous expliquer les missions qui seront les vôtres pendant ce remplacement : l'accueil des clients et la réception des appels entrants. Elle vous informe également que vous serez chargé(e) de la gestion des agendas des directeurs et assistants projets ainsi que des responsables terrains.

Vous recevez les appels de la journée et répondez aux demandes de rendez-vous des clients.

1 Identifier les fonctionnalités des agendas

Nolwenn vous présente les outils de planification utilisés par le personnel de l'agence : l'agenda papier et l'agenda numérique en ligne Google agenda.

1. Déterminez les avantages et inconvénients de l'agenda papier. → **doc. 1** **Annexe 1, colonne 2**
2. Identifiez les avantages et inconvénients de l'agenda numérique en ligne. → **doc. 2** **Annexe 1, colonne 3**
3. Surlignez, parmi ces avantages et ces inconvénients, ceux qui justifient l'intérêt de posséder à la fois un agenda numérique et un agenda papier. → **Annexe 1**

2 Prendre les rendez-vous

Vous recevez votre premier appel et prenez note de la demande de rendez-vous.

4. Lisez le dialogue téléphonique et proposez à M. Dubois le rendez-vous sollicité. → **docs 3 et 4** **Annexe 2**
5. Surlignez dans le dialogue téléphonique les informations qui devront être prises en note dans les agendas respectifs des personnels. → **doc. 3**
6. Notez ce rendez-vous dans l'agenda en ligne de M. Mercier. → **Annexe 3**
7. Reportez ce rendez-vous dans son agenda papier. → **Annexe 4**

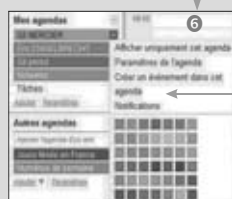
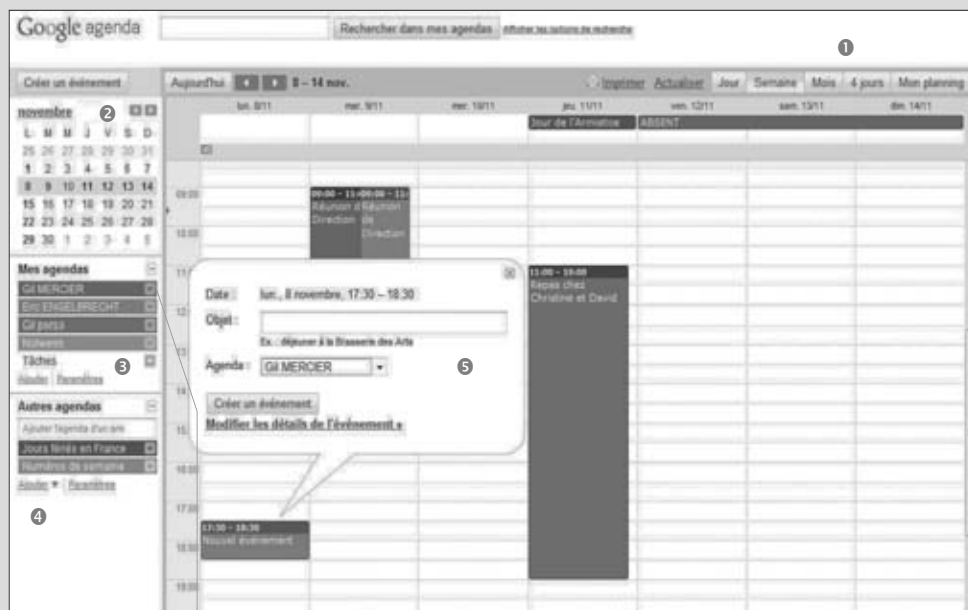
3 Informer les interlocuteurs

Vous présentez à Nolwenn votre première prise de rendez-vous. Elle vous explique que compte tenu de la situation, il est de tradition dans l'entreprise qu'un analyste assiste également à l'entretien. Elle propose Samir Attia et vous demande d'informer rapidement l'ensemble des personnes concernées par ce rendez-vous.

8. Déterminez la meilleure manière d'informer rapidement chacun de vos collègues en tenant compte des situations proposées. → **Annexe 5, colonne 3**
9. Rédigez le message que vous allez leur transmettre. → **Annexe 5, colonne 4**

Doc. 1 L'agenda papier

Doc. 2 L'agenda numérique en ligne Google agenda



- ① Affichage par jour, par semaine ou par mois.
- ② Choix de la date du jour à afficher dans la fenêtre principale.
- ③ Création de plusieurs agendas.
- ④ Consultation d'agendas supplémentaires partagés par d'autres utilisateurs.
- ⑤ Création d'événements à l'aide d'un formulaire.
- ⑥ Possibilité de personnaliser chaque agenda.
- ⑦ Choix du mode d'information des événements.

Doc. 3 Le dialogue téléphonique

VOUS : Icare Villeneuve-d'Ascq, *Prénom* à votre service, bonjour !

ÉMETTEUR : Bonjour, Fabrice Dubois de la société Pharmatest. Je viens de recevoir le dossier de M. Mercier et j'avoue avoir beaucoup de mal à comprendre les résultats de l'analyse. Serait-il possible de lui parler, s'il vous plaît ?

VOUS : Je suis désolé(e), M. Mercier est en déplacement au Japon cette semaine. Souhaitez-vous que je lui demande de vous appeler dès son retour ou bien fixer dès maintenant un rendez-vous ?

ÉMETTEUR : Un rendez-vous serait parfait. Quand est-ce possible ?

VOUS : Une seconde, je vérifie. Souhaitez-vous rencontrer également l'assistant de M. Mercier sur votre projet ? Pouvez-vous me rappeler son nom ?

ÉMETTEUR : Bien sûr, c'était Mlle Barlet.

VOUS : Très bien, je vérifie leurs agendas. La semaine prochaine, je peux vous proposer...

ÉMETTEUR : Peu m'importe ! Plutôt l'après-midi.

VOUS : Très bien, alors je vous propose le ... à l'agence.

ÉMETTEUR : Si cela ne dérange pas, je préférerais que ce soit M. Mercier qui vienne ici.

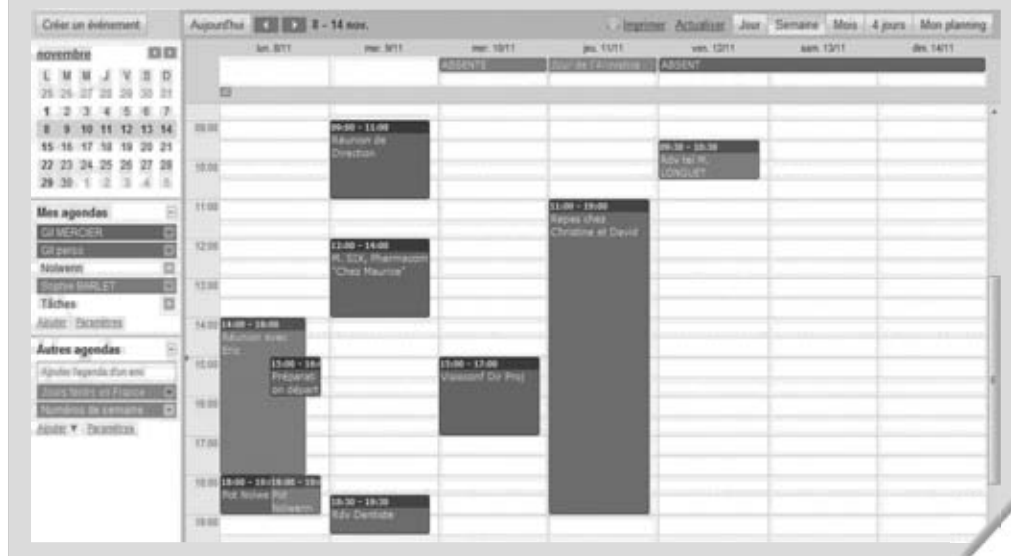
VOUS : Aucun problème. Donc on dit le ... dans votre entreprise. Pouvez-vous me rappeler l'adresse, s'il vous plaît ?

ÉMETTEUR : Bien sûr, c'est au 32 rue de la Cimaie à Villeneuve-d'Ascq. Je vous remercie, mademoiselle/monsieur !

VOUS : Je vous en prie. Au revoir M. Dubois, bonne journée.

ÉMETTEUR : Bonne journée.

Doc. 4 Les agendas de Mlle Barlet et M. Mercier



Annexe 1 Les avantages et les inconvénients des différents agendas

	Agenda papier	Agenda numérique en ligne
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> – Peut être <u>emporté partout</u>. – Peut être renseigné et complété sans frein à la communication. – Ne présente <u>pas de contrainte matérielle</u> liée à l'informatique ou à Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> – Offre un grand nombre d'outils de personnalisation des rendez-vous (classification par importance, invitation à participer, rappel automatique...). – Est consultable depuis n'importe quel ordinateur et téléphone portable connecté à Internet. – Rend possibles <u>le partage et la superposition des informations de plusieurs agendas</u>.
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> – Ne permet pas de superposer rapidement les emplois du temps de plusieurs personnes. – Reste un outil basique, ne bénéficie pas des options de rappel de rendez-vous, d'invitations... 	<ul style="list-style-type: none"> – <u>Ne fonctionne plus en cas de défaillance</u> matérielle ou logicielle. – Ne garantit pas la sécurité des informations.

Annexe 2 La proposition de rendez-vous à M. Dubois

Mardi 9 novembre à 15 h 00.

Annexe 3 Le formulaire de modification d'événement

[Retour à l'agenda](#)
[Enregistrer](#)
[Supprimer](#)

titre M. Dubois - Pharmatest
 09/11/1n 15 00 au 17 00 09/11/1n ☐ Toute la journée ☐ Réurrence...

[Détails sur l'événement](#)
[Rechercher un horaire](#)

Lieu 32 rue de la Cimaise – Villeneuve-d'Ascq
 Agenda Gil MERCIER
 Description Pour explication des résultats de l'analyse avec Mlle Barlet et M. Attia

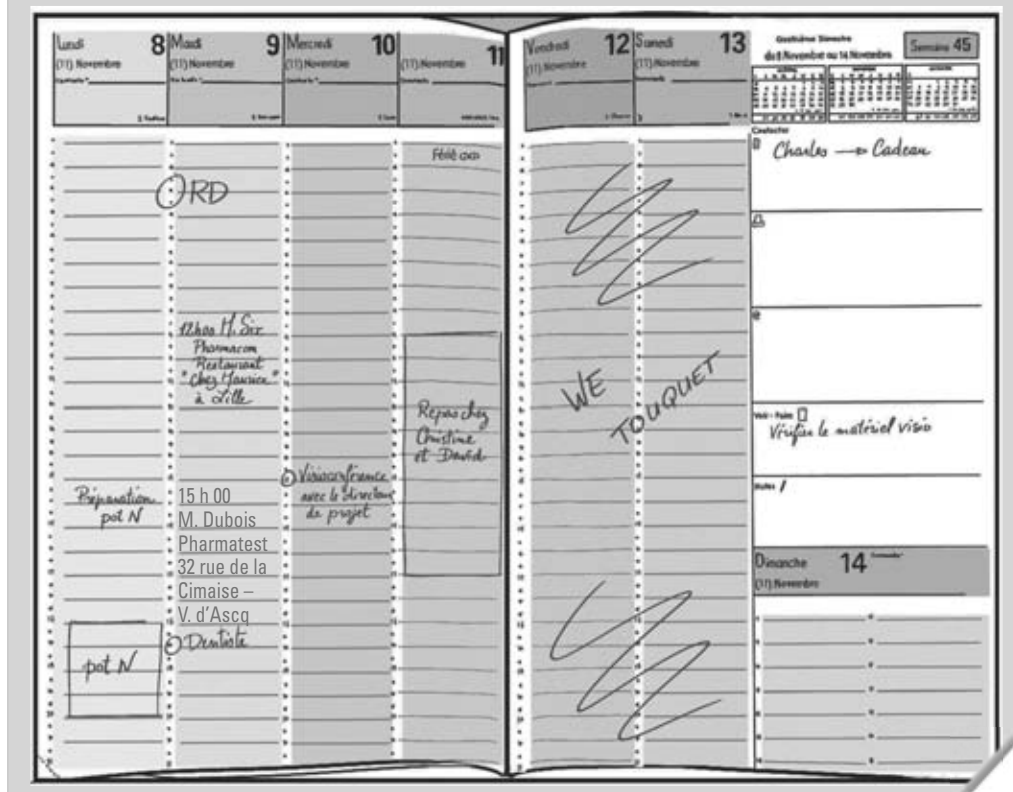
Rappels: Aucun rappel défini
[Ajouter un rappel](#)

Ma disponibilité: ☐ Disponible ☒ Occupé
 Confidentialité: ☒ Par défaut ☐ Public ☐ Privé
 En savoir plus sur la différence entre les événements privés et publics

Ajouter des invités
 Saisissez les adresses e-mail

Les invités peuvent
☐ modifier l'événement
☒ inviter d'autres personnes
☒ voir la liste des invités

[Retour à l'agenda](#)
[Enregistrer](#)
[Supprimer](#)

Annexe 4 L'agenda papier de M. Mercier**Annexe 5 L'information aux interlocuteurs**

	Situation	Manière pour informer	Message à transmettre
M. Mercier	Absent de l'entreprise, difficilement joignable	Par mail	Nouveau RDV ajouté à votre agenda. Cordialement, Prénom
Mlle Barlet	En rendez-vous extérieur, doit rentrer bientôt	Par mail et également par oral lors de son passage à l'accueil	Mlle Barlet, je vous ai envoyé un mail pour vous informer que j'ai ajouté un RDV à votre agenda le 09/11 à 15 h 00 avec M. Mercier concernant le dossier de M. Dubois.
M. Attia	Présent dans son bureau	Par téléphone	M. Attia. Vous devez assister au RDV fixé le 09/11 à 15 h 00 avec M. Mercier et Mlle Barlet, chez Pharmatest à Ville-neuve-d'Ascq. Ça concerne le projet de M. Dubois, il ne comprend pas bien les résultats de l'analyse.

La prise de rendez-vous

Chaque rendez-vous professionnel est important pour l'activité en entreprise. Pour cela, il est primordial que ces rendez-vous soient clairement notés dans les agendas et que l'ensemble des collaborateurs concernés en soient informés.

1 Les fonctionnalités des agendas

Il existe deux grands types de supports d'agendas qui sont complémentaires :

- l'**agenda papier** : facilement transportable et exempt de contraintes matérielles liées à l'outil informatique, il reste cependant basique et peut difficilement être partagé entre plusieurs collaborateurs ;
- l'**agenda numérique** : consultable depuis un poste informatique fixe ou mobile et de plus en plus *via* un téléphone portable, il offre de nombreuses possibilités de personnalisations et permet un partage optimal des informations entre les collaborateurs de l'entreprise. Certains agendas numériques ne peuvent être consultés que lorsque l'ordinateur est connecté à l'Internet : ce sont les **agendas en ligne** (Google agenda, calendae.com...). Les **agendas hors ligne** restent accessibles hors connexion (Outlook, Mon Calendrier...).

2 La prise de rendez-vous

Elle doit être claire et précise pour permettre une compréhension parfaite du rendez-vous. Elle comporte de manière impérative :

- la **date** du rendez-vous ;
- l'**heure** du rendez-vous ;
- le **lieu** du rendez-vous ;
- le **nom** de la (des) personne(s) à rencontrer.

Lorsque cela est utile et possible, la prise de rendez-vous mentionne des informations complémentaires utiles à la préparation de l'événement, comme une brève description des activités à mener pendant le rendez-vous ou encore la durée estimée de l'entretien...

3 L'information des interlocuteurs

Lorsqu'elle n'est pas automatisée par le biais du logiciel d'agenda numérique, l'information doit être faite aux collaborateurs **par tout moyen adapté** : en face à face, par téléphone ou par messagerie téléphonique.



Se tester

Votre mission

C'est la rentrée scolaire, vous venez de recevoir votre nouvel emploi du temps. Pour être sûr(e) de ne manquer aucun cours, vous décidez de reproduire cet emploi du temps dans votre agenda numérique Microsoft Outlook sur votre ordinateur.

Nom :

Prénom :

Date :

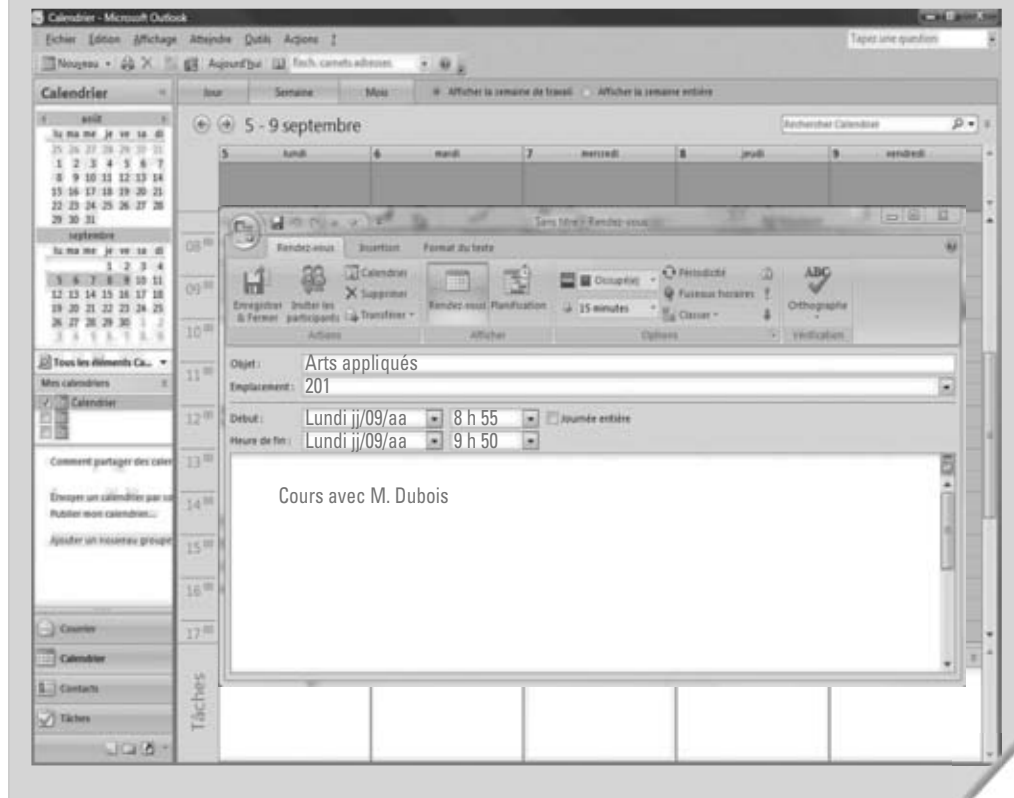
Note :/.....

- 1 Créez en annexe 1 l'événement correspondant au premier cours du lundi matin en indiquant en message le nom du professeur (doc.).
- 2 Renseignez sur l'annexe 2 la périodicité de cet événement afin qu'il apparaisse dans l'agenda jusqu'à la fin de l'année scolaire.
- 3 Reproduisez ce travail sur poste informatique.

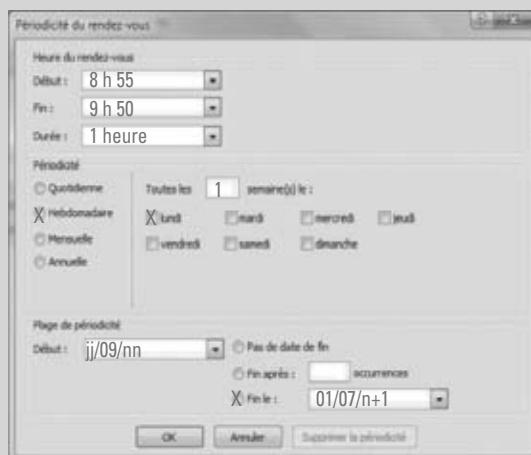
Doc. L'emploi du temps de la classe de terminale Accueil

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi		Vendredi
8 h 00		Espagnol LV2 Mme TALOUB 105	Éducation physique et sportive Mme LEDENT Gymnase	Pratiques et techniques relationnelles Mme DUMONT 16		Accompagnement personnalisé M. BENAF Mme DUMONT 206 - 207
8 h 55	Arts appliqués M. BUTIN 201	Économie Droit M. CAULLET 16		Prévention Santé Environnement Mme DOUBS 212		
10 h 05	Anglais LV1 Mme KENT 104		Mathématiques M. BENAF 109	Démarche commerciale M. DHAUTE Groupe 1 13	Ens. prof. Tertiaire Groupe 2 Mme DUMONT 15	Section européenne M. CARVALO 203
11 h 00				Français. Hist-géo. Éducation civique Mme DELICE 206	Ens. prof. Tertiaire Groupe 1 Mme DUMONT 15	
11 h 55	Repas					
13 h 30	Français Hist-géo. Éducation civique Mme DELICE 206	Organisation Mme DUMONT 16		Français Hist-géo. Éducation civique Gp1 Mme DELICE 202	Anglais LV1 Gp2 Mme KENT 103	Adaptation à l'environnement M. DHAUTE Mme DUMONT 15 - 17
14 h 25		Démarche commerciale M. DHAUTE 13		Anglais LV1 Gp1 Mme KENT 203	Français Hist-géo. Éducation civique Gp2 Mme DELICE 202	
15 h 35	Espagnol LV2 Mme TALOUB 105	Prati- ques et tech- niques relation- nelles Groupe 1 Mme DUMONT 16	Prati- ques et tech- niques relation- nelles Groupe 2 M. DHAUTE 16	Français Hist-géo. Éducation civique Mme DELICE 204	Éducation phy- sique et sportive Mme LEDENT Gymnase	
16 h 30				Mathématiques M. BENAF 109		

Annexe 1 La création du rendez-vous



Annexe 2 La périodicité du rendez-vous



L'évaluation d'une prestation téléphonique d'accueil

C227.1 Vérifier la satisfaction de la demande

C227.3 Évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique

CP227.1 Être à l'écoute des suggestions critiques

■ **Objectif bac** : épreuve E32



Découvrir

Les centres d'appels à l'île de la Réunion

Qui se cache derrière ces centres d'appels ? Comment se déroule le traitement de nos appels ?

Un centre d'appels ou *call center* en anglais est une plateforme interne ou externe à l'entreprise ayant pour mission d'établir et maintenir une relation à distance avec le client. Cela s'effectue par téléphone, e-mail, SMS, Internet, serveurs vocaux, etc. [...] À la Réunion, on compte une cinquantaine de centres intégrés aux entreprises telles que La Poste, Sorefi ou Groupama. Moins d'une dizaine de *call centers* indépendants existent sur le marché dont Call expert Océan indien, Mondial Assistance, Vitalis et Marketing direct Océan indien.

[...] Ces centres d'appels embauchent pour la plupart des Réunionnais. Ces structures locales peuvent aisément traiter un appel en créole, français et mahorais* pour certains centres. Cependant, pour des raisons économiques, avec certains fournisseurs d'accès ou opérateurs téléphoniques, les appels sont routés vers la métropole ou l'île Maurice à certaines heures de la journée et certains jours de la semaine. C'est de cette façon que quelques utilisateurs réunionnais se retrouvent dans des situations de compréhension difficile.

* Un des dialectes locaux parlés sur l'île de Mayotte.

www.reunion-multimedia.com



① Cochez la ou les différentes langues parlées couramment en métropole, en Outre-mer et sur l'île Maurice.

Langues parlées	En métropole	En Outre-mer	Île Maurice
Anglais			X* –
Comorien			X
Créole		X +	X +
Français	X* +	X* +	X +
Mahorais		X	X
Mandarin			X

* Langue officielle. + : Langue la plus parlée. – : Langue peu parlée.

Des échanges téléphoniques agités

Un client réunionnais mécontent contacte le service clients et tombe sur une personne maîtrisant mal le français et le créole. Agacée, l'opératrice n'a pu répondre aux interrogations de ce client insatisfait.

Un appel sur cinq en centre d'appels correspond à un client mécontent ou insatisfait générant, occasionnellement, des propos injurieux, impolis voire déplacés.

Un technicien réunionnais raconte une malheureuse expérience avec une téléopératrice qui ne respecte pas les procédures et qui lui raccroche au nez.



2 Quelles sont les difficultés linguistiques rencontrées par quelques Réunionnais contactant un centre d'appels ?

Lorsque le centre d'appels est basé en métropole ou à l'île Maurice, le Réunionnais est accueilli par un téléconseiller qui ne parle pas forcément créole ou mahorais d'où incompréhension.

3 Celui qui raccroche au nez est :

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Énérvé | <input checked="" type="checkbox"/> Impoli |
| <input checked="" type="checkbox"/> Irrespectueux | <input checked="" type="checkbox"/> Mal éduqué |
| <input type="checkbox"/> Harcelé | <input type="checkbox"/> En panne de batterie |
| <input type="checkbox"/> Non concerné | <input checked="" type="checkbox"/> Pressé |

4 Se faire raccrocher au nez c'est :

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Énérvant | <input type="checkbox"/> Le bout du monde |
| <input checked="" type="checkbox"/> Vexant | <input type="checkbox"/> Une question d'habitude |
| <input type="checkbox"/> Mon travail ! | <input type="checkbox"/> Normal, le client est roi ! |
| <input checked="" type="checkbox"/> Insultant | <input checked="" type="checkbox"/> Déprimant |

5 Avez-vous déjà raccroché au nez de votre interlocuteur ?

- ☐ Oui ☐ Non

6 Pourquoi ?

Arguments de l'élève.

7 Le referiez-vous ?

Faire comprendre à l'élève que c'est un acte peu courtois.

Agir

Votre environnement professionnel



Temps qui passe et temps qu'il fait

Au cœur de la Manche, à mi-chemin entre le Mont-Saint-Michel, Cherbourg et les Îles anglo-normandes, le canton de Montmartin-sur-Mer va vous séduire !

Ici « le temps qui passe » et « le temps qu'il fait » ont façonné les hommes et les paysages.

Le temps qui passe a donné au territoire des sites historiques uniques comme les fours à chaux ou les manoirs qui jalonnent les chemins sur lesquels vous pourrez randonner en flânant, ou plus sportivement, selon votre goût.

Le temps qui passe a aussi forgé la nature, les havres et rivières, le bocage. C'est toute une faune et une flore qui vous attendent et que vous pourrez découvrir accompagnés d'un guide, en famille.



Le temps qu'il fait a conféré aux habitants l'amour des éléments, de la mer et de la terre que des familles cultivent depuis des générations. Ici, les anciens et les modernes ne se querellent pas, ils se complètent. Vous pourrez ainsi visiter une pêcherie âgée de plusieurs siècles et découvrir une exploitation agricole dernier cri. Vous pourrez vous divertir au gré des fêtes communales traditionnelles tout en allant vibrer sur les sons rythmés d'un festival de musiques actuelles.

Le temps qu'il fait ne vous empêchera pas de vous divertir : randonnée à pied ou à vélo, escalade sous abri, randonnées en kayak, pêche à pied, activités équestres... Le tout abordable pour toute la famille !

Bien sûr il y a la pluie, mais ici elle est intelligente : elle vous permet de profiter de produits de terroir de qualité que nous vous invitons à découvrir sur les marchés ou autour d'une bonne table... et elles sont nombreuses dans la région !

Temps qui passe et temps qu'il fait permettent de vous présenter des spectacles uniques : les marées parmi les plus amples de la planète ; des étendues de sable fin propices au repos ou aux sports nautiques côtiers ; des dunes classées 1^{er} site naturel de France ; des îles anglo-normandes dépayssantes à moins de deux heures de bateau.



Alors, pour en savoir plus, de l'hébergement aux animations, et passer du bon temps en famille en bénéficiant de conseils de professionnels du tourisme, contactez l'office du tourisme !

www.tourisme.fr/office-de-tourisme/hauteville-sur-mer.htm

Votre mission

Vous effectuez votre mission d'accueil téléphonique à l'**office de tourisme de Hauteville-sur-Mer**. Vous assistez Estelle Galton, directrice de l'office du canton de Montmartin, pour la saison des vacances scolaires. La volonté de cette structure touristique est de rendre les vacances accessibles à tous. Votre responsable est très attachée à l'accueil des personnes à mobilité réduite et à la mise en place des équipements spécifiques.

Estelle met un point d'honneur à ce que son interlocuteur soit satisfait et elle compte bien vous amener à son degré d'exigence ; elle vous aide ensuite à mesurer l'atteinte de cet objectif, via l'analyse d'une communication téléphonique.

1 S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur

En cette fin de première semaine, Estelle souhaite attirer votre attention sur votre façon de conclure les échanges téléphoniques lorsque vous prenez congé de vos interlocuteurs. Elle vous invite à relire la charte d'accueil et vous remet ses annotations parmi lesquelles vous retrouvez vos expressions maladroites.

1. Prenez lecture de vos incorrections et proposez pour chacune d'elles une formulation professionnelle plus adaptée, qui respecte chaque point de la charte d'accueil.

→ docs 1 et 2 Annexe 1

Vous prenez connaissance du message d'Henriette Laurent sur le répondeur de l'office de tourisme.

2. Contactez Mme Laurent et formulez des réponses appropriées à sa demande et conformes aux procédures dictées par la charte d'accueil.

→ docs 2, 3, 4 et 5 Annexe 2

2 Évaluer une communication téléphonique

Mme Galton vous soumet pour avis l'enregistrement d'un récent échange téléphonique entre une stagiaire débutante et son interlocuteur. Elle souhaite s'appuyer sur votre analyse en vue du prochain bilan qu'elle entend faire avec elle, en fin de première semaine de stage.

3. Complétez le tableau d'analyse fourni et formulez des améliorations possibles.

→ docs 6 et 7 Annexe 3

Doc. 1 Des expressions à revoir

OK, d'accord, ouais.
 C'est bon pour vous ? Rien d'autre ?
 Ça marche pour la résa !
 Il y a quelque chose qui va pas ?
 Si besoin dites-le-nous !
 Pas de souci.
 Merci ! Bonne journée !
 En revoir, à bientôt !

Doc. 2 La charte Accueil**Avant de conclure l'échange téléphonique**

1. Confirmer la demande.
2. Personnaliser, identifier l'interlocuteur.
3. Vérifier sa satisfaction.
4. Rester disponible, ouvert aux questions.
5. Percevoir les éventuelles hésitations.
6. Les traiter et rassurer l'interlocuteur.
7. Rappeler nos coordonnées.
8. Remercier.
9. Saluer avec la formule type.

6

Doc. 3 Votre communication avec Henriette Laurent

Bonjour, ici Henriette Laurent, j'ai pris une location pour le week-end du 14 juillet. J'aimerais savoir s'il y a des marches pour accéder à la plage car mon petit garçon est en fauteuil et comme il adore mettre les pieds dans l'eau, je dois m'organiser pour savoir si je dois le porter ou pas... D'autre part, est-il possible de se promener aisément sur vos chemins de randonnée ?

a2_16_01

Doc. 4 L'hippocampe

Inventif et fonctionnel, l'hippocampe est la solution pour faciliter les vacances de nos proches à mobilité réduite.

Il répond à un vrai besoin : lui rendre accessibles la mer et les loisirs nautiques. Son utilisateur peut l'utiliser seul ou être accompagné par une personne qui l'assistera grâce à la barre de poussée. Véritable passe-partout, il permet par la rampe d'accès à la plage l'entrée dans l'eau et flotte seul le temps de la baignade. Sa petite taille, son dossier rabattable, ses roues démontables, son poids de 14 kg le rendent facilement transportable et peu encombrant.

L'hippocampe est disponible gratuitement et sur réservation à l'office de tourisme et au poste SNCM (près de l'école de voile).

Doc. 5 La joëlette

Avec la joëlette, promenez-vous partout, que vous soyez plutôt balade ou plutôt randonnée, sans effort pour vous et pour vos proches.

La joëlette, c'est un moyen de découvrir la nature, les chemins pédestres de notre canton, les bords de la rivière la Siennne simplement. Pratique et légère, elle se range facilement dans un coffre de voiture. Adaptable à tous les types de handicap, facilement accessible, elle vous permet aussi de profiter de l'ombre des arbres à l'heure du pique-nique. Pour toutes ces raisons, et surtout pour la meilleure d'entre elles : le plaisir de vivre des choses ensemble, la joëlette, c'est tout naturel...

La joëlette est disponible sur réservation à l'office du tourisme.



Doc. 6 Le long-côte



Le long-côte est un sport pratiqué sur des plages de sable à faible pente, consistant à randonner en mer avec un niveau d'eau entre le nombril et les épaules, en s'aidant si besoin d'une pagaie pour avancer. C'est un sport nature qui développe et entretient les qualités physiques des participants, quel que soit leur âge, dans un cadre environnemental maritime de qualité. Le long-côte est une nouvelle forme de randonnée à Hauteville-sur-Mer : la randonnée pédestre aquatique organisée par l'office de tourisme et l'école de voile.

Les propriétés de l'eau de mer annulent les contraintes dues aux lois de la pesanteur.

De plus, équipés d'une combinaison, les participants ne prennent pas froid et ne risquent pas de couler. Cela rend le long-côte accessible aux non-nageurs. Les sorties sont toujours encadrées.

Inscription à l'office de tourisme et rendez-vous à l'école de voile de Hauteville-sur-Mer (6 € par participant + 2 € de location de combinaison + gants + bottillons).



Doc. 7 Un accueil perfectible

Une stagiaire à l'office de tourisme	Un vacancier
Allô ! oui attendez !	Bonjour je souhaiterais faire du long-côte.
Ouais !	Quand est-ce que je peux en faire ?
Quand vous voulez...	Ça tombe bien, je suis libre ce week-end.
OK !	Faut savoir nager ?
J'sais pas, j'suis stagiaire...	C'est gratuit ?
Sans doute.	OK, je viens samedi.
D'accord.	Alors à samedi !
OK.	Au revoir.
En revoir !	

Annexe 1 Des formulations adaptées

a2_16_03

1. C'est noté. C'est entendu. Je prends note de votre réservation concernant (reformulation)...
2. Oui, « titre de civilité + nom de l'interlocuteur ».
3. Êtes-vous satisfait de ma réponse ? Ai-je répondu à votre demande ? Ma solution répond-elle à votre question ? Ma proposition correspond-elle à votre besoin ?
4. Souhaitez-vous de plus amples informations ?
Désirez-vous des renseignements complémentaires ?
Souhaitez-vous que nous abordions un autre sujet ?
5. Vous semblez hésiter, puis-je vous donner de plus amples informations ?
6. Je vous comprends, rassurez-vous, « titre de civilité + nom de l'interlocuteur »...
7. Je suis disponible par téléphone, courriel ou fax, nous sommes à votre entière disposition au... par fax au...
ou par courriel à...
N'hésitez pas à nous contacter à nouveau.
8. Je vous remercie de votre appel, de votre écoute, de votre accueil, de votre attention...
9. Au revoir madame X ou monsieur X, au plaisir dans notre office.
L'office de tourisme vous souhaite une bonne journée madame X.
Au revoir.

Annexe 2 L'appel à Mme Laurent

a2_16_04



1. Se présenter et présenter l'office de tourisme.

Madame Laurent ! Bonjour « nom de l'élève » de l'office de tourisme de Hauteville-sur-Mer.

2. Remercier du message laissé sur répondeur.

J'accuse réception de votre message et vous en remercie.

3. Reformuler la demande.

Vous vous inquiétez de la présence de marches pour accéder à la plage pour votre fils en mobilité réduite.

4. Présenter et proposer le service « hippocampe ».

Nous mettons à votre disposition gratuitement un hippocampe, c'est un fauteuil adapté pour accéder à la mer et se baigner. La descente se fait facilement par la rampe d'accès.

5. Vérifier la satisfaction de Mme Laurent.

Ma proposition correspond-elle à votre besoin ? (Si oui lui proposer la réservation).

6. Répondre à d'éventuelles questions et proposer d'autres services adaptés.

Afin de vous faciliter vos randonnées, je peux aussi vous proposer la joëlette qui est un fauteuil adapté au tout-terrain pour vos promenades.

7. S'inquiéter d'éventuelles hésitations.

C'est un équipement facile d'usage, gratuit, pratique, qui favorise l'autonomie, il constitue un équipement adapté, peu encombrant et pliable.

8. Les traiter et rassurer l'interlocutrice.

Je vous assure que ces équipements sont la solution pour vous faciliter les vacances.

9. Rappeler les coordonnées de l'office.

Je reste à votre disposition par téléphone au 02 33 47 51 80 ou sur notre site...
N'hésitez pas à nous contacter de nouveau.

10. Remercier.

Je vous remercie de votre écoute et de votre attention.

11. Saluer avec la formule type.

Je vous souhaite une bonne journée, madame Laurent.
Au revoir madame.

Annexe 3 L'analyse d'une communication téléphonique

Exigence	Phrases utilisées	Phrases améliorées
Présentation de l'office de tourisme	Allô !	Office de tourisme de Hauteville-sur-Mer...
Présentation de l'hôte ou hôtesse		« Nom de l'élève » à votre écoute...
Salutation		Bonjour « titre de civilité ».
Écoute de la demande	Ouais !	En quoi puis-je vous aider ?
Questionnement	Quand vous voulez !	À quelle période souhaitez-vous pratiquer cette randonnée pédestre aquatique appelée longe-côte ?
Reformulation	OK.	Vous souhaitez donc pratiquer cette promenade ce week-end, je vous remercie de patienter quelques instants afin que je consulte les disponibilités (doc. 6).
Recherche d'informations	J'sais pas je suis stagiaire.	(Doc. 6) Oui Monsieur !... je vous remercie d'avoir eu la gentillesse de patienter...
Réponse à la demande	Sans doute !	Il vous est possible de pratiquer le longe-côte le mardi et le jeudi, malheureusement la séance du samedi 18 décembre est déjà complète. Le prix est de 6 € par participant + 2 € de location pour la combinaison, les gants et les bottillons, qui vous permettront de ne pas avoir froid et maintiendront votre flottaison si vous êtes non-nageur.
Prise de coordonnées	D'accord.	Je note votre demande de réservation pour le (jour) et (date choisie). L'horaire de (donner heure en fonction du jour choisi) vous convient-il ?
Vérification de la satisfaction du client	OK !	C'est noté pour le (jour, date, horaires, coordonnées) pour un rendez-vous directement à l'école de voile, avenue du Sud à Hauteville-sur-Mer, entrez par-derrière, le lieu de rendez-vous étant devant les vestiaires à l'horaire indiqué. Ai-je répondu à votre demande ?
Conclusion de l'échange téléphonique		Je suis disponible par téléphone au 02 33 47 51 80. N'hésitez pas à nous contacter à nouveau ou à nous rencontrer dans notre office.
Prise de congé	En revoir !	Je vous remercie de votre appel.
Salutations avec identification du client		Je vous souhaite une bonne journée (titre de civilité + nom). Au revoir (titre de civilité).

L'évaluation d'une prestation téléphonique d'accueil

1 La satisfaction de l'interlocuteur

L'hôte ou l'hôtesse d'accueil doit **s'assurer** que ses réponses au téléphone correspondent parfaitement à la demande de l'interlocuteur.

Sa mission est donc de **reformuler** la demande et ainsi de confirmer qu'elle a été correctement entendue. Il est également important de **percevoir les hésitations** du demandeur afin de les **traiter** et de **rassurer** ce dernier.

En fin d'échange, la prise de congé ne peut se réaliser que si l'agent d'accueil s'est inquiété de la **satisfaction** de son interlocuteur par un questionnement qui peut prendre la forme suivante :

- Êtes-vous satisfait de ma réponse ?
- Ai-je répondu à votre demande ?
- Ma solution répond-elle à votre question ?
- Ma proposition correspond-elle à votre besoin ?
- Souhaitez-vous de plus amples informations ?
- Désirez-vous des renseignements complémentaires ?
- Souhaitez-vous que nous abordions un autre sujet ?

Dans la conclusion de l'échange, les coordonnées de l'organisme d'accueil doivent être **rappelées**, pour fournir au client/usager des informations complémentaires. La volonté de se montrer **disponible** doit être présente.

Prendre congé dans les formes appropriées passe aussi par l'utilisation de formules **conviviales**, afin de mettre fin **courtoisement** à une conversation, fût-elle difficile.

Le **sourire** au téléphone doit toujours et encore être **présent**.

2 L'évaluation de la communication téléphonique

Être évalué ou s'autoévaluer permet de **progresser**. Il est donc **constructif** d'être à l'écoute des **suggestions critiques** dans le but de toujours **s'améliorer**.

L'agent d'accueil doit évaluer la qualité de sa prise de contact téléphonique, du traitement de la demande jusqu'à la clôture de l'appel.

Ainsi l'acceptation, par celui (ou celle) qui décroche le combiné de considérer les **suggestions critiques** comme sources d'amélioration, constitue véritablement un atout pour acquérir des comportements professionnels et des savoir-faire en phase avec les exigences de l'organisation au sein de laquelle il (ou elle) travaille.



Se tester

Votre mission

Pour votre dernière période de formation en entreprise, vous rejoignez l'accueil de l'**Hostellerie du Manoir de Coulandon** près d'Argentan (61) en Normandie. Votre responsable, Ugo Moreau, grand chef cuisinier, propose à ses clients une cuisine régionale et des chambres de charme au cœur de la cité des haras et des chevaux. Vous prenez en charge une première réservation.

Nom :
 Prénom :
 Date :
 Note : /

- ① Prenez connaissance de l'appel téléphonique, **doc.**, et complétez la fiche de réservation en fonction de celle-ci, annexe 1.
- ② Analysez ensuite votre fiche de réservation et surlignez les informations manquantes, **annexe 1**.
- ③ Complétez alors, à partir de cette analyse, la fiche procédure en proposant les questions incontournables à poser pour mener à bien la réservation d'une chambre d'hôtel, **annexe 2**.

Doc. L'appel téléphonique



Bonjour, Daniel Capponi, je souhaiterais réserver une chambre pour le samedi 12 décembre !

Oui, c'est entendu monsieur Capponi. Au revoir.



Annexe 1 La fiche de réservation

Date d'arrivée*	<input type="text"/>	Nom et prénom*	<input type="text"/>
Date de départ*	<input type="text"/>	Société	<input type="text"/>
Nombre de chambres « simple »	<input type="text"/>	E-mail*	<input type="text"/>
Nombre de chambres « Double Grand lit »	<input type="text"/>	Adresse*	<input type="text"/>
Nombre d'adultes (+ 12 ans)	<input type="text"/>	Code postal*	<input type="text"/>
Nombre d'enfants	<input type="text"/>	Ville*	<input type="text"/>
Nombre de bébés	<input type="text"/>	Pays*	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Fumeur		Téléphone portable	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Non-fumeur		Fax	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Hébergement seul			
<input type="radio"/> Chambre + petit déjeuner			
<input type="radio"/> Demi-pension			
<input type="radio"/> Pension complète			

* Champs à remplir obligatoirement.

Annexe 2 Une fiche procédure adaptée

Réservation de chambres	
Je réponds avant la 3 ^e sonnerie !	
J'accueille par la formule	Hostellerie du Manoir de Coulandon, « prénom de l'élève » à votre écoute...
Je questionne	
Le séjour	Quelle est la date de votre arrivée et combien de nuits souhaitez-vous rester dans notre établissement ?
Les chambres	Combien de chambres désirez-vous ? Votre préférence pour la réservation est en chambre simple ou en chambre double grand lit ? Souhaitez-vous une chambre fumeur ou non-fumeur ?
Les participants	Serez-vous accompagné d'autres personnes, d'enfant ou d'un bébé ?
La restauration	Souhaitez-vous prendre votre petit déjeuner dans notre restaurant ? Notre établissement vous propose également la demi-pension et/ou pension complète, cette formule est-elle adaptée à votre visite ?
Les coordonnées	Auriez-vous la gentillesse de bien vouloir m'indiquer vos coordonnées afin que je complète votre fiche client ?
Je reformule et m'inquiète de la satisfaction de mon interlocuteur	Vous souhaitez donc réserver « nombre de chambres, type, date » pour « nombre de personnes » au nom de « nom de la personne » ? Ai-je répondu à vos besoins et la réservation répond-elle à vos attentes ? Désirez-vous des informations complémentaires ?
Je reste disponible	Je reste à votre disposition au « 02..... » et vous pouvez également nous rejoindre sur notre site Internet « @ net ».
Je conclus courtoisement et de manière personnalisée	L'Hostellerie du Manoir de Coulandon vous remercie de votre réservation, « titre de civilité + nom ».
Je prends congé	Je vous souhaite une agréable journée, au plaisir de vous recevoir, « titre de civilité + nom ».

Environnement professionnel

Vous trouverez dans les pages suivantes une présentation de chacune des sous-épreuves de l'épreuve E3, un exemple de ce que pourraient être les dossiers que vous devrez préparer ainsi que des conseils pour l'écrit et pour l'oral.

Sous-épreuve E31 : analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (coefficient 4)

- ① Présentation de l'épreuve
- ② Exemple de rapport d'étonnement
- ③ Exemple de diagnostic interne
- ④ Exemple de feuille de route
(sur la base d'un diagnostic qui aurait été établi au camping La Plage, dossier 8)
- ⑤ Exemple de projet d'amélioration
- ⑥ Conseils pour l'écrit
- ⑦ Conseils pour l'oral

Sous-épreuve E32 : accueil au téléphone (coefficient 2)

- ① Présentation de l'épreuve
- ② Dossier de mise en situation
- ③ Fiche de rôle

Sous-épreuve E33 : accueil en face à face (coefficient 2)

- ① Présentation de l'épreuve
- ② Fiche descriptive
- ③ Fiche de scénario
(ex. : participation à un salon des métiers)
- ④ Grille de suivi des compétences en PFMP
- ⑤ Aide au positionnement de l'élève en PFMP

1

Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (coefficient 4)

Qui ? Tous les élèves de la voie scolaire et apprentis des centres de formation habilités.

Quoi ? L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- réaliser un diagnostic général de la fonction accueil en termes de points forts et de points à améliorer selon les attentes des clients externes et/ou internes de l'organisation ;
- proposer des solutions adaptées dans le but d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs (clients internes ou externes) ;
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement propre à l'organisation en vue de proposer un projet réalisable ;
- justifier la démarche adoptée, les choix effectués et la pertinence du projet.

Comment ? L'épreuve est composée de deux situations d'évaluation.

1^{re} situation : diagnostic de la fonction accueil

Coefficient : 2

Durée totale : 30 minutes

Cette épreuve prend appui sur un dossier composé d'un **rapport d'étonnement** (2 pages maximum) qui résulte d'observations de l'élève et d'un **diagnostic interne** de la fonction accueil (4 pages maximum) qui fait apparaître les points forts et les points faibles et propose une liste d'améliorations possibles.

- 1^{re} phase (10 minutes maximum). Le candidat présente le rapport d'étonnement et le diagnostic qu'il a rédigés. Cette présentation débouche sur des propositions de pistes de projet.

- 2^e phase (20 minutes maximum). L'entretien vise à éclairer les membres de la commission d'évaluation sur la méthodologie mise en œuvre et à approfondir l'exposé présenté par le candidat.

À l'issue de cette épreuve orale, la commission d'interrogation remet au candidat une « feuille de route » qui précise la nature du projet qui servira de base à l'évaluation de la 2^e situation.

2^e situation : projet d'amélioration de la fonction accueil

Coefficient : 2

Durée totale : 30 minutes

Cette épreuve prend appui sur le **projet d'amélioration de la fonction accueil** dans l'organisation (8 pages maximum hors annexes) à partir de son diagnostic et de la feuille de route remise par la commission d'interrogation.

- 1^{re} phase (10 minutes maximum). Le candidat présente son projet d'amélioration de la fonction accueil.

- 2^e phase (20 minutes maximum). L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté, tant sur le plan méthodologique, que des propositions d'amélioration, des compétences ou connaissances mobilisées à cette occasion.

Quand ? Lors de la première partie de la PFMP de l'année terminale, au premier trimestre.

Quand ? Après la dernière PFMP, au dernier trimestre de l'année terminale.

Où ? De préférence dans l'organisation d'accueil ou en centre de formation.

Où ? En centre de formation.

Pourquoi ? Pour apprécier la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à la participation à la démarche qualité de l'accueil.

2

Le rapport d'étonnement

I – Présentation du lieu d'accueil

Dans cette première partie, vous décrivez l'observation réalisée depuis votre arrivée sur le lieu de stage : les lieux, les personnes, le moment et la situation constatée.

*Actuellement élève de terminale bac pro Accueil – Relation clients et usagers, j'effectue depuis quelques jours ma période de formation à l'accueil de l'entreprise...
J'ai pu observer pendant ces quelques jours...*

II – Analyse de la fonction accueil

Dans cette seconde partie, vous transcrivez votre analyse personnelle de la fonction accueil. Vous répondez de façon argumentée aux questions qui, que, quoi, où, quand, comment et pourquoi.

Partant du constat que je viens d'établir, j'ai compris que dans cette entreprise la fonction accueil est organisée et se déroule de la façon suivante...

III – Conclusion de mon rapport d'étonnement

Dans cette dernière partie du rapport d'étonnement vous revenez brièvement sur votre relevé des causes d'étonnement et vous incitez le lecteur à s'interroger et à chercher des solutions qui peuvent être proposées. Vous introduisez enfin le diagnostic interne que vous présentez dans la suite du dossier (partie diagnostic).

En conclusion, ces quelques jours passés dans l'entreprise m'ont permis de découvrir que la...

Ce que dit la définition de l'épreuve

- 2 pages maximum.
- Est prise en compte dans l'évaluation de ce rapport d'étonnement la qualité des observations relevées : la prise en compte du contexte, la pertinence de l'observation, l'étendue du champ d'observation et la curiosité.

3

Le diagnostic interne de la fonction accueil

Vous présentez votre diagnostic de la fonction accueil en adoptant le plan suivant.

I – Contexte général et démarche adoptée

Dans cette première partie, vous présentez la fonction accueil de l'entreprise en tenant compte des objectifs, des contraintes et de l'environnement de l'entreprise.

① Le contexte général

Avant de développer la démarche retenue par l'entreprise dans l'organisation de sa fonction accueil et afin de justifier cette démarche, je vais vous présenter le contexte général dans lequel cette fonction accueil se situe.

Le domaine d'activité de l'entreprise... ; L'environnement de l'entreprise... ; Les objectifs de l'entreprise... ; Les contraintes de l'entreprise...

② La démarche adoptée

Compte tenu de ce contexte général, l'entreprise a choisi d'organiser sa fonction accueil... Les personnes... ; Les lieux... ; Le mobilier... ; Le matériel à disposition...

II – Points forts et points faibles de cette fonction accueil

Dans cette partie, vous présentez et justifiez votre relevé des points forts et des points faibles de la fonction accueil.

① Les points forts

L'organisation retenue pour la fonction accueil présente les avantages suivants...

② Les points faibles

Les inconvénients de cette organisation sont...

III – Améliorations possibles

Dans cette dernière partie, vous présentez et justifiez les pistes d'améliorations de la fonction accueil dont la mise en place permettrait d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs.

Afin d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs, je propose les pistes d'améliorations suivantes...

Ce que dit la définition de l'épreuve

- 4 pages maximum.
- Sont prise en compte dans l'évaluation de ce diagnostic la qualité de la présentation de chacune des parties, l'exploitation d'indicateurs et la pertinence des pistes d'améliorations proposées. Le rapport d'étonnement doit être réalisé dans les premiers jours de la PFMP et remis au tuteur à la fin de la première semaine. Le diagnostic doit être terminé au moment du passage de l'épreuve. L'évaluation entre dans le cadre du contrôle en cours de formation (CCF). La commission d'interrogation est composée du tuteur du candidat et d'un professeur de la spécialité.

4

La feuille de route

Le « jour/mois/année », vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation : camping « La Plage » de Saint-Clément des Baleines . Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant : s'assurer de la satisfaction des clients lors de leur départ .



I – Les résultats attendus du projet

- Identifier les sources des mécontentements afin de pouvoir y remédier ;
- fidéliser la clientèle.
- ...

II – Conseils particuliers de la commission

Ne pas oublier de tenir compte dans la présentation de vos solutions, qu'un client « sur le départ » est un client pressé.

Ce que dit la définition de l'épreuve

- Suivi de l'avancement du projet

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet avec votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels) et votre professeur.

- Dossier projet

Votre projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelles, comporter 8 pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel ;
- préconisation de solutions alternatives et complémentaires ;
- proposition argumentée du choix d'une (ou des) solution(s).

5

Votre projet d'amélioration

I – Le projet

Dans cette première partie, vous identifiez le besoin et vous mettez en relation le projet avec le contexte organisationnel.

① La nature du projet

Suite à mon rapport d'étonnement et à mon diagnostic interne de la fonction accueil du camping « La Plage », la commission d'interrogation m'a demandé de présenter un projet d'amélioration pour m'assurer de la satisfaction des clients lors de leur départ...

② Les besoins exprimés

Parmi les besoins exprimés, les solutions présentées doivent permettre d'identifier les sources des mécontentements afin de pouvoir y remédier et de fidéliser la clientèle. Elles doivent également...

③ Le contexte organisationnel

Mon projet d'amélioration tient compte de l'organisation actuelle de la fonction accueil...

II – Les solutions alternatives et complémentaires

Ici, vous présentez des solutions pertinentes et leurs incidences en terme de moyens humains, financiers et matériels, dans le respect des contraintes (budget, temps...).

① Les solutions alternatives

Questionnaire de satisfaction à remplir, enquête de satisfaction orale...

② Les solutions complémentaires

Questionnaire de satisfaction par mail, forums de discussion Internet...

III – La (les) solution(s) retenue(s)

Pour conclure, vous présentez la solution retenue en respectant les préconisations formulées dans la feuille de route.

Parmi les solutions proposées, j'ai choisi de retenir celle qui privilégie la communication directe avec les vacanciers... Cette solution permet...

Ce que dit la définition de l'épreuve

- 8 pages maximum hors annexes.
- Sont pris en compte dans l'évaluation de ce projet d'amélioration le respect des consignes et préconisations formulées dans la feuille de route, la pertinence des solutions proposées. L'épreuve orale se déroule dans le centre de formation après la dernière PFMP de l'année de terminale. L'élève présente dans un premier temps son projet d'amélioration et répond ensuite aux questions posées par les membres de la commission d'interrogation.

6

Les conseils pour l'écrit

I – Des règles à respecter

Les membres des commissions qui étudient et évaluent votre dossier attendent avant toute chose un travail professionnel. Un dossier de qualité doit respecter un ensemble de règles.

- Des **phrases courtes et construites** : un sujet, un verbe, un complément pour transmettre une seule idée par phrase.
- Un **vocabulaire professionnel**.
- Des **informations précises et vérifiées**, sans « bla-bla » inutile.
- Une **orthographe soignée**.
- Une **présentation sobre et structurée** :
 - présence d'une page de garde et d'un sommaire ;
 - police de caractères Arial ou Times New Roman de couleur noire ;
 - niveaux de titres homogènes tout au long du dossier (ex. : Arial taille 20 en niveau 1, taille 16 en niveau 2, taille 14 en niveau 3...) ;
 - numérotation des pages en pied de page.

Des **illustrations cohérentes** et des **documents d'appui clairement identifiés** (nom du document, auteur, source...).

II – Exemple

Le grand titre en taille 28

Les titres de niveau 1 en taille 18

Les titres de niveau 2 en taille 14

Les titres de niveau 3 en taille 12

Le texte en taille 12 (ou 11 selon la police choisie)

La présentation de ces titres doit être homogène tout au long du dossier. N'utiliser les couleurs que si elles apportent un réel « plus » au texte.

7

Les conseils pour l'oral

Pendant l'épreuve orale, vous disposez de 30 minutes maximum pour démontrer aux membres de la commission d'interrogation que vous avez bien atteint les objectifs définis par les consignes d'examen. Ce laps de temps très court peut s'avérer très long s'il n'a pas été correctement préparé.

I – Avant l'épreuve

Avant l'épreuve, je vérifie :

- **ma tenue** : professionnelle et adaptée à l'organisation d'accueil, elle contribue à donner la première bonne impression en début d'entretien ;
- **mon dossier** : je le connais et j'ai repéré les passages importants auxquels je pourrai me référer lors de l'entretien ;
- **mes supports et annexes** : je les ai classés, je dispose de suffisamment d'exemplaires afin de pouvoir en proposer à chaque membre de la commission d'interrogation ;
- **mon matériel** : je vérifie son fonctionnement, la compatibilité des logiciels et je prévois une solution alternative en cas de panne inopinée.

II – Pendant l'épreuve

Pendant l'épreuve :

- je n'oublie pas de **saluer** les membres de la commission d'interrogation et de **me présenter** ;
- je respecte le **temps imparti** ;
- je **m'exprime clairement** dans un vocabulaire approprié ;
- j'**anime ma prestation** en m'adressant régulièrement à chacun des membres de la commission et en apportant progressivement les annexes utilisées ;
- je **fais preuve d'écoute** et apporte des réponses pertinentes et argumentées ;
- je **conclus** en remerciant les membres de la commission pour leur attention et prends congé de manière professionnelle.

1

Accueil au téléphone (coefficient 2)

Qui ? Tous les élèves de la voie scolaire et apprentis des centres de formation habilités.



Quoi ? L'épreuve vise à évaluer, dans une situation d'accueil téléphonique, l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement, à répondre aux demandes de son interlocuteur, ainsi que la maîtrise des techniques mises en œuvre.



Comment ? L'épreuve se déroule en trois phases :

- **préparation à la réception de l'appel** : 15 minutes. Le candidat prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel ;
- **réception de l'appel** : 10 minutes maximum. Le candidat, installé à son poste de travail, réceptionne l'appel téléphonique passé par l'un des membres de la commission d'interrogation. Il procède à la réception de l'appel, à la qualification ou au filtrage, fournit des conseils, prend en note un message et prend congé. Il peut être amené à transférer des appels ou à gérer des retours ou des appels en attente ;
- **entretien et analyse de la prestation** : 10 minutes. Au terme de la simulation, un entretien avec la commission d'interrogation permet une analyse de l'appel. Au cours de cet entretien, le candidat doit être en mesure d'évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique.



Quand ? De préférence en classe de première.



Où ? Dans un centre de formation disposant du matériel nécessaire pour effectuer une simulation d'appel téléphonique.



Pourquoi ? Pour apprécier la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à l'accueil téléphonique.

2

Votre dossier de mise en situation

Il est composé d'une documentation qui vous est remise et présente le contexte de la situation et des consignes à respecter, voir pour exemples les Cas, pages 213 à 228.

I – Le contexte professionnel

Il est décrit au travers de :

- l'organisation :
 - le domaine d'activité de l'entreprise...
 - l'environnement de l'entreprise...
 - les objectifs de l'entreprise...
 - les contraintes de l'entreprise...
- l'organigramme :
 - les personnes et leurs fonctions dans l'organisation ;
 - votre place en tant que stagiaire dans cette organisation.

II – Le contexte d'accueil

Il est décrit au travers des :

- locaux ;
- poste de travail (mobilier, matériel à disposition) ;
- procédures, données et supports liés à l'accueil.

Ce que dit la définition de l'épreuve

- Le scénario comprend un dossier de mise en situation (avec annexes) destiné à l'élève et une fiche de rôle destinée au professeur.
- Un même scénario peut éventuellement être utilisé pour 3 candidats.
- Un exemplaire du scénario sera joint à la grille d'évaluation du candidat.

L'épreuve orale se déroule dans le centre de formation pendant l'année de première. L'élève prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel. Il réceptionne ensuite l'appel passé par l'un des membres de la commission d'interrogation. Au terme de la simulation, il évalue sa prestation lors de l'entretien avec la commission d'interrogation.

3

La fiche de rôle

Elle constitue un scénario destiné au professeur, qui présente les éléments d'information relatifs aux points suivants.

Profil de l'appelant	Nom, prénom, qualité, organisation...
Contexte de l'appel téléphonique : demande et résultats attendus	Nature de l'appel (ex. : réclamation, connaissance du tarif d'un service) Objectif de l'appel (ex. : avoir un RV avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...)
Historique des relations avec l'organisation	Repérage de l'importance du client, historique du problème posé...
Attitude téléphonique	Humeur, comportement, ton...
Tâches concernées	Description des tâches devant être réalisées par l'élève...

Lors de votre épreuve d'accueil téléphonique, soyez naturel(le), et détendu(e)... mais pas trop ! Restez professionnel(le).



1

Accueil en face à face (coefficient 2)

Qui ? Tous les élèves de la voie scolaire et apprentis des centres de formation habilités.



Quoi ? L'épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- analyser et rendre compte d'une situation d'accueil en face à face ;
- prendre en compte l'évolution de la situation d'accueil et adapter la réponse ;
- analyser sa prestation pour y apporter les correctifs nécessaires, dans le respect des attentes et de la procédure d'accueil de l'organisation.



Comment ? L'épreuve est composée de deux situations d'évaluation.



1^{re} situation : accueil en face à face

Coefficient 1

Durée totale : 40 minutes

Cette épreuve prend appui sur un dossier composé de 3 fiches descriptives de situations d'accueil, vécues ou observées dans un contexte de travail, lors des PFMP et/ou lors des journées d'accueil événementiel.

- 1^{re} phase (20 minutes maximum) : la **préparation**.

Le candidat prend connaissance de la fiche descriptive choisie par la commission d'harmonisation, analyse les paramètres qui ont été modifiés par la commission d'harmonisation afin de construire une nouvelle situation et prépare sa simulation.

- 2^e phase (20 minutes maximum) : l'**interrogation**.

Le candidat expose la situation choisie par la commission à l'aide de tout moyen ou support à sa convenance. Ensuite il simule la nouvelle situation avec un membre de la commission d'interrogation. Puis il revient en entretien sur les compétences professionnelles qu'il a mises en œuvre au cours de la simulation.



Quand ? Au début de l'année de terminale et au plus tard à la fin du premier semestre.



Où ? En centre de formation.



Pourquoi ? Pour apprécier la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à l'accueil en face à face.



2^e situation : projet d'amélioration de la fonction accueil

Coefficient 1

Cette épreuve consiste en un positionnement de l'élève par le professeur et le tuteur sur les compétences spécifiques mises en œuvre en situation. Les objectifs exprimés en termes d'activités et de compétences auront été déterminées par le professeur avec le tuteur avant chacune des deux périodes de formation.



Quand ? Au cours des deux PFMP de la classe de première.



Où ? En centre de formation.



2

La fiche descriptive de situation d'accueil en face à face

Nom du candidat :

Établissement :

Intitulé de la situation	2 des 3 domaines, dont obligatoirement l'événementiel, doivent être couverts sur l'ensemble des 3 situations.			8 au moins des 12 tâches doivent avoir été accomplies sur l'ensemble des 3 situations. L'élève coche celles concernées par la fiche descriptive rédigée.
Organisation concernée				
Situation	<input type="checkbox"/> Vécue	<input type="checkbox"/> Observée	Date	
Domaine de l'accueil	<input type="checkbox"/> Événementiel	<input type="checkbox"/> Sédentaire	<input type="checkbox"/> Transport	
Tâches du référentiel	<input type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.1	<input type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T12.4	<input type="checkbox"/> T12.5 <input type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.1	<input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T32.1
Contexte	L'élève présente ici : – l'organisation et son offre de services ; – le poste d'accueil (l'espace d'accueil, l'équipement, les personnes accueillies, les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire) ; – la situation (contraintes ou consignes spécifiques).			
Acteurs	L'élève présente ici : – le statut (interne en cas de situation observée/interne), la qualification des acteurs ; – les caractéristiques des acteurs ; – l'historique de la relation entre les acteurs.			
Objet de l'échange	La nature de la demande (quoi ?) et des enjeux de l'échange (pourquoi ?).			
Description de l'échange	L'élève décrit : – les grandes étapes (chronologie des faits, description des échanges, illustration du langage verbal et du langage non verbal des acteurs, des comportements...) ; – les outils et supports d'information éventuellement mobilisés.			
Résultats obtenus	L'élève présente : – les productions éventuellement réalisées ; – la relation instaurée ; – la satisfaction de la demande.			
Liste des annexes	Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation.			

Ce que dit la définition de l'épreuve

- Le dossier doit comporter 3 fiches descriptives de situation d'accueil.
 - La commission d'interrogation construit une nouvelle situation d'accueil sur la base de l'une de ces fiches.
- L'élève est interrogé sur cette nouvelle situation.

3

La fiche de scénario

Un exemple de scénario possible (ex. : participation à un salon des métiers)

Nom du candidat :

Établissement :

Date :

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous.

Intitulé de la situation d'accueil retenue par la commission : <i>Orientation d'un visiteur sur un stand du salon des métiers</i>		Fiche n°
Modifications apportées par la commission à la situation initiale et documentation éventuellement fournie		
Contexte de l'accueil	<i>Vous êtes hôte(sse) d'accueil du salon des métiers.</i>	
Consignes d'accueil	<i>Vous devez vérifier que le visiteur a bien son badge d'accès et l'orienter rapidement vers le stand recherché.</i>	
Contexte de la situation – lieu – temps	<i>Vous êtes placé(e) à l'entrée principale du salon. Il est 9 h 15, heure d'affluence (arrivée des cars scolaires).</i>	
Acteurs	<i>Qualifications : public scolaire.</i> <i>Demande : orientation.</i> <i>Enjeu : ne pas encombrer l'entrée.</i> <i>Stratégie : connaissance parfaite des lieux et formulation claire.</i> <i>Humeur (modification du comportement du visiteur...) : jeune oppressé, ne supportant pas la foule et ayant une idée très précise de ce qu'il est venu chercher.</i>	
Événements pendant l'échange	<i>Arrivée intempestive d'un nouveau visiteur, appel téléphonique...</i> <i>Demande formulée par le superviseur pour prise en charge d'un visiteur handicapé.</i>	

Les précisions en italique sont des exemples d'informations qui peuvent être données par la commission d'interrogation.

4

La grille de suivi des compétences en PFMP

PFMP 3							PFMP 4						
Organisation Cachet							Organisation Cachet						
	Tâches confiées ³	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP				Tâches confiées ³	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP				
			NA	CA	PA	A			NA	CA	PA	A	
TÂCHES													
L'accueil en face à face													
La prise de contact													
Le filtrage													
L'analyse de la demande													
Le traitement de la demande													
L'assistance et la prise en charge													
La gestion de l'attente													
La prise en notes et la transmission de messages													
La prise de congé													
La gestion de l'espace de travail													
La préparation de l'environnement de travail													
La tenue et le maintien des espaces communs													
La contribution à la sécurité des personnes et des biens													
Le suivi des activités d'accueil													
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/ usagers													
Noms et signatures Tuteur							Noms et signatures Tuteur						
Professeur							Professeur						

1. Degré d'autonomie : 1, autonome ; 2, référent ponctuellement disponible ; 3, référent à proximité ; 4, non autonome.
 2. NA : non acquis, CA : en cours d'acquisition, PA : partiellement acquis, A : acquis (voir la fiche d'aide au positionnement).
 3. Cocher la case correspondante.

5

L'aide au positionnement de l'élève en PFMP

		NA	CA	PA	A
Accueil en face à face	Comportement et expression de soi				
	Tenue vestimentaire adaptée				
	Respect des procédures d'accueil				
	Sens du service, empathie, courtoisie				
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)				
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes				
	Transmission d'une image positive de l'organisation				
	Prise de contact				
	Saluer et identifier				
	Personnaliser la relation				
	Filtrage				
	Identifier, contrôler la nature de la demande				
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande				
	Recours pertinent à la documentation				
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage				
	Prévenir les situations difficiles				
	Analyse et traitement de la demande				
	Écouter, questionner, qualifier la demande				
	Informar, orienter, conseiller				
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires				
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur				
	Assistance et prise en charge				
	Accompagner, assister				
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques				
	Gestion de l'attente				
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente				
	Installer, informer du temps d'attente				
	Prise en note et transmission de messages				
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message				
	Diffuser aux destinataires correctement choisis				
	Prise de congé				
	Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange				
	Écoute des suggestions et critiques				
	Capacité à s'autoévaluer et s'améliorer				
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail				
	Mémoriser les procédures				
	Effectuer les mises à jour nécessaires				
	Rendre opérationnel son poste de travail				
	Tenue et maintien des espaces communs				
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles				
	Documentation réapprovisionnée, supports mis à jour				
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil				
	Contribution à la sécurité des personnes et des biens				
	Contrôle et filtrage des accès				
Suivi des activités	Gestion et suivi des flux d'appels et des visiteurs				
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels				
	Gérer matériellement les flux, participer au suivi des flux				
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente				

NA : non acquis. CA : en cours d'acquisition. PA : partiellement acquis. A : acquis.

Cas

1

L'accueil au téléphone chez V&M

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nombre de pages total (mise en situation, documentation, supports...)	4 pages
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Doc. 1 La présentation du comité d'entreprise Doc. 2 Les activités du comité d'entreprise (CE) Doc. 3 Les chèques vacances
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Docs 4 à 6 Les séjours proposés et les conditions générales Annexe La fiche de préinscription

Votre situation professionnelle

La société **Vallourec & Mannesmann Tubes**, créée en 1975, est une entreprise sidérurgique qui emploie 440 salariés sur son site de Saint-Saulve. Vous êtes stagiaire au sein du comité d'entreprise de cette société.



VALLOUREC & MANNESMANN TUBES

Les membres élus ne disposant que de 10 heures mensuelles sur leur temps de travail pour se consacrer au comité d'entreprise, vous assurez régulièrement en totale autonomie la permanence du bureau et prenez en charge l'accueil physique et téléphonique des salariés. Aujourd'hui, 10 décembre, Nathalie Delabre, acheteuse au service commercial, vous contacte, elle envisage de s'inscrire à un des séjours d'été proposés par le comité d'entreprise. Elle serait accompagnée de son mari, disponible uniquement en septembre, de leur fille de 5 ans et d'un ami. L'an dernier, ils ont séjourné au Maroc et préféreraient changer de destination.

Votre travail

● Vous recevez son appel téléphonique, donnez les conseils appropriés (docs 4 à 6) et procédez à sa préinscription (annexe).

Doc. 1 Le comité d'entreprise de la société V&M

Composition : 10 membres. Président : M. Pochard. Secrétaire : M. Dupont.

Une réunion obligatoire par mois.

Attributions économiques, sociales et culturelles.

Moyens financiers : subvention de fonctionnement et contribution aux activités sociales et culturelles.

Moyens matériels : local aménagé avec téléphone, ordinateur, photocopieuse et mobilier.

Doc. 2 Les activités loisirs via le CE

Le comité d'entreprise propose aux salariés et retraités de l'entreprise V & M les activités suivantes :

- colonies de vacances ;
- voyages longs et courts ;
- participation aux frais de licences sportives ;
- participation au permis de conduire ;
- bons de Noël ;
- chèques vacances ;
- billetterie (Walibi, Bellewaerde, laser game, bowling, karting, cinéma, patinoire, zoo) ;
- jetons Éléphant Bleu ;
- chèques Lire, chèques Musique ;
- tarifs préférentiels sur produits alimentaires, produits d'entretien, jardinerie.

Doc. 3 Les chèques vacances

Le comité d'entreprise propose des chèques vacances qui permettent de financer les vacances du personnel (transport, location, réservation de séjours...). Ces chèques sont financés à concurrence de 25 % par le CE.

Conditions de souscription : personnel présent à l'effectif au 1^{er} janvier.

Montant des chèques, 2 choix possibles pour les salariés : 600 € (440 € part salarié, 160 € part CE) ou 400 € (295 € part salarié, 105 € part CE).

Doc. 4 Séjour en République dominicaine



Hôtel Club Riu Merengue****

Puerto Plata

Du 8 au 22 novembre 201N
(16 jours/14 nuits)



Situé au cœur des grandes Antilles, directement sur la plage, dans la baie de Maimon.

À 9 km de Puerto Plata, 25 km de l'aéroport.

Descriptif complet en PDF : www.riu.com.

Sports/animations : piscine 540 m², discothèque, salle de gym, transats, parasols et serviettes gratuits à la piscine.

Logement : chambre avec bain douche, sèche-cheveux, courant 110V, climatisation, ventilateur, minibar, distributeur de liqueurs, radio-réveil, coffre-fort, téléphone, TV satellite, balcon ou terrasse.

Formule all inclusive :

Buffet varié, petit déjeuner continental/formule snack.

Déjeuner buffet avec plats chauds et froids.

Plats snack, salades, pizzas, pâtes, fruits frais.

Dîner au restaurant La Roca.

Soirées spéciales : buffets à thème 2 fois par semaine.

Documents requis : passeport ou carte d'identité.

Salarié et famille : 1 090 € par personne.

Extérieur : 1 355 € par personne.

1^{er} enfant de 2 à 12 ans avec 2 adultes : 790 €.

2^e enfant de 2 à 12 ans avec 2 adultes : 980 €.

Doc. 5 Séjour à Corfou



Club Hôtel Sunshine

Corfu

Du 21 au 28 septembre 201N
(8 jours/7 nuits)



Sur une île, en Grèce, le club hôtel est situé sur la plage, à 500 m de Nissaki.

À 25 km de centre de Corfou.

Sports/animations : piscine, chaises longues, matelas, parasols et serviettes gratuits.

Animation en journée et en soirée en français.

Théâtre de plein air, discothèque.

Logement : chambre avec SdB, climatisation, frigo, téléphone, TV satellite, coffre-fort, balcon ou terrasse.

Formule all inclusive :

Repas sous forme de buffet.

Dîner aux restaurants orientaux et grecs.

Snack, café, gâteaux.

Boissons locales alcoolisées ou non.

Documents requis : passeport ou carte d'identité valide.

Climat : 28 °C. Eau 23 °C.

Salarié et famille : 450 € par personne

Extérieur : 665 € par personne.

1^{er} enfant de 2 à 11 ans avec 2 adultes : 250 €.

2^e enfant de 2 à 11 ans avec 2 adultes : 400 €.

Doc. 6 Séjour au Maroc



Club Hôtel Eldorador Palmeraie****

Marrakech

Du 16 au 23 septembre 201N
(8 jours/7 nuits)



Situé à 15 km de Marrakech dans la palmeraie.

Navette gratuite vers Marrakech.

Sports/animations : 2 piscines, centre de massage et hammam, salle de gym, chaises longues, matelas, parasols gratuits.

Animation en soirée en français, discothèque.

Logement : chambre avec bains, sèche-cheveux, climatisation, coffre-fort, TV satellite, petit balcon.

Formule all inclusive :

Repas sous forme de buffet.

Petit déjeuner tardif.

Buffet de pâtisseries, beignets, crêpes, sandwichs.

3 dîners à thème par semaine.

1 dîner VIP par semaine.

Boissons locales alcoolisées et non alcoolisées au bar.

Vin à table.

Documents requis : passeport ou carte d'identité.

Prix : 500 € par personne (salarié et famille).

Extérieur : 750 € par personne.

1^{er} enfant de 2 à 14 ans avec 2 adultes : 100 €.

2^e enfant de 2 à 14 ans : 120 €.

Annexe La fiche de préinscription

Comité d'entreprise V&M – Commission Voyage

FICHE DE PRÉINSCRIPTION

Séjour : CORFOU Date : du 21 au 28 septembre 201N

La réservation ne sera définitive que si elle est accompagnée du règlement.

PERSONNES INSCRITES

NOM du salarié : DELABRE	NOM : MONIER
Prénom : Nathalie	Prénom : Benjamin
Date de naissance : 26/01/1968	Date de naissance : 18/08/1965
Adresse : 25 rue Jean Jaurès	Adresse : 168 place d'Armes
59880 Saint-Saulve	59300 Valenciennes
Tél. : 03 27 45 12 26	NOM :
Mail : delabrenath@laposte.net	Prénom :
NOM : DELABRE	Date de naissance :
Prénom : Michel	Adresse :
Date de naissance : 19/06/1959	
Adresse : même adresse	NOM :
NOM : DELABRE	Prénom :
Prénom : Angélique	Date de naissance :
Date de naissance : 23/11/2006	Adresse :
Adresse : même adresse	

MONTANT DU SÉJOUR

Salarié et famille

Adultes : 2 personne(s) x 450 €
 1^{er} enfant : 250 € 2^e enfant : Enfant(s) supplémentaire(s) : x

Extérieurs

Adultes : 1 personne(s) x 665 €
 1^{er} enfant : 2^e enfant : Enfant(s) supplémentaire(s) : x

☒ Assurance facultative toutes options : 28,00 €

(remboursement total en cas d'annulation, interruption de séjour)

Total du séjour : 1 843 €

RÈGLEMENT

☐ Comptant

☒ Échelonné sur 10 mois

(Chèques tous datés du jour de l'inscription, encaissés le 5 de chaque mois à compter du 5 janvier)

Utilisation possible des chèques vacances

ATTENTION : DÉLAI DE RÉSERVATION LE 16 JANVIER 201N

Cadre réservé au CE

Total du séjour :

Paiement effectué par :

☐ Chèques vacances. Montant :

☐ Chèques. Montant : chèques x

Cas

2

L'accueil au téléphone chez MNH

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nombre de pages total (mise en situation + documentation, supports...)	4 pages
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Doc. 1 L'intérêt d'une mutuelle
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Doc. 2 à 5 Les garanties, les offres et les pièces à joindre Annexe Le bulletin d'adhésion

Votre situation d'accueil téléphonique

Hôte(sse) d'accueil au sein de la mutuelle **MNH (Mutuelle nationale des hospitaliers)** située à Montargis, vous avez en charge la réception téléphonique.

Première mutuelle française du secteur de la santé, la MNH offre une couverture santé en complément de la Sécurité Sociale à l'ensemble des personnels de santé, du cadre hospitalier au personnel d'entretien, en passant par les médecins, et les infirmières et leurs proches.

Dirigée depuis son siège social installé à Montargis, dans le Loiret, la MNH est présente partout en France par l'intermédiaire de ses correspondants.

Aujourd'hui, 19 décembre 201n, une jeune diplômée infirmière, Gwendoline Monier, vous contacte, elle souhaite être conseillée quant au choix d'un contrat de mutuelle. Elle porte généralement des lentilles de contact mais veille à toujours avoir une paire de lunettes à sa vue, qu'elle porte lorsque les lentilles la fatiguent. Elle souhaite également se faire poser un implant dentaire en remplacement d'une dent manquante.



Votre travail

- 1 Vous réceptionnez son appel téléphonique, lui donnez les conseils appropriés (docs 1 à 5), et procédez à son adhésion (annexe).
- 2 Vous lui confirmez que vous lui ferez parvenir sous 48 heures son contrat d'adhésion à compléter, à signer et à retourner accompagné des pièces justificatives.

Doc. 1 L'intérêt d'une mutuelle

Une mutuelle santé est une assurance complémentaire qui permet de compléter l'indemnisation de la Sécurité sociale.

Exemple

Une visite chez votre médecin généraliste est actuellement facturée 23 euros. La Sécurité sociale vous remboursera 70 % de 23 euros, soit 16,10 euros (soit le tarif de la convention) auxquels il faut retirer 1 euro de franchise.

Il reste donc à votre charge la somme de 23 euros – 16,10 euros – 1 euro, soit 7,90 euros. La mutuelle va permettre le remboursement total ou partiel de cette somme.

Il est donc indispensable de choisir le forfait qui correspond à vos besoins.

Attention : être remboursé à 100 % ne signifie pas être remboursé en totalité. Le 100 % correspond au tarif de convention (TC).

Exemple de remboursement prothèse dentaire

(Si votre forfait rembourse à 250 % du tarif de convention)

Coût d'une prothèse dentaire en métal (frais réels)	300,00 €
Tarif de convention de la Sécurité sociale	107,48 €
Remboursement SS + MNH 250 % du tarif de la convention	268,70 €
Reste à votre charge	31,30 €

Doc. 2 Les différents niveaux de garanties proposés par la MNH

Garanties	Bonsaï Primo	Bonsaï	Evolya 1	Evolya 2	Evolya 3	Evolya 4
Protection	Protection min	Protection de base	Simplicité avant tout	L'esprit tranquille	Protection de haut niveau	Niveau le plus complet
Soins courants	•	••	••	••	••••	•••••
Prothèses dentaires		•	••	•••	••••	•••••
Appareillage (prothèses auditives)				•	••	•••
Lunettes		•	•	••	•••	••••
Lentilles		•••	•	••	••••	•••••
Hospitalisation	••	••	•••	•••	••••	••••
Prestations (mariage, naissance, orphelin)	•••	•••	•••	•••	•••	•••
Décès		•	•	••	•••	•••
Prestations innovantes (ostéopathie, contraception)			•	••	•••	••••
Montant mensuel	11,23 €	16,62 €	23,26 €	26,34 €	34,40 €	48,67 €

Doc. 3 Les garanties Dentaire et Optique

Nature des prestations	Remboursement SS + MNH			
	Evolya 1	Evolya 2	Evolya 3	Evolya 4
Dentaire				
Soins	100 %	100 %	100 %	100 %
Prothèses	185 %	250 %	325 %	420 %
Implant	-	-	150 €	200 €
Orthodontie	100 %	150 %	200 %	250 %
Optique				
Monture	Part SS* + 20 € /an	Part SS* + 30 € /an	Part SS* + 45 € /an	Part SS* + 50 € /an
Verres	47,50 €	70 €	92,50 €	115 €
Lentilles	Part SS* + 46 €	Part SS* + 195 €	Part SS* + 265 €	Part SS* + 300 €

* Sécurité sociale.

Doc. 4 L'offre spéciale 50 ans

2 mois de cotisation **gratuits** + 6 mois à 50 %.

Offre réservée aux nouveaux adhérents âgés au plus de 45 ans en 201n et non couverts par la MNH au cours des 24 mois précédant la date de début du contrat.

Doc. 5 Les pièces à joindre

- Photocopie du dernier bulletin de salaire.
- Relevé d'identité bancaire.
- Photocopie de l'attestation délivrée par la Caisse primaire d'assurance maladie.

Annexe Le bulletin d'adhésion

BULLETIN D'ADHÉSION

Garantie choisie

☐ Bonsaï Primo ☐ Bonsaï ☐ Evolya 1 ☐ Evolya 2 ☒ Evolya 3 ☐ Evolya 4

Date d'adhésion souhaitée : 1^{er} janvier 201N+1

Adhérent

☐ M. ☒ Mlle ☐ Mme

Nom marital :

Prénom : Gwendoline

Nom jeune fille : MONIER

N° Sécurité sociale : 2 89 12 59 606 293 85

Né(e) le : 15/12/1989

Adresse : 33 avenue de l'Europe

Code postal : 88000

Ville : EPINAL

Tél. : 06 80 12 58 32

E-mail : moniergwendoline@neuf.fr

☒ Vous êtes professionnel de la santé ou du social

Votre position :

☒ Activité ☐ Retraite ☐ Disponibilité ☐ Détachement ☐ Congé parental, spécial ou autre

☐ Vous n'êtes pas professionnel de la santé ou du social

Cas

3

L'accueil au téléphone au CAVA

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nombre de pages total (mise en situation + documentation, supports...)	4 pages
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Doc. 1 La déclaration d'Eugène Meunier Doc. 2 L'organigramme de l'association
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Docs 3 à 6 Les activités de l'association Annexe 1 Votre plan de réponse Annexe 2 Le bulletin d'adhésion Annexe 3 La fiche de réception d'appel téléphonique

Votre situation d'accueil téléphonique

Vous effectuez votre stage à l'accueil de l'**Association pour la promotion d'IRIS et du CAVA** de Seclin. L'atelier IRIS (atelier d'Intérêt professionnel et de recherche d'intégration sociale) emploie des travailleurs handicapés, la mission du CAVA (Centre d'adaptation à la vie active) est différente, le centre accompagne des salariés handicapés ou en situation d'exclusion vers une insertion professionnelle.



Vous recevez un appel de Mme Pellez, qui vient d'emménager à Seclin, à proximité du jardin pédagogique du parc de la Croisette. Elle a pris note du numéro de téléphone de l'association inscrit sur le panneau de bienvenue du jardin et souhaite être mise en communication avec un responsable de l'association pour obtenir des renseignements sur ses activités.

Vous transférez l'appel vers Mme Hassouna qui vous informe qu'elle est en réunion avec Mme Duvivier. Elle vous demande donc de renseigner Mme Pellez, de lui expliquer succinctement l'organisation de l'association, les missions principales d'IRIS et du CAVA, l'intérêt du jardin pédagogique, et de lui proposer d'adhérer aux Paniers d'Eugène. Si Mme Pellez le souhaite, Mme Hassouna la rappellera en fin de matinée.

Vous reprenez Mme Pellez en ligne.

Votre travail

- 1 Rédigez le plan de la réponse que vous formulez à destination de Mme Pellez afin de suivre les consignes de Mme Hassouna, **docs 3 à 6, annexe 1**.
- 2 Complétez le formulaire d'adhésion aux Paniers d'Eugène, **annexe 2**.

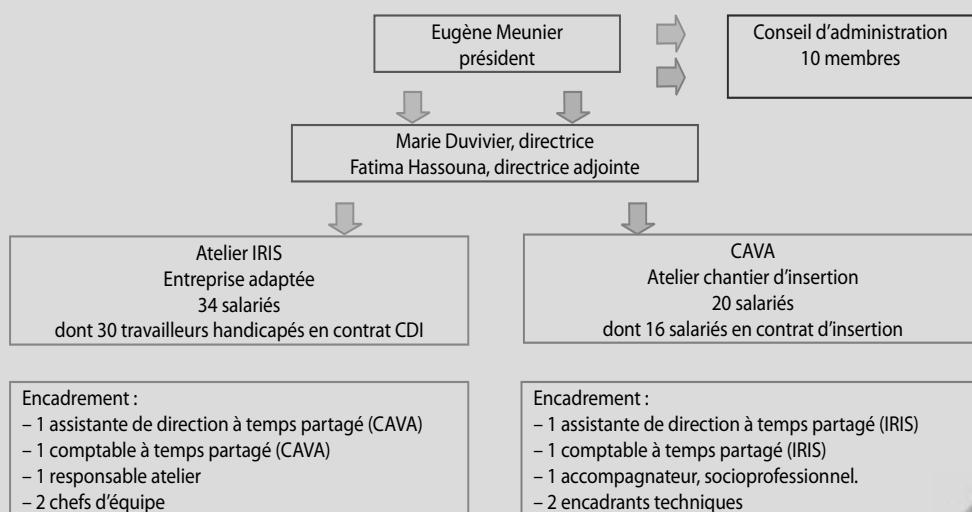
Malgré la qualité de vos explications, Mme Pellez souhaite être rappelée par Mme Hassouna en fin de matinée.

- 3 Remplissez la fiche de réception d'appel téléphonique prévue à cet effet, **annexe 3**.

Doc. 1 La déclaration d'Eugène Meunier, président fondateur

Depuis 1977, sensibilisé au problème du handicap à la suite d'une visite de l'hôpital d'Armentières, j'œuvre dans la mesure de mes moyens à l'intégration tant sociale que professionnelle des personnes handicapées. J'ai essayé de faire émerger de nouvelles valeurs comme la non-discrimination, la reconnaissance de la diversité, la promotion individuelle et l'égalité des chances. Je persiste à dire que c'est à notre société et par conséquent à nous que revient le rôle de remettre l'homme dans sa diversité au cœur de l'économie. De ces valeurs, j'en ai fait ma mission, deux structures relevant de l'économie sociale et solidaire ont été créées, un chantier d'insertion (le CAVA) en 1987 et un atelier protégé (l'atelier IRIS) en 1994.

Doc. 2 L'organigramme d'IRIS et du CAVA



Doc. 3 IRIS et CAVA, une démarche d'économie sociale et solidaire

L'atelier IRIS embauche en CDI des personnes handicapées.

Le CAVA a pour mission de réinsérer des personnes en situation d'exclusion vers le monde professionnel.

	IRIS	CAVA
Définition	Entreprise adaptée favorisant l'emploi durable et l'insertion des travailleurs handicapés	Atelier accompagnant des personnes en situation d'exclusion d'emploi vers une insertion professionnelle dans des entreprises
Activité économique	Activité de sous-traitance (conditionnement, préparation de commandes, étiquetage, emballage) Hygiène et propreté des locaux Entretien des parcs et jardins	Espaces verts Culture maraîchère et floriculture (jardin pédagogique) Atelier de conditionnement et de manutention
Personnes accueillies	Travailleurs handicapés, salariés en CDI de l'atelier	Allocataires du RSA, travailleurs handicapés, jeunes de moins de 26 ans, demandeurs d'emploi de longue durée, demandeurs d'emploi de plus de 50 ans...
Clients	Entreprises ou établissements de la fonction publique (intérêt : réduction de la contribution à l'AGEFIPH, association pour l'insertion de travailleurs handicapés)	Habitants du quartier et des communes avoisinantes, services communaux, centres sociaux, comités d'entreprise...

Doc. 4 Le jardin pédagogique intergénérationnel du CAVA

Motivation : créer un lieu d'échange et de rencontre et de convivialité, développer le lien social.



▲ Un espace potager ludique disposé en carrés réservés aux animations avec les enfants des centres sociaux et de loisirs.



▲ Un jardin communautaire accueillant les centres sociaux et permettant à des personnes sans ressources de bénéficier de légumes frais de saison moyennant participation aux cultures.



▲ Des jardinières surélevées fabriquées avec des palettes en bois, permettant aux personnes âgées ou à mobilité réduite de cultiver à hauteur des légumes ou des fleurs.

Doc. 5 Les Paniers d'Eugène

Une démarche citoyenne : développer un esprit de solidarité et engager dans une démarche citoyenne les clients qui en adhérant aux Paniers d'Eugène procurent du travail à des personnes en situation précaire.

– Soutenir l'insertion de demandeurs d'emploi, d'allocataires du RSA et de travailleurs handicapés, de jeunes issus de l'école de la deuxième chance...

- participer au développement d'une agriculture respectueuse de l'environnement ;
- manger des légumes cultivés sans pesticides et sans engrais ;
- respecter sa santé en mangeant des produits frais ;
- découvrir chaque semaine des produits de saisons ;
- récupérer votre panier chaque semaine à un lieu proche de chez vous.

Découvrez les Paniers d'Eugène :

6 semaines de légumes de saison frais !

60 € les 6 paniers hebdomadaires (un panier = 4 repas pour 2 personnes)

Retrait le vendredi dès 11 heures au parc de la Croisette à Seclin ou dans les points relais.



Doc. 6 La communication au CAVA

Fête d'automne

Légumes et fleurs d'automne vous attendent

Le samedi 2 octobre

Au programme :
Arrachage de
pommes de terre
Récolte de cucur-
bitacées
Vente de composi-
tions florales
Dégustation des
produits du jardin



**Le CAVA a le plaisir de vous inviter
au Marché de Noël**

Le samedi 18 décembre
de 9 h 00 à 13 h 00
Au parc de la Croisette
De Faches Thumesnil

Les autres manifes- tations du CAVA

Fête du printemps, fête des voisins, articles dans des journaux locaux, participation aux réunions de comités de quartier...



Annexe 1 Votre plan de réponse

- Faire part de l'impossibilité de lui passer Mme Hassouna absente ;
- lui expliquer succinctement l'organisation de l'association, les missions principales d'IRIS et du CAVA, l'intérêt du jardin pédagogique ;
- lui proposer d'adhérer aux Paniers d'Eugène ;
- lui proposer d'être rappelée par Mme Hassouna en fin de matinée ;
- remplir le bulletin d'adhésion ;
- compléter la fiche de réception d'un appel tél. ;
- prendre congé.

Annexe 2 Le bulletin d'adhésion

Bulletin d'adhésion

Je suis intéressé(e) par les Paniers d'Eugène.

NOM : PELLEZ

Prénom : Isabelle

Adresse : 25 rue Maupassant

Code postal Ville : 59113 SECLIN

Tél. : 03 20 15 68 35

Email : Pellezisa@laposte.net

Annexe 3 La fiche de réception d'un appel téléphonique

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Date : Date du jour

Heure : heure du jour

NOM : PELLEZ

Société :

Prénom : Isabelle

Fonction :

Tél. : 03 20 15 68 35

Destinataire : Madame Hassouna

☒ A appelé

☐ Rappellera

☒ Souhaite être rappelé(e)

☐ Urgent

Message :

Souhaite que vous la rappeliez pour des informations complémentaires sur l'association.

S'est inscrite aux Paniers d'Eugène.

Reçu par : Prénom de l'élève

Cas

4

L'accueil au téléphone chez OMS Synergie Group

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nombre de pages total (mise en situation + documentation, supports...)	4 pages
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Doc. 1 L'activité de l'OMS Synergie Group Doc. 2 Le personnel d'entretien
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Docs 3 à 5 L'offre de services Doc. 6 Les consignes Annexes 1 à 3 La préparation du plan d'appel, le planning et fiche d'appel

Votre situation d'accueil téléphonique

Vous effectuez votre stage à l'accueil de l'entreprise **OMS Synergie Group (Organisation maintenance services)**, située à Saint-Ouen-l'Aumône. La société OMS Synergie Group est une entreprise de nettoyage et de maintenance de tous locaux, située à Saint-Ouen-l'Aumône.

Anne Leroy, votre tutrice, est chargée de clientèle, elle vous a laissé des consignes avant de partir chez un client. Nous sommes vendredi 17, il est 9 h 50, vous recevez un appel de Mme Ivars, gérante de Décomag, qui vient d'ouvrir un magasin de décoration à Pontoise. Elle souhaite qu'un agent d'entretien vienne une heure chaque soir afin de nettoyer ses locaux. Elle aimerait quelques renseignements sur l'offre de services d'OMS Synergie Group. Vous prenez en charge cet appel.



Votre travail

- 1 Préparez le plan de l'appel destiné à Mme Ivars pour l'informer sur l'offre de services de la société OMS Synergie Group (prestations, équipes, matériels...) et en expliquant notamment que le contrat est basé sur un forfait et non une heure par jour (débit de marchandage), annexe 1.
- 2 Proposez une date et une heure de rendez-vous pour envisager une analyse des besoins avec Mme Leroy, chargée de clientèle, un chef de site et un agent de propreté et portez-la sur l'annexe 2.
- 3 Complétez la fiche de réception d'appel destinée à Mme Leroy, annexe 3.

Doc. 1 La présentation d'OMS Synergie Group

Parc d'activité des Béthunes
38 avenue du Fond de Vaux
95310 Saint-Ouen-l'Aumône
Tél. : 01 34 20 14 00
Mail : contact@groupe-oms.com

Depuis sa création en 1980, OMS Synergie Group emploie plus de 11 300 collaborateurs qui contribuent, au quotidien, à la mise en valeur des installations commerciales et industrielles, en assurant la mise en propreté et la mise en éclairage des locaux.

OMS Synergie Group planifie et exécute l'ensemble des actions qui lui sont confiées, en garantissant les objectifs qualité définis par sa charte qualité. Le groupe OMS Synergie Group est certifié ISO 9001 pour l'ensemble des prestations réalisées en milieux tertiaire, hôtelier et lieux recevant du public, industriel, nucléaire, tri verrier.

Doc. 2 Les équipes d'OMS Synergie Group

L'**agent de propreté** exécute les travaux d'entretien courant (lavage, séchage, spray méthode, lustrage...) à partir des consignes, méthodes de travail et règles de sécurité qui lui sont données. Il utilise les machines, les matériels et les produits de nettoyage qui lui sont indiqués par le personnel d'encadrement.

Il assure l'entretien de son matériel et gère l'organisation et le rangement de l'espace qui lui est réservé pour sa mission. Il intervient le plus souvent en horaires décalés, tôt le matin ou en soirée.

Le **chef de site** organise le travail sur site et anime les équipes. Il participe à la réalisation du cahier des charges de nettoyage des locaux. Il gère l'ensemble des équipes intervenant sur la mise en propreté des locaux. Il a un contrôle permanent et veille à ce que chacun des agents de propreté soit outillé pour la qualité des travaux de propreté.

Doc. 3 Les prestations et le matériel OMS Synergie Group

Les prestations

- Nettoyage de bureaux, vitrerie, surfaces de vente...
- Nettoyage en hébergement : chambres, parties communes...
- Nettoyage de voirie, tri sélectif...

- Nettoyage de locaux industriels, d'outils de production, cabines de peinture...
- Entretien des espaces verts
- Gestion des fournitures sanitaires
- Location de plantes vertes

Les matériels



▲ Chariot de ménage



▲ Aspirateur



▲ Monobrosse



▲ Autolaveuse



▲ Balayeuse

Doc. 4 L'analyse des besoins

Les **chargés de clientèle** analysent les besoins et apportent des réponses adaptées aux spécificités de l'entreprise. La planification est la tâche première qui permet de mettre en place les moyens humains (agents de propreté) et matériels en rapport avec le cahier des charges du client.

Leurs principales tâches :

- présentation de l'équipe d'intervention (agent de propreté et chef d'équipe) ;
- ensemble, avec l'équipe d'intervention, une visite des lieux et une revue des tâches sont effectuées ;
- mise en place du plan de prévention et des moyens matériels ;
- mise en place du planning des tâches de nettoyage conformément au cahier des charges.

Doc. 5 Le délit de marchandage

Le Code du travail interdit le marchandage, c'est-à-dire toute opération à but lucratif de fourniture de main-d'œuvre qui a pour effet de causer un préjudice au salarié.

La jurisprudence a donc dégagé plusieurs critères :

- il est impératif que la réalisation de la prestation soit effectuée sous le contrôle exclusif de l'OMS Synergie Group, que le personnel reste sous l'autorité d'OMS Synergie Group ;
- la réalisation de la prestation doit être rémunérée de façon forfaitaire et non en fonction du nombre d'heures réalisées par les salariés d'OMS Synergie Group.

Doc. 6 Les consignes de Mme Leroy transmises ce matin

Je suis occupée toute la matinée, prenez les appels. N'hésitez pas à renseigner les personnes intéressées par nos services (prestations, équipes, matériels, analyse des besoins), insistez sur le fait que notre groupe est certifié ISO 9001, que nous garantissons un service de qualité. Expliquez sur quels critères nous définissons nos contrats pour éviter le délit de marchandage. Consultez mon agenda et proposez un rendez-vous. Merci !



Annexe 1 La préparation du plan d'appel

- Informer des différentes prestations proposées et du matériel utilisé ;
- insister sur la certification ISO et le service de qualité ;
- expliquer le délit de marchandage (forfait et non une heure par jour) ;
- proposer un rendez-vous afin d'analyser les besoins.

Annexe 2 Un extrait de l'agenda de Mme Leroy

Heures	Lundi 20	Mardi 21	Mercredi 22	Jeudi 23	Vendredi 24
9 h 00	↑ Réunion	↑	Bureau	Décomag	Bureau
9 h 30				Pontoise	
10 h 00	équipes	Bureau			Sté Générale Sarcelles
10 h 30					
11 h 00	↓	↓		Go Sport Herblay	
11 h 30					
12 h 00					
12 h 30					
13 h 00					
13 h 30					
14 h 00	EDF Pontoise	Camaieu Argenteuil		↑	Mennissez Cergy
14 h 30					
15 h 00				Bureau	
15 h 30					
16 h 00				↓	
16 h 30					
17 h 00	Campanile Écouen	Bureau			
17 h 30					

Annexe 3 La fiche de réception d'un appel téléphonique

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Date : 17 du mois en cours Heure : 9 h 50

NOM : IVARS Société : Décomag

Prénom : Joëlle Fonction : Gérante

☎ : 01 30 32 25 88

Destinataire : Madame Leroy

☒ A appelé ☐ Rappellera ☐ Souhaite être rappelé(e) ☐ Urgent

Message :

Madame Ivars, vient d'ouvrir un magasin de décoration à Pontoise. Elle souhaite obtenir des renseignements sur notre offre de services. Je lui ai donné quelques informations et lui ai proposé un rendez-vous pour procéder à l'analyse de ses besoins, avec vous le jeudi 23 à 9 heures.

Adresse : 18 rue Victor Hugo 95300 PONTOISE

Reçu par : Prénom de l'élève

Fiche

1

L'accueil dans une association

Votre situation professionnelle

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel au sein de l'**ASSAD (Association de soins et services à domicile)**, 1 rue de la Gaieté, BP 60223, 62504 Saint-Omer Cedex, sous la responsabilité de Marie-Claude Dacquin. Cette association, créée en 1961, n'a cessé de se développer comme en témoigne sa fusion en 1984 avec le Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) de la ville de Saint-Omer. Sa capacité initiale d'accueil est ensuite passée de 50 à 75 places en 1988, pour enfin connaître une nouvelle extension de 30 places avec un secteur personnes âgées et de 20 places réservées aux personnes handicapées en 2007. L'accueil des usagers est assuré du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 45 à 16 h 30, le samedi de 9 h à 12 h seulement.

Une cliente, Mme Desmarchelier, se présente car elle souhaite une évaluation pour des soins au domicile de sa mère. Cette dernière souhaite rester chez elle mais a beaucoup de mal à se mouvoir, elle ne peut plus sortir. Mme Desmarchelier semble très inquiète et a besoin d'être rassurée.

ASSAD

Association de soins
et de services à domicile

Votre travail

● Complétez les éléments non renseignés de la fiche descriptive partiellement remplie par Mme Dacquin, **annexe**, en vous appuyant sur les **documents 1 et 2**.

Doc. 1 Des réponses à vos attentes

Vous, un proche, un voisin, faites le choix de continuer de vivre à domicile !

L'ASSAD constitue une réponse à proximité de votre domicile et intervient pour vous aider dans vos tâches quotidiennes en respectant le choix du lieu de vie et l'intimité de la personne en :

- évaluant les besoins de la personne ;
- organisant la prise en charge en fonction de la demande exprimée et de l'évaluation réalisée au domicile du futur bénéficiaire ;
- assurant la gestion administrative des dossiers ;
- planifiant les interventions ;
- veillant au bon déroulement des interventions.

Une équipe d'encadrement vous écoute, vous conseille et propose des solutions adaptées et individualisées. Tous les services proposés offrent une réduction fiscale de 50 % sur les sommes versées dans la limite fixée par la loi de finances (possibilité de majoration selon situation). L'ASSAD accepte les règlements par Chèque emploi service universel (CESU).

L'ASSAD vous propose :

- un service polyvalent d'aide et soins à domicile ;
- un service d'aide et d'accompagnement à domicile ; personnes âgées et handicapées (aide à la toilette, alimentation, courses, accompagnement psychologique...) ;
- un service de soins infirmiers à domicile : pour les personnes âgées et handicapées (soins d'hygiène, aide à la toilette, soutien moral des malades et de leurs familles, soins de fin de vie et aide aux aidants) ;
- des emplois familiaux mandataires : garde de jour, de nuit et de week-end, 7 jours sur 7, en conformité avec la législation du travail ;
- des services à la personne : ménage, repassage, tâches ménagères.



Extrait de plaquette

Doc. 2 Des renseignements utiles

1. Nous sommes facilement identifiables grâce aux éléments de signalétique suivants :

- des frontons au-dessus des fenêtres en façade avec le nom et le logo de l'association et l'indication « la qualité de vie à domicile » ;
- l'ensemble des services proposés sur les vitres en façade, ainsi que l'appartenance au réseau UNA (Union nationale de l'aide), une plaque externe à côté de la porte d'entrée où sont indiquées les informations suivantes :



la raison sociale, l'adresse, les numéros de téléphone, les jours et heures d'ouverture. Les locaux ont été aménagés pour accueillir du public en situation de handicap ou à mobilité réduite. Des places de parking réservées pour les personnes handicapées sont prévues.

2. Le personnel en contact avec le public se reconnaît aisément grâce à un chevalet qui est disposé à l'accueil avec le nom, le prénom et la fonction de l'hôtesse d'accueil. Cette dernière doit être présentable. Pour l'ensemble du personnel administratif, un chevalet avec le nom, le prénom et la fonction, est disposé sur leurs bureaux. L'hôtesse veillera à la conformité des messages du répondeur-enregistreur général.

Une salle d'attente est prévue pour que les visiteurs puissent patienter dans de bonnes conditions.

3. L'accueil physique est réalisé par l'ensemble du personnel qui doit assurer un accueil courtois, respectueux et personnalisé. Il convient de parler lentement et distinctement à tous les clients et avec le sourire.

Le premier contact véhicule l'image de l'association et doit rassurer les personnes vulnérables ou exprimant une difficulté et permettre une écoute attentive.

Il faut donner priorité à l'accueil du visiteur par rapport aux autres tâches qui ne relèvent pas de l'accueil. Il faut proposer systématiquement, lors de l'échange, de remettre à chaque nouveau client la plaquette de présentation de l'association. Lorsque l'association ne peut répondre à la demande d'un client, l'hôtesse d'accueil s'efforce de renseigner au mieux sur les services existants à l'extérieur de la structure et de le diriger vers un autre organisme si besoin. Elle utilise, pour cela, les moyens matériels mis à sa disposition sur son poste de travail (répertoire informatique commun mis à jour, annuaire téléphonique des partenaires locaux tels que CAF, CPAM, CCAS, coordonnées des assistantes sociales, plaquettes de présentation d'autres associations...).

Chaque contact relatif à la prestation de service (clients, salariés) est enregistré par l'hôtesse dans un logiciel spécifique à l'ASSAD.

4. La prise en charge d'un nouveau client est réalisée par l'hôtesse qui l'invite dans une salle à côté de l'accueil (dans un souci de confidentialité) pour renseigner le formulaire « Première demande » où sont portées toutes les coordonnées du bénéficiaire : sa situation familiale, son type de logement, le questionnement sur sa santé, ses besoins d'aide, les coordonnées de la famille/du référent. Ensuite, elle propose un rendez-vous pour

qu'un personnel compétent vienne faire une évaluation précise des services envisagés au domicile du bénéficiaire. Une reformulation de l'objet de la visite est systématiquement effectuée pour s'assurer de la bonne compréhension du client.



Annexe La fiche descriptive de situation d'accueil

Intitulé de la situation	Accueil, analyse, traitement de la demande et prise de rendez-vous			
Organisation concernée	ASSAD – 1 rue de la Gaïeté – BP 60223 – 62504 Saint-Omer			
Situation	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue	<input type="checkbox"/> Observée	Date : du jour	
Domaine de l'accueil	<input type="checkbox"/> Événementiel	<input checked="" type="checkbox"/> Association	<input type="checkbox"/> Transport	
Tâches du référentiel*	<input checked="" type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T11.2 <input checked="" type="checkbox"/> T12.1	<input checked="" type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T12.4	<input checked="" type="checkbox"/> T12.5 <input checked="" type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.1	<input checked="" type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T32.1
Organisation et offre de services	L'ASSAD est une association qui intervient au domicile des personnes âgées ou handicapées ou de toutes les personnes qui ont besoin d'être aidées dans leurs tâches quotidiennes. Différents services sont proposés : service polyvalent d'aide et soins à domicile, service d'aide et d'accompagnement à domicile...			
Contexte				
Espace d'accueil	L'accueil est visible dès l'entrée avec l'affichage des horaires d'ouverture, des services proposés. Une salle d'attente est prévue pour les clients qui doivent attendre dans de bonnes conditions. Les locaux sont aménagés pour accueillir du public en situation de handicap ou à mobilité réduite.			
Personnes accueillies	Les clients qui s'y présentent sont des personnes qui ont besoin de soins, d'aides à domicile, pour eux-mêmes ou un membre de leur famille. Ils viennent pour se renseigner, obtenir une évaluation exacte.			
Procédures, supports, consignes, tenues vestimentaires	L'ensemble du personnel doit assurer un accueil courtois, respectueux et personnalisé. L'agent doit faire preuve de disponibilité et de réactivité. Il analyse et traite les demandes, oriente, gère les rendez-vous et l'attente. Lorsqu'un client se présente, l'agent doit l'identifier et cerner la demande. Si le client a rendez-vous, l'agent vérifie l'agenda, prévient la personne concernée et oriente le client vers son bureau. Si le collègue est encore en rendez-vous, l'agent est chargé de faire patienter. Lorsque le client vient pour la première fois, il convient de compléter un formulaire le plus précisément possible et de fixer un rendez-vous au domicile pour une évaluation exacte. L'hôtesse prendra soin de noter le rendez-vous pour le transmettre au référent concerné. L'agent doit adopter une tenue, une présentation et une posture professionnelle.			
Situation : contraintes ou consignes spécifiques	<p>Une cliente se présente à l'accueil. Je suis chargée de l'accueillir, d'analyser et de traiter sa demande en fonction des consignes.</p> <p>Contraintes spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> – Respecter la procédure de filtrage mise en place par l'association ; – donner la priorité aux visiteurs ; – respecter la confidentialité : pour faire compléter le formulaire « Première demande » ; – maîtriser le poste informatique et notamment le logiciel spécifique à l'ASSAD. 			
Acteurs	Moi-même, hôtesse d'accueil ; une nouvelle cliente.			
Objet de l'échange	<p>Une cliente, Mme Desmarchelier, se présente car elle souhaite une évaluation pour des soins au domicile de sa mère. Cette dernière souhaite rester chez elle mais a beaucoup de mal à se mouvoir, ne peut plus sortir... (nature de la demande).</p> <p>Elle semble très inquiète et a besoin d'être rassurée (enjeu de l'échange).</p>			

Description de l'échange	Prise de contact Je me montre disponible et courtois(e). Je la regarde, lui souris et lui dit : « Bonjour madame, je peux vous renseigner ? »
Langage non verbal	Filtrage La cliente se présente et me dit qu'elle est intéressée par nos services pour sa mère qui souhaite rester chez elle mais qui n'est plus très valide, ni mobile. Je lui signale qu'on lui fera une évaluation précise au domicile concerné mais qu'auparavant, nous allons compléter un formulaire avec les premiers renseignements. Ensuite, je respecte les consignes et lui fixe un rendez-vous pour une évaluation précise.
Comportements professionnels	Analyse de la demande et le traitement de la demande J'invite la cliente dans une pièce située à côté de l'accueil (pour respecter la confidentialité). Puis nous remplissons le formulaire « Première demande » : je procède au questionnement : coordonnées complètes du bénéficiaire, sa situation familiale, son type de logement, sa santé, ses besoins d'aide... Je pratique l' écoute active , c'est-à-dire que je reste attentif(ve) aux attentes exprimées . Je fais preuve d' empathie . Je veille à la confidentialité des informations échangées. Je reformule .
Langage verbal	Prise en note et la transmission de message Je consulte l'agenda d'un des référents qui sera chargé de faire l'évaluation au domicile du client. Je fixe le rendez-vous que je note pour le transmettre à mon collègue. Je donne un double à la cliente en reformulant : « Madame Darques se rendra au domicile de votre mère le (J+4) à 15 h 00, est-ce que cela peut vous convenir ? » La cliente accepte.
	Prise de congé La cliente me remercie. Je réponds : « À votre service, madame Desmarchelier, au revoir, je vous souhaite une bonne journée ».
Résultats obtenus	J'ai bien respecté les procédures de filtrage, de confidentialité mises en place à l'association. J'ai personnalisé la relation en appelant la cliente par son nom, ce qui l'a mise en confiance. J'ai bien pris en compte la demande de la cliente en reformulant les points importants. J'ai eu le souci de la satisfaire en proposant un rendez-vous assez rapidement. La cliente a apprécié ma réactivité.
Liste des annexes	Présentation des services. Procédures. Formulaire « Première demande » (peut être joint à titre d'exemple par l'élève).

* Tâches du référentiel :

T11.1 La prise de contact

T11.2 Le filtrage

T12.1 L'analyse de la demande

T12.2 Le traitement de la demande : l'information, l'orientation, le conseil

T12.3 L'assistance et la prise en charge

T12.4 La gestion de l'attente

T12.5 La prise en note et la transmission de messages

T13.1 La prise de congé

T31.1 La préparation de l'environnement de travail

T31.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente...)

T31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens

T32.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers

Fiche

2

L'accueil dans l'événementiel

Votre situation professionnelle

Vous effectuez, avec votre classe de bac pro Accueil – Relations clients et usagers, une mission d'accueil au **Channel**, **scène nationale**, située 173 boulevard Gambetta à Calais. Ce lieu artistique donne priorité à la création et au développement de la culture. Il est installé dans les anciens abattoirs de la ville, aujourd'hui reconvertis pour présenter les nombreux spectacles mis en œuvre par le Channel. Cette association loi 1901 ne se veut pas seulement dédiée à l'art, elle veut aussi s'affirmer comme un lieu de vie convivial, attractif et ouvert à tous, autour d'événements culturels.

Sur la demande de Francis Peduzzi, directeur du Channel, vous avez participé le samedi 2 mai de 10 h à 18 h à une journée d'accueil du public destinée à présenter le lieu et ses activités.

Aujourd'hui, vous vous remémorez cette journée et réalisez une fiche descriptive de situation d'accueil « Événementiel » qui décrit cette expérience.

Le Channel
scène nationale Calais

Votre travail

● Complétez la fiche descriptive partiellement remplie, **annexe**, en vous appuyant sur les documents 1, 2, 3, 4 et 5.

Doc. 1 Le Channel, un lieu unique



Descriptif des lieux

- Le belvédère : point de vue avec table d'orientation pour découvrir Calais.
- Le chapiteau : un gradin circulaire de 200 places.
- Deux pavillons accueillant du public, le pavillon de lettres (le studio de théâtre et de danse) et le pavillon des plantes (l'atelier pédagogique).
- Le passager : gradins de 300 places.
- La tisanerie : lieu convivial destiné aux réunions autour d'un thé/café.
- Les bureaux administratifs.
- Le lieu de vie, avec son accueil dans la tour en verre qui donne accès à l'espace bar-restaurant et au centre de la salle, une cheminée qui invite à la chaleur des échanges et des discussions.
- La librairie : lieu culturel, lieu de vie poétique, petit salon, lieu de rencontres et de lectures, espace ouvert à

tous même aux enfants.

- L'hôtel des artistes : six chambres à coucher et un studio disponibles pour l'accueil des compagnies artistiques.
- La grande halle pouvant contenir jusqu'à 2 000 personnes et 480 en gradins.

Doc. 2 Le public concerné

Le Channel accueille tout type de public : scolaires, étudiants, particuliers, professionnels.

Doc. 3 L'accueil au Channel



L'accueil est à votre entrée dans la tour en verre : Anne-Sophie, billet-tiste attachée à l'accueil (poste informatique avec logiciel de billetterie, Internet et intranet, téléphone, fax, programmes, dépliants, flyers des concerts et spectacles, menu restaurant...).

La banque d'accueil permet de réserver et de délivrer les billets d'accès aux spectacles et d'obtenir les renseignements utiles, du lundi au vendredi de 14 h à 19 h, les soirs de spectacle et les samedis de représentation dès 16 h et au téléphone de 14 h à 19 h. Tous les spectacles sont au tarif unique de 6 euros. Béata et Lætitia, hôtesses lors des spectacles, prennent en charge le public en attente dans les fauteuils de l'espace détente, autour de la cheminée et du bar.



Doc. 4 La tenue vestimentaire requise

Votre t-shirt « accueil »,
un bas noir
et des chaussures de ville,
noires également.



Doc. 5 Les consignes d'accueil



Vous vous présenterez à la banque d'accueil d'Anne-Sophie, qui vous attribue un groupe de 10 personnes à prendre en charge. Saluez-le et présentez-vous, informez-le d'une présentation du Channel « vue du ciel ». Laissez-lui la surprise de la découverte du lieu sans répondre aux questions et invitez-le à l'extérieur. Il n'y aura pas de personnes à mobilité réduite, ni d'enfants en bas-âge. Il pourra vous suivre jusqu'en haut du belvédère et si vous constatez une personne en difficulté, assistez-la et donnez rendez-vous aux autres au sommet. Là, vous présentez en les montrant les différents bâtiments. Commencez par les deux pavillons d'accueil, puis toutes les autres structures, enfin terminez par le chapiteau. Votre intervention doit donner envie au groupe de rester et de se promener dans les différents bâtiments. Il déambulera à sa guise dans la cour. Pas de visite guidée ! Utilisez les termes « convivial, accueillant, chaleureux, agréable » et concluez en invitant à la découverte et à la flânerie. Après distribution du programme, suggérez-leur de se rendre à la billetterie pour réserver les spectacles. En cas de question difficile, invitez-les à se rendre à la billetterie. Restez disponible et souriant(e), les visiteurs doivent être satisfaits, renseignés et doivent avoir envie d'assister aux spectacles. Souhaitez-leur toujours une agréable visite et d'agréables représentations au Channel. Après leur départ, demandez à Anne-Sophie la fiche où vous noterez l'effectif accueilli et les remarques éventuelles. Merci à tous, ces consignes figurent au dos du plan que je vous remets.

Annexe La fiche descriptive de situation d'accueil

Intitulé de la situation	Activité d'accueil en face à face d'un groupe de personnes, présentation des lieux.			
Organisation concernée	Scène Le Channel Calais.			
Situation	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue	<input type="checkbox"/> Observée		Date : 2 mai
Domaine de l'accueil	<input checked="" type="checkbox"/> Événementiel	<input type="checkbox"/> Sédentaire	<input type="checkbox"/> Transport	
Tâches du référentiel*	<input checked="" type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T11.2 <input checked="" type="checkbox"/> T12.1	<input checked="" type="checkbox"/> T12.2 <input checked="" type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T12.4	<input type="checkbox"/> T12.5 <input checked="" type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.1	<input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T32.1
Contexte	Le Channel, scène nationale, située 173 boulevard Gambetta à Calais, est un lieu artistique qui donne priorité à la création et au développement culturel.			
Organisation	Cetle association loi 1901 est dédiée à l'art et à la présentation de spectacles. Elle se veut aussi un lieu de vie convivial, attractif et ouvert à tous.			
Offre de services (doc. 1)	L'offre de services est constituée d'un belvédère, d'une tisanerie, d'un restaurant, d'un espace accueil, d'un bar, d'un chapiteau de 200 places, d'une grande halle de 480 à 2 000 places, de 4 pavillons, de l'espace Le Passager (300 places), d'un hôtel pour accueillir les artistes et d'une librairie.			
Espace d'accueil (doc. 3)	Anne-Sophie, billettiste attachée à l'accueil, se tient à votre disposition et assure les services suivants : billetterie, Internet et intranet, téléphone, fax, remise de programmes, de dépliants, des flyers des concerts et des spectacles, du menu du restaurant... La banque d'accueil permet de réserver et de délivrer les billets d'accès aux spectacles et d'obtenir les renseignements utiles du lundi au vendredi de 14 h à 19 h, les soirs de spectacle et les samedis de représentation dès 16 h et au téléphone de 14 h à 19 h. Le tarif de 6 euros est unique pour tous les spectacles. Béata et Lætitia, hôtesses lors des spectacles, prennent en charge le public, le font attendre dans les fauteuils de l'espace détente autour de la cheminée et du bar, puis l'orientent vers les scènes concernées.			
Personnes accueillies (doc. 2)	Le Channel accueille tout type de public, scolaires, étudiants, particuliers, mais aussi des professionnels lors de séminaires. Aujourd'hui, la présentation des lieux se fera par groupe de 10 personnes.			
Situation	Nous sommes le 2 mai, j'accueille un groupe de 10 personnes pour leur présenter le Channel et ses différents bâtiments.			
Contraintes	Je suis agent d'accueil dans le cadre d'une action avec ma classe. Je dois veiller à : - être souriant(e) et accueillant(e) ; - rester à l'écoute, être ouvert(e) aux questionnements ; - rester debout toute la journée, monter et descendre le belvédère.			
Tenue vestimentaire (doc. 5)	La tenue à adopter est le tee-shirt rouge du lycée avec un bas noir et des chaussures de ville noires.			
Acteurs	- Moi-même en qualité d'agent d'accueil en mission d'accueil ; - un groupe de 10 visiteurs.			
Objet de l'échange	Je présente à un groupe de 10 personnes les principales infrastructures d'accueil du Channel.			



<p>Description de l'échange</p>	<p>La prise de poste Je me dirige vers l'accueil et je me présente devant Anne-Sophie, elle m'indique le groupe que je dois prendre en charge dans l'espace attente de l'accueil.</p> <p>La prise de contact</p> <p>– Je me dirige vers eux, je les salue, me présente et les informe que je vais leur présenter le Channel « vu du ciel » ;</p> <p>– je fais face à leur étonnement sans répondre à leurs questions et les invite à l'extérieur ;</p> <p>– je m'assure que le groupe est capable de me suivre jusqu'en haut du belvédère ;</p> <p>– j'assiste une personne en difficulté ;</p> <p>– comme nous prenons un peu de retard, je donne rendez-vous à mon groupe en haut du belvédère.</p> <p>La présentation des lieux</p> <p>– Une fois arrivée au sommet, je leur présente en leur montrant les différents bâtiments ;</p> <p>– je commence par le pavillon des lettres et celui des plantes puis leur indique l'hôtel des artistes, la librairie, le lieu de vie : accueil, bar, restaurant, puis où se trouvent les bureaux, la tisanerie, la salle du Passager et enfin le chapiteau ;</p> <p>– je les invite à leur descente à se promener tout en visitant les différents bâtiments ;</p> <p>– je leur précise qu'ils peuvent déambuler à leur guise dans la cour.</p> <p>Le vocabulaire</p> <p>J'utilise les termes comme « convivial, accueillant, chaleureux, agréable ».</p> <p>La conclusion</p> <p>– Je conclus en les invitant à la découverte en flânant dans l'enceinte du Channel ;</p> <p>– je leur distribue le programme des manifestations et leur suggère de se rendre au plus vite à la billetterie pour réserver les spectacles qui les intéressent ;</p> <p>– une personne du groupe me demande ce qu'était avant ce belvédère. Ne sachant pas répondre, je l'invite à réitérer sa question à la billetterie ;</p> <p>– je reste disponible et souriant(e), je m'assure que le groupe est satisfait ;</p> <p>– je vérifie qu'ils sont bien renseignés et qu'ils ont envie d'assister aux spectacles.</p> <p>La prise de congé</p> <p>– Je prends congé en leur souhaitant une agréable visite et d'agréables spectacles au Channel ;</p> <p>– après leur départ, je note le nombre de participants et la question posée ;</p> <p>– à ma descente, je remets cette fiche à Anne-Sophie et m'inquiète de la réponse.</p>
<p>Résultats obtenus</p>	<p>– Le groupe a été accueilli suivant la procédure donnée ; il s'est intéressé à ma présentation ; des réservations pour les spectacles ont été prises ;</p> <p>– j'ai progressé sur le plan personnel car cette expérience s'est révélée positive alors que j'étais inquiet(ète), puisque c'était la première fois que je vivais une telle expérience.</p>
<p>Liste des annexes</p>	<p>– Plan des lieux (doc. 1) ;</p> <p>– consignes du directeur (doc. 5).</p>

* Tâches du référentiel :

T11.1 La prise de contact

T11.2 Le filtrage

T12.1 L'analyse de la demande

T12.2 Le traitement de la demande : l'information, l'orientation, le conseil

T12.3 L'assistance et la prise en charge

T12.4 La gestion de l'attente

T12.5 La prise en note et la transmission de messages

T13.1 La prise de congé

T31.1 La préparation de l'environnement de travail

T31.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente...)

T31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens

T32.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers

Fiche

3

L'accueil dans le domaine du transport

Votre situation professionnelle

Dans le cadre d'une « action classe », vous participez à la mise en place d'un nouveau service dans le domaine des transports, en partenariat avec la **société de transports Calais Opale Bus**, située à Calais (62) et représentée par Daniel Roussel, son directeur.

Vél'in

L'espace d'accueil sous le nom de Vivabus informe et conseille les voyageurs sur les trajets, les horaires, les abonnements et les tarifs sur mesure du réseau de bus du SITAC (Syndicat intercommunal pour les transports urbains de l'agglomération du Calaisis). Il est situé dans le centre-ville au 68 boulevard Lafayette à Calais et est ouvert du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 18 h 30 ; le samedi uniquement de 9 h 00 à 12 h 00.

À l'approche des vacances d'été, Vivabus crée et implante sur Calais le « Vél'in », qui consiste en un service de prêt de vélos en libre service. Ce nouveau service a pour but de simplifier les déplacements des Calaisiens dans leur vie quotidienne ; c'est aussi un mode de déplacement performant, écologique, pratique, économique et bon pour la santé. Il vient en complémentarité des autres modes de transport. Un site a été créé pour valoriser ce nouveau service, il est consultable à l'adresse www.vel-in.fr.

Votre travail

- Rédigez la fiche descriptive, annexe, en vous appuyant sur les documents 1, 2, 3, 4, 5 et 6.

Doc. 1 Le service bus



Imag'in

Un réseau de bus qui couvre largement Calais et son agglomération (Trans'bus).



Balad'in

Une navette gratuite pour rejoindre le centre-ville et qui permet aux automobilistes de se garer sur les parkings périphériques.



Div'in

Voyagez différemment : vous longez la côte et admirez la beauté du littoral depuis l'étage du bus impérial qui n'hésite pas à se découvrir pour vous faire profiter des rayons de soleil.

Doc. 2 Le Vél'in

Les tarifs de location

Pour chaque utilisation de Vél'in

* 1 ^{re} demi-heure	Gratuite
* 2 ^e demi-heure	1 €
* Heure supplémentaire	2 €

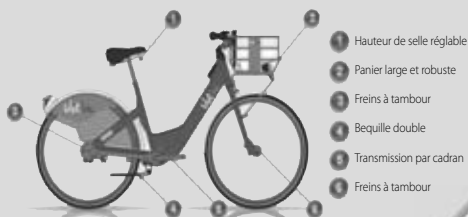


Doc. 3 La tenue vestimentaire



Une tenue chaude : votre blouson « accueil », un pantalon noir et des chaussures de ville, noires également ; stylo et porte-documents.

Doc. 4 Le vélo et ses équipements



Doc. 5 La borne



Pour libérer un vélo

- J'active l'écran et je choisis l'option « emprunter ».
- Je m'identifie avec ma carte (remise lors de l'abonnement).
- J'appuie pour choisir le vélo à emprunter.
- Le câble verrouillant le vélo se libère.

Pour restituer le vélo

- J'active l'écran et je choisis « restituer » dans le menu.
- J'insère le câble dans l'emplacement disponible.
- Je vérifie que le câble est bien verrouillé, un message s'affiche à l'écran pour me le confirmer.

Doc. 6 Les consignes de votre professeur

Je vous donne les consignes que m'a transmises Daniel Roussel :

- présenter Vél'in ;
- Indiquer qu'il s'agit d'un service complémentaire aux bus, Balad'in et Div'in et en présenter les avantages ;
- présenter l'abonnement en insistant sur l'offre de lancement à 5 euros valable jusqu'au 31 décembre ;
- indiquer les tarifs de location ;
- donner un dépliant et montrer les équipements du vélo ;
- donner le plan des stations ;
- expliquer l'utilisation de la borne ;
- répondre aux questions formulées ;
- inviter à rejoindre l'espace Vivabus pour s'abonner.



Annexe La fiche descriptive de situation d'accueil

Intitulé de la situation	Accueil d'un prospect en face à face.			
Organisation concernée	Société Calais Opale Bus (accepter Vivabus).			
Situation	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue	<input type="checkbox"/> Observée		Date : du jour
Domaine de l'accueil	<input type="checkbox"/> Événementiel	<input type="checkbox"/> Sédentaire	<input checked="" type="checkbox"/> Transport	
Tâches du référentiel*	<input checked="" type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.1	<input checked="" type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T12.4	<input type="checkbox"/> T12.5 <input checked="" type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.1	<input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T32.1
Contexte	Calais Opale Bus est une société de transports qui propose des trajets en bus dans l'agglomération de Calais au sein du SITAC. Elle est située dans le centre-ville de Calais au 68 bd Lafayette et est ouverte du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 18 h 30, le samedi de 9 h 00 à 12 h 00.			
Organisation →				
Offre de services (docs 1 et 2) →	Elle propose : Imag'in, lignes de bus régulières, la Balad'in : navette gratuite, Div'in : promenades en bord de mer via le bus impérial décapotable et Vél'in : service de prêt de vélos en libre service.			
Espace d'accueil (doc. 3) →	L'espace accueil Vivabus informe et conseille ses voyageurs sur les trajets, les horaires, les abonnements et les tarifs sur mesure du réseau de bus du SITAC (Syndicat intercommunal pour les transports urbains de l'agglomération du Calaisis).			
Personnes accueillies →	Il s'agit essentiellement des habitants de Calais et de sa périphérie mais aussi des touristes et visiteurs de passage.			
Situation →	Nous sommes le date du jour, j'accueille un futur utilisateur du Vél'in à la station n° 11.			
Contraintes →	– Être souriant(e) et accueillant(e) ; – informer clairement et précisément les usagers suivant les consignes données ; – rester debout, disponible et efficace toute la journée, malgré les aléas météorologiques.			
Tenue vestimentaire (doc. 5) →	La tenue à adopter est celle du lycéen ; blouson rouge sur un pantalon noir et des chaussures de ville noires.			
Acteurs	– Moi-même en qualité d'agent d'accueil en mission d'accueil ; – un futur utilisateur du service Vél'in.			
Objet de l'échange	Je présente à mon interlocuteur le service Vél'in.			



Description de l'échange

La prise de poste

Je suis en binôme à la station n° 11 devant l'école de voile de Blériot-sur-Mer.

La prise de contact

Une personne se dirige vers moi, elle regarde la borne et le vélo et semble intriguée...

Je la regarde, lui souris et la salue.

La présentation du service

- Je présente le service de prêt de vélos : Vél'in ;
- Je lui indique qu'il s'agit d'un service complémentaire aux bus, aux Balad'in et Div'in ;
- Je présente les avantages en insistant sur le but qui est de simplifier les déplacements des Calaisiens dans la vie quotidienne ;
- J'argumente en lui indiquant que c'est un mode de déplacement performant, écologique, pratique, économique et bon pour la santé ;
- Je présente l'abonnement en insistant sur l'offre de lancement à 5 euros valable jusqu'au 31 décembre et complète par les autres tarifications disponibles : 1 journée = 1 euro, 1 semaine = 3 euros, 1 an = 10 euros ;
- Je lui indique les tarifs de location : la première ½ heure gratuite, la seconde, 1 euro et l'heure suivante, 2 euros.

Il m'indique que ce n'est pas possible de faire du vélo à Calais à cause du vent.

Je réfute son objection en lui indiquant que le vent... (accepter toute argumentation valable.)

- Je lui donne un dépliant et lui montre les équipements du vélo : panier pour déposer ses affaires, transmission par cardan d'où facilité de pédalage, freins à tambour et selle réglable ;
- Je donne un plan des stations en lui indiquant où nous nous trouvons.

Comme il semble intéressé par l'utilisation de la borne...

Je lui explique que pour libérer le vélo, il doit activer l'écran et choisir l'option « emprunter » puis s'identifier avec une carte qui lui sera remise lors de son abonnement. Je lui indique qu'il pourra ainsi choisir le vélo à emprunter et partir en toute tranquillité.

En définitive, mon interlocuteur met fin au dialogue et s'en va.

- Je prends très rapidement congé et l'invite à rejoindre l'espace Vivabus pour de plus amples informations ;
- il ne se retourne même pas.

Résultats obtenus

J'ai tenu compte des consignes et j'ai présenté le nouveau service.

Liste des annexes

- La présentation du service Vél'in (docs 2, 4 et 5) ;
- les consignes du professeur (doc. 6).

* Tâches du référentiel :

- T11.1 La prise de contact
- T11.2 Le filtrage
- T12.1 L'analyse de la demande
- T12.2 Le traitement de la demande : l'information, l'orientation, le conseil
- T12.3 L'assistance et la prise en charge
- T12.4 La gestion de l'attente

- T12.5 La prise en note et la transmission de messages
- T13.1 La prise de congé
- T31.1 La préparation de l'environnement de travail
- T31.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente...)
- T31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens
- T32.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers