

- › Vanessa Collas
- › Delphine Hude
- › Mireille Jamet
- › Naïma Khezami
- › David Lallement
- › Sandra Marteel
- › Jean-Valéry Monvoisin
- › Rachel Pellizzari

Sous la direction de Pascal Roche

**Bac**  
**Pro** **1<sup>re</sup>**  
**T<sup>le</sup>**

**ARCU**

**a1 a2**

**Accueil**

**CORRIGÉ**

LES NOUVEAUX

**A4**



- > Vanessa Collas
- > Delphine Hude
- > Mireille Jamet
- > Naïma Khezami
- > David Lallement
- > Sandra Marteel
- > Jean-Valéry Monvoisin
- > Rachel Pellizzari

Sous la direction de Pascal Roche

**a1 a2**  
**Accueil**

LES NOUVEAUX  
**A4**

**CORRIGÉ**

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

**Conception**

Florian Hue

**Composition**

Laser Graphie

**Illustrations**

Laure Scellier

**Lecture-correction**

Sylvain Tane

**Crédit photographique**

p. 5 ph © Vanessa Collas/Paris pour l'emploi  
p. 7 ph © Vanessa Collas/Paris pour l'emploi  
p. 8 ph © Vanessa Collas/Paris pour l'emploi  
p. 10 ph © Vanessa Collas/Paris pour l'emploi  
p. 20 ph © Bateaux Parisiens  
p. 23 ph © Matton  
p. 25 ph © Vauban Plein Air  
p. 27 ph © Matton  
p. 31 ph © Ville de Montpellier  
p. 40 ph © Matton  
p. 51 ph © Matton  
p. 52 ph © Adexium  
p. 53 ph © Matton  
p. 56 ph © Matton  
p. 57 ph © Matton  
p. 63 ph © Mireille Jamet/Golf d'Ammerschwahr

p. 64 ph © Mireille Jamet/Golf d'Ammerschwahr ; Matton  
p. 65 ph © Mireille Jamet/Golf d'Ammerschwahr  
p. 66 ph © Mireille Jamet/Golf d'Ammerschwahr  
p. 69 ph © Mireille Jamet/ANH  
p. 70 ph © Mireille Jamet/ANH  
p. 71 ph © Mireille Jamet/ANH  
p. 75 ph © Matton  
p. 76 ph © Mireille Jamet/Balladins  
p. 77 ph © Mireille Jamet/Balladins  
p. 78 ph © Mireille Jamet/Balladins  
p. 79 ph © Matton  
p. 81 ph © Matton  
p. 83 ph © Matton  
p. 85 ph © La Générale d'Optique  
p. 85 ph © Mireille Jamet/La Générale d'Optique  
p. 91 ph © Rachel Pellizzari/IRCEM



*"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 978-2-216-13460-1



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 Copyright (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 1er juillet 1992 – art. 40 et 41 du Code pénal – art. 425).

© Foucher, une marque des Éditions Hatier – Paris – 2016








# Sommaire


## A1.1 La première phase de l'accueil

DOSSIER	TP	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
<b>1</b> La prise de contact 	TP Entraînement TP Approfondissement	<b>5</b> <b>C111.1</b> Saluer et recevoir le client/usager <b>7</b> <b>C111.3</b> Personnaliser la relation
<b>2</b> Le filtrage 	TP Approfondissement	<b>11</b> <b>C112.1</b> Identifier, contrôler la nature de la demande <b>C112.2</b> Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires...) <b>C112.3</b> Prévenir les situations difficiles


## A1.2 La réponse à la demande

DOSSIER	TP	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
<b>3</b> L'analyse de la demande 	TP Entraînement TP Approfondissement	<b>15</b> <b>C121.1</b> Écouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande <b>17</b> <b>C121.2</b> Qualifier la demande <b>C121.3</b> Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires
<b>4</b> Le traitement de la demande 	TP Entraînement TP Approfondissement	<b>21</b> <b>C.122.1.</b> Repérer et sélectionner l'information attendue <b>23</b> <b>C.122.4.</b> Guider, accompagner le client/usager <b>C.122.5.</b> Proposer des solutions susceptibles d'aider le client d'aider le client/l'usager
<b>5</b> L'assistance et la prise en charge des usagers 	TP Entraînement TP Approfondissement	<b>27</b> <b>C.123.1</b> Accompagner et assister les clients/usagers <b>29</b> <b>C.123.2</b> Prendre en charge les personnes à besoins spécifique → Se montrer rassurant → Porter les premiers secours
<b>6</b> La gestion de l'attente 	TP Entraînement TP Approfondissement	<b>33</b> <b>C124.1</b> Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente <b>35</b> <b>C124.2</b> Évaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager <b>C124.4</b> Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente
<b>7</b> La prise en note et la transmission de messages 	TP Approfondissement TP Informatique	<b>39</b> <b>C125.2</b> Retranscrire une demande verbale <b>43</b> <b>C125.3</b> Transmettre, diffuser un message








## A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

DOSSIER	TP	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
<b>8</b> La prise de congé en face à face 	TP Entraînement TP Approfondissement	<b>45</b> <b>C131.1</b> Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager <b>C131.2</b> Conclure l'échange et saluer le client → Être à l'écoute des critiques et des suggestions → Évaluer sa prestation en matière d'accueil en face à face

## A2.1 La prise de contact téléphonique

DOSSIER	TP	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
<b>9</b> La réception des appels entrants et internes 	TP Entraînement <b>51</b> TP Approfondissement <b>53</b>	<b>C211.2</b> Accueillir, saluer, se présenter → Respecter une procédure d'accueil téléphonique → Faire preuve de disponibilité, de réactivité

## A2.2 Le traitement des appels

DOSSIER	TP	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
<b>10</b> La qualification, le filtra 	TP Entraînement <b>57</b> TP Approfondissement <b>59</b>	<b>C221.1</b> Identifier l'interlocuteur <b>C221.2</b> Écouter la demande en optimisant la durée de l'échange <b>C221.3</b> Cerner la nature de la demande et reformuler → Être attentif aux besoins de l'interlocuteur → Respecter les consignes de filtrage, permanentes ou ponctuelles → Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de l'appel
<b>11</b> Le transfert des appels 	TP Approfondissement <b>63</b>	<b>C222.1</b> Exploiter les supports de l'accueil téléphonique <b>C222.2</b> Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande
<b>12</b> Le conseil aux appelants 	TP Entraînement <b>67</b> TP Approfondissement <b>69</b>	<b>C223.1</b> Sélectionner et donner les informations nécessaires <b>C223.2</b> Rendre compte des demandes récurrentes
<b>13</b> La gestion des retours d'appels et des appels en attente 	TP Entraînement <b>73</b> TP Approfondissement <b>75</b>	<b>C224.1</b> Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur <b>C224.2</b> Proposer une solution alternative à la demande
<b>14</b> La prise en note de messages et leur transmission 	TP Approfondissement <b>79</b> TP Informatique <b>83</b>	<b>C225.1</b> Remplir un document type (note, mémo) <b>C225.2</b> Retranscrire la demande explicitement <b>C225.3</b> S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire
<b>15</b> La prise de rendez-vous 	TP Approfondissement <b>85</b> TP Informatique <b>89</b>	<b>C226.1</b> Respecter les consignes à la demande <b>C226.2</b> Noter clairement le rendez-vous (agenda en ligne ou papier...) <b>C226.3</b> Informer clairement l'interlocuteur
<b>16</b> L'évaluation d'une prestation téléphonique d'accueil 	TP Approfondissement <b>91</b> TP Informatique <b>95</b>	<b>C227.1</b> Vérifier la satisfaction de la demand <b>C227.3</b> Évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique

## La prise de contact

### TP Entraînement → Un salon plein d'avenir

Pendant deux jours, vous assurez l'accueil des visiteurs au salon **Paris pour l'emploi**, sous la responsabilité de Magali Pacaud. Premier forum de recrutement généraliste français, gratuit et accessible à tous, il regroupe sur la place de la Concorde à Paris (75) 2 000 recruteurs issus de 500 entreprises. Ces structures proposent environ 10 000 offres d'emploi ou de formation à des personnes ayant un projet professionnel.



 Paris pour l'emploi (2'43). <http://tinyurl.com/ParisEmploi2014>



### Votre travail

Mme Pacaud souhaite voir avec vous les points fondamentaux pour réaliser une prise de contact de qualité.

- 1 Recensez les compétences et les attitudes exigées de la part d'un agent d'accueil, **doc**, **annexe 1**.
- 2 Déduisez-en les avantages pour l'organisation et pour l'agent d'accueil, **annexe 1**.
- 3 Analysez les phrases d'accueil, **annexe 2**.

### Doc Un accueil de qualité

Voici quelques conseils pour réaliser un accueil de qualité :

- ayez de bonnes compétences organisationnelles ;
- ayez des compétences techniques (informatique, téléphonique) ;
- soyez fiable : votre responsable doit savoir qu'il peut compter sur vous et que vous êtes toujours disposé à aider vos visiteurs ;
- soyez capable d'écouter pour répondre rapidement aux besoins des visiteurs ;
- prenez des notes sur vos consignes de travail ;
- saluez les clients internes (ex. : fournisseur) avec le même professionnalisme et la même politesse que les clients externes ;
- accueillez les visiteurs avec efficacité et politesse. Après avoir identifié les visiteurs et entendu qui ils recherchent, contactez la personne et informez-la qu'elle a un visiteur. Préparez une formule de salutation. Il est très important de saluer aimablement le visiteur ;
- ayez une attitude positive : vous devez être souriant, enthousiaste et dynamique. Souvenez-vous d'être patient avec les visiteurs difficiles ;

- soyez courtois, respectueux. Laissez vos problèmes personnels chez vous ;
- habillez-vous en conséquence, vous représentez une entreprise donc adoptez les codes vestimentaires ;
- ayez toujours une apparence soignée.

D'après [www.lpplemasle.com](http://www.lpplemasle.com)



## Annexe 1 Un métier très exigeant

Compétences/attitudes professionnelles	Atout pour l'agent d'accueil	Atout pour l'organisation
Compétences organisationnelles	Gagner du temps Savoir où se trouve le matériel	Accueillir et gérer rapidement les flux de visiteur
Compétences techniques	Utiliser tous les matériels	Accueillir efficacement les visiteurs
Fiabilité	Inspirer confiance aux visiteurs comme à ses responsables et collègues	Avoir confiance pour la confidentialité des informations traitées par l'accueil
Qualités d'écoute	Répondre rapidement à la demande	Satisfaire et fidéliser le visiteur
Prise de notes	Ne rien oublier	Avoir une trace écrite des échanges
Accueil professionnel de tous les visiteurs (externes, internes)	Prendre en charge correctement tous les visiteurs Engendrer une relation professionnelle de qualité	Donner une bonne image de l'organisation Satisfaire le visiteur Fidéliser les visiteurs
Caractère positif	Inspirer confiance au visiteur	
Politesse	Donner une bonne image de soi	
Tenue vestimentaire adaptée	Créer un échange professionnel	
Apparence physique soignée		

## Annexe 2 Des expressions adaptées

Phrase d'accueil	En phase avec l'accueil	Justificatio
« Ouais, carrément. »	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Langage familier, donc pas professionnel
« Je ne sais pas moi, faut voir avec ma collègue. »	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Manque de professionnalisme, donne une image d'incompétence
« Au fait, c'est quoi votre nom ? »	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Phrase qui manque de politesse
« Veuillez patienter quelques instants, s'il vous plaît. »	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Phrase polie et professionnelle
« Puis-je avoir vos coordonnées, s'il vous plaît ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Phrase claire et professionnelle
« Madame Y est absente jusqu'à 17 heures. Puis-je prendre un message ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Donne une information précise
« Je finis ma journée dans 5 minutes, j'ai pas le temps de vous répondre. »	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Donne une mauvaise image
« Je me renseigne immédiatement. »	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Phrase claire, rassure le visiteur
« Pouvez-vous m'épeler votre nom, s'il vous plaît ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Montre le professionnalisme en écrivant correctement le nom

## TP Approfondissement → Un tremplin pour l'emploi

Vous commencez votre première journée au salon **Paris pour l'emploi** dans quelques heures. Magali Pacaud vous rappelle l'enjeu de cette journée, où vous allez accueillir des milliers de visiteurs à la recherche d'un emploi.



1 Expliquez le rôle essentiel de l'accueil pour le salon Paris pour l'emploi, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 L'accueil, un poste primordial

L'accueil participe à la construction de l'image de l'organisation, puisqu'il cristallise la première impression des visiteurs.

L'accueil doit donc être une priorité pour les organisations. En effet, soigner l'accueil, c'est soigner son image de marque, fidéliser ses clients et ses collaborateurs, attirer des prospects, réduire les tensions et améliorer le climat relationnel de l'entreprise. L'accueil réussi permettra ainsi de créer une dynamique positive pour l'organisation.



#### Les enjeux de l'accueil

L'accueil physique constitue le premier contact d'un client potentiel. La personne chargée de l'accueil risque d'influencer la première impression du visiteur. C'est pourquoi son attitude se doit d'être en adéquation avec les valeurs de l'organisation. Il faut que le visiteur se sente bien, qu'il ait une image positive de l'organisation qui lui donne envie de rester. Une prise en charge rapide et de qualité permettra de mettre le visiteur à l'aise et favorisera l'impression de considération du visiteur. Mais l'accueil ne passe pas que par la communication qui s'établit : il doit être un tout dans l'organisation. L'accueil, c'est aussi une signalisation facile et compréhensible ainsi qu'un cadre agréable en cas d'attente. Le cadre et les conditions d'attente contribuent pour une large part à laisser une impression agréable et favorisent le dialogue avec le visiteur. Le visiteur comme le collaborateur souhaitent un accueil personnalisé : le fournisseur qui travaille depuis des années avec une entreprise ou le collaborateur qui travaille dans l'entreprise aime être considéré et reconnu. L'accueil d'un nouveau collaborateur est déterminant pour son intégration. Bien accueilli, il aura envie de donner le meilleur de lui-même. La qualité de l'accueil permet également de retenir et fidéliser ses partenaires (clients, fournisseurs) et d'en attirer des nouveaux. Cette fidélisation sera, par la suite, source de rentabilité. En plus de véhiculer une image positive, l'accueil permet de se différencier de ses concurrents. Fidéliser un collaborateur coûte moins cher que d'en former un autre ; fidéliser un client coûte moins cher que d'en recruter un autre. L'accueil est devenu aujourd'hui un maillon essentiel de la satisfaction et un vecteur d'efficacité.

D'après [www.creg.ac-versailles.fr](http://www.creg.ac-versailles.fr)



## Annexe 1 Le rôle essentiel de l'accueil

Un accueil de qualité



Enjeux pour le salon

- Donner une image positive de l'organisation .....
- Fidéliser ses clients/visiteurs/collaborateurs .....
- Attirer des prospects .....
- Améliorer le climat relationnel de l'entreprise/salon (avoir .....  
une bonne ambiance de travail) .....
- Créer une dynamique positive .....
- Favoriser le dialogue avec les visiteurs .....
- Donner une importance identique aux visiteurs comme .....  
aux collaborateurs pour qu'ils se sentent reconnus .....
- Motiver les nouveaux collaborateurs .....
- Gagner en rentabilité .....
- Se différencier de la concurrence (des autres salons) .....

Maintenant que vous avez compris l'importance de l'accueil, Mme Pacaud souhaite vous présenter une technique de prise de contact particulière pour vous aider à gérer les visiteurs du salon.

2. Décrivez la règle des 4 × 20 et donnez-en l'intérêt pour l'agent d'accueil, **doc 2, annexe 2**.

## Doc 2 Un premier contact réussi

## Les 4 × 20

Contexte et objectifs : on n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression ! Les 4 × 20, ce sont les quatre éléments déclencheurs de votre comportement qui permettent un bon ou un mauvais ressenti avec le visiteur. La règle des 4 × 20 est une pratique commerciale qui sert avant tout à enclencher une atmosphère favorable entre vous et votre interlocuteur et à créer les conditions d'une écoute active.

**Méthode** : quatre fondamentaux simples à appliquer systématiquement dans tout contact commercial ou relationnel.



Les 20 premiers gestes : ayez une attitude ou une démarche assurée, engagée.

Les 20 centimètres du visage : regardez votre visiteur dans les yeux ! Souriez !

Les 20 premiers mots : formulez une phrase courte pour vous présenter et engager la relation (Bonjour madame, monsieur ; bienvenue... puis-je vous aider ?).

Les 20 premières secondes : tout se passe dans un temps très bref, créez immédiatement un climat de confiance et soyez à l'écoute des visiteurs.



## Annexe 2 Une technique en or

Règle des 4 x 20	Description	Intérêt pour l'agent d'accueil
 20 premiers gestes	L'agent d'accueil doit avoir une attitude et une démarche assurée et engagée	Donner une bonne première impression au visiteur Enclencher une atmosphère favorable entre lui et le visiteur Créer des conditions d'écoute active
 20 cm du visage	L'agent d'accueil doit regarder le visiteur dans les yeux, être souriant	
 20 premiers mots	L'agent d'accueil doit utiliser une phrase de présentation courte et professionnelle	
 20 premières secondes	L'agent d'accueil doit créer un climat de confiance et écouter activement le visiteur	

Mme Pacaud considère que vous êtes apte à accueillir vos premiers visiteurs sur le salon.

**3** Listez les activités à mettre en œuvre pour réaliser un accueil de qualité, **doc 3**, **annexe 3**.

**4** Nommez vos supports à distribuer, **doc 4**, **annexe 3**.

## Doc 3 Vos consignes de prise en charge



Jeudi 1<sup>er</sup> octobre/vendredi 2 octobre : ouvert aux visiteurs de 9 h 00 à 18 h 00.

Arrivée pour 8 h 30 maximum, départ vers 18 h 30.

Port de la chasuble jaune obligatoire sur les 2 jours.

#### Postes accueil/photocopies

– Accueil/Information : vous devez accueillir et orienter les candidats à l'emploi. Une bonne compréhension du guide du candidat ainsi que de l'emplacement des différents espaces sur le forum est nécessaire.

– Pôle photocopies : cet espace est dédié aux candidats

à l'emploi qui peuvent bénéficier de photocopies gratuites de leurs CV.

#### Poste sortie

Localisation : sortie 1

– Distribution/Récupération des questionnaires : la distribution et la collecte de questionnaires auprès des visiteurs qui quittent le forum est une tâche essentielle. Les candidats doivent les compléter puis vous les remettre.

**REVENIR**  
**1/2**  
**OCT 15**  
9h - 18h

**PLACE DE CONCORDE**  
Métro : **RER D**  
Arrêt : **Saint-Michel**

**PARIS POUR L'EMPLOI**

**2 000 recruteurs • 10 000 offres**

Événement gratuit et ouvert à tous les publics, au profit de l'O.V.

**www.parisemploi.org**

Optimisez votre visite, préparez-vous ! ➔

**Le Monde**

[illegible]

▲ Programme  
des conférences



▲ Guide du candidat



## Accueillir, informer, guider

## les visiteurs

## Faire des photocopies des CV

des candidats

## Distribuer et récupérer les

## questionnaires

## L'invitation au forum

## Le programme des

## conférences

## Le guide des candidats

## Le plan du forum

## TP Approfondissement ➔ Un costume peut en cacher un autre

Vous êtes en période de formation à Moulins (03), au **Centre national du costume de scène (CNCS)**, musée inauguré le 1<sup>er</sup> juillet 2006. Il est la première structure de conservation, unique en France, entièrement consacrée au patrimoine matériel des théâtres. Vous êtes à l'accueil sous la responsabilité de Marc Perrin. Après quelques jours d'observation, votre tuteur vous demande de prendre en charge vos premiers visiteurs. Pour cela vous devez identifier et contrôler la nature de la demande, puis veiller à prévenir des situations difficiles



 **Le CNCS présenté par Delphine Pinasa (2:52')**. <http://tinyurl.com/CNCS-Presentation>



M. Perrin vous rappelle que pour identifier et contrôler la nature d'une demande, vous devez respecter les procédures de filtrage

**1** Retrouvez les phases du filtrage en analysant une situation de prise en charge d'un visiteur, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Vos missions au CNCS

L'agent d'accueil doit accueillir, informer et conseiller les visiteurs du musée. Cette activité s'exerce en zone d'accueil du public. Parmi les tâches les plus fréquentes, l'agent d'accueil et d'information devra :

- **filtrer les visiteurs** à l'accueil (questionner le visiteur, l'écouter, contrôler, prendre une décision) ;
- **répondre** précisément aux questions courantes des visiteurs sur le musée, ses expositions, sa programmation d'activités ;
- **rechercher** toute information utile au séjour du visiteur (stationnement, commerce, autres musées) ;
- **enregistrer** les inscriptions des visiteurs aux activités (ateliers) du musée (demander nom, prénom, atelier, date) ;
- **conseiller** un mode de visite et le tarif le plus adapté, selon les types de visiteurs ;
- **organiser** la présentation des documents d'information dans la zone d'accueil ;
- **collecter** et **enregistrer** les suggestions et les réclamations du public ;
- **prendre en charge** les problèmes éventuels liés à

la vente de billets sur Internet (cas où le scanner de contrôle ne fonctionnerait pas, oubli de l'e-billet par le visiteur, vérifier sur la base et sortir un billet) ;

- **vérifier** (avant l'ouverture au public) tous les espaces du musée pour s'assurer de la disponibilité des éléments de « confort de la visite » (bancs, ouvrages à consulter...) ;
- **informer** le responsable du musée de l'arrivée de personnalités ;
- **être mobile** en zone d'accueil pour aller au-devant des groupes ;
- **gérer** l'information des visiteurs dans la file d'attente ;
- **prendre en charge** l'accueil des visiteurs handicapés, (fauteuil roulant disponible). Pour tous types de handicap, faire appel à la personne conseil qui peut aider à la préparation des visites ;
- **assurer** une vigilance sur les espaces (objets abandonnés), sur les collections exposées et la circulation des personnes dans l'enceinte du musée.

D'après [www.musee-marine.fr](http://www.musee-marine.fr)

## Annexe 1 Les phrases du filtrage

Situation d'accueil	Phase du filtrage
M. Perrin : « Bonjour monsieur, en quoi puis-je vous être utile ? »	Questionner
Le visiteur : « Bonjour monsieur, j'ai acheté mon billet sur Internet mais je n'ai pas pu l'imprimer ; je suis en vacances et dans mon hôtel il n'y a pas d'imprimante. »	Écouter
M. Perrin : « Puis-je avoir votre nom et votre prénom pour que je puisse vérifier sur ma base ? »	Contrôler
M. Perrin : « Je vous ai trouvé sur ma base, je vais vous imprimer votre billet pour que vous puissiez accéder à l'exposition. »	Prendre une décision

Pour vous aider dans votre mission de filtrage, M. Perrin vous rappelle quelques consignes à observer à l'accueil du musée, **doc 2**.

**2** Prenez en charge les demandes des visiteurs, **docs 1 et 2, annexe 2**.

## Doc 2 Les informations pratiques



\* Angelin Preljocaj : danseur et chorégraphe de danse contemporaine, né en France en 1957 de parents albanais.

Je vous rappelle qu'en plus de vos missions d'agent d'accueil, vous devez veiller à :

- faire barrage à toute demande d'emploi ou de stage, en demandant de téléphoner au service des ressources humaines ;
- remettre la plaquette sur l'exposition dédiée à Angelin Preljocaj\* à chaque visiteur pour valoriser l'exposition qui est à l'affiche ;
- vérifier que l'entrée et la circulation dans le musée sont subordonnées à la possession d'un titre d'accès en cours de validité : ticket payant ou gratuit délivré par une caisse, attestation de réservation pour les groupes. Un laissez-passer établi par la direction du musée est nécessaire pour circuler dans les locaux non ouverts au public et en dehors des heures normales d'ouverture ;
- demander aux visiteurs d'ouvrir sacs et paquets et d'en présenter le contenu à l'entrée, pour des raisons de sécurité.

## Annexe 2 Des filtrages éussis

Demande des visiteurs	Votre prise en charge
Un jeune homme se dirige vers vous, il souhaite savoir si le musée recherche des stagiaires pour le mois de janvier.	Lui indiquer qu'il doit téléphoner au service des ressources humaines pour avoir une réponse.
La journaliste de <i>La Montagne</i> se présente à l'accueil pour réaliser un article sur l'exposition dédiée à Angelin Preljocaj.	Informer le responsable du musée de l'arrivée de la journaliste. Remettre la plaquette sur l'exposition d'Angelin Preljocaj.
Une visiteuse souhaite inscrire sa fille à l'atelier « Costume dynamique » du 27 octobre.	Enregistrer l'inscription en demandant les nom, prénom, date, nom de l'atelier.
Une personne malvoyante se présente à l'accueil, elle souhaite visiter l'exposition permanente « Collection Nouriev ».	Faire appel à la personne conseil pour aider à la préparation de la visite.
Un visiteur ne veut pas ouvrir son sac à dos à l'accueil.	Lui rappeler que pour des raisons de sécurité tous les visiteurs doivent présenter le contenu de leur sac à l'entrée.

Maintenant que vous maîtrisez le filtrage des visiteurs, M. Perrin vous explique que votre attitude d'accueil doit s'adapter aux différents profils des visiteurs que vous pouvez croiser. En effet, l'agent d'accueil peut avoir à faire face à des situations difficiles et stressantes.

- 3 Identifiez le profil type des visiteurs rencontrés puis indiquez l'attitude que vous devez adopter face à chacun d'eux, **doc 3**, **annexe 3**.

### Doc 3 Des profils de visiteurs

Profil type des visiteurs	Description	Conseils pour prévenir les situations difficiles
Le mécontent	Visiteur qui n'est pas satisfait de quelqu'un ou de quelque chose, qui éprouve du désagrément, qui n'est pas content.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rester calme et maître de ses émotions et paroles pour apaiser la situation.</li> <li>– Écouter activement pour saisir la nature du problème.</li> <li>– Manifester une volonté réelle d'aide.</li> </ul>
Le bavard	Visiteur qui parle beaucoup, familièrement et/ou, souvent, inutilement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reformuler.</li> <li>– Présenter une solution de rechange.</li> <li>– Prendre ou reprendre la parole de façon polie.</li> <li>– Ramener le visiteur au sujet de la conversation.</li> </ul>
Le timide	Visiteur qui est d'un naturel craintif, réservé, prudent, qui manque d'assurance dans ses relations avec autrui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mettre poliment un terme à la conversation.</li> <li>– Se montrer compréhensif.</li> <li>– Faire preuve d'empathie.</li> <li>– Rassurer le visiteur.</li> <li>– Faire comprendre au visiteur que le problème est résolu.</li> </ul>

### Annexe 3 La bonne attitude

Situation	Profil du visiteur	Attitude à adopter
Un homme se présente à l'accueil, il semble énervé. Il s'approche de vous en se plaignant qu'il a attendu plus de 10 minutes dans la file d'attente et qu'il a très mal au dos. Il souhaite passer devant les autres visiteurs pour acheter son billet.	Mécontent	<p>Rester maître de ses émotions et paroles</p> <p>Apaiser en restant calme</p> <p>Écouter attentivement pour saisir la nature du problème</p> <p>Manifester une volonté d'aider la personne</p> <p>Reformuler</p> <p>Présenter une solution de rechange</p>
Un couple se présente à vous. L'homme vous explique qu'ils sont en voyage de noces en France et qu'ils sont dans l'Allier depuis quelques jours ; il vous décrit leur séjour et vous explique qu'ils sont fans d'Angelin Preljocaj, raison pour laquelle ils souhaitent découvrir son exposition. Ils ont acheté leurs billets sur Internet mais les ont oubliés.	Bavard	<p>Prendre la parole d'une façon polie : « Excusez-moi de vous interrompre... »</p> <p>Ramener le visiteur au sujet de la conversation</p> <p>Mettre poliment un terme à la conversation tout en proposant à la situation une solution adaptée</p>
Une jeune femme s'approche de vous, elle s'excuse et parle d'une toute petite voix ; elle s'est inscrite il y a quelques semaines à un atelier mais a perdu son ticket pour rentrer sur le site. Elle ne veut pas vous déranger.	Timide	<p>Se montrer compréhensif</p> <p>Faire preuve d'empathie</p> <p>Rassurer le visiteur</p> <p>Faire comprendre au visiteur que le problème est résolu</p>

Quelques jours après l'ouverture de l'exposition d'Angelin Preljocaj, vous vous rendez compte que le flux intensif des visiteurs vous a quelque peu stressé. Vous décidez d'en parler à M. Perrin.

- 4 Caractérissez les deux types de stress que vous pouvez rencontrer dans votre activité d'agent d'accueil, **doc 4, annexe 4**.

M. Perrin, sensible à votre demande, a décidé de participer à un colloque sur la gestion du stress dont il vous remet une synthèse, **doc 5**. Il vous recommande aussi de visionner une vidéo.

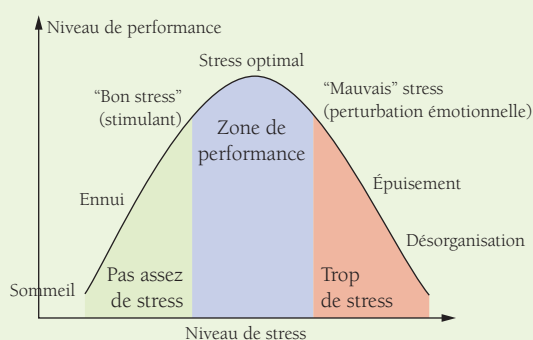


**Comment bien gérer son stress au travail (2:11')**. <http://tinyurl.com/GererStress>



- 5 Citez six méthodes à mettre en place pour gérer efficacement son stress, **doc 5, annexe 4**.

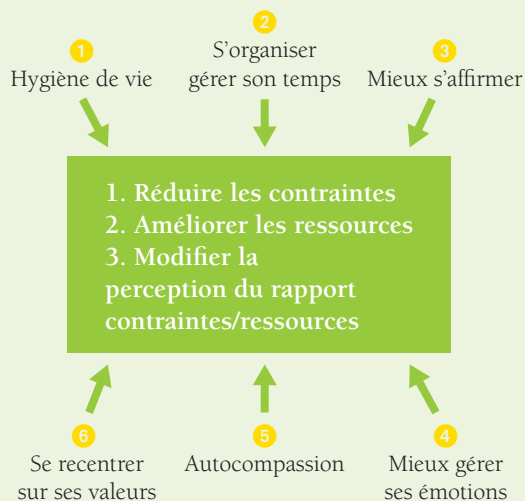
#### Doc 4 Le niveau de stress



www.sport-passion.fr

#### Doc 5 La gestion du stress

##### Comment mieux gérer le stress



www.eipas.org

#### Annexe 4 Le stress : ami ou ennemi

Type de stress	Caractéristiques	Solutions pour gérer son stress
« Bon » stress ou stress positif	Permet d'avoir une performance optimale mobilisant les ressources personnelles de l'individu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Avoir une bonne hygiène de vie</li> <li>– Gérer son temps, être organisé</li> <li>– S'affirmer</li> </ul>
« Mauvais » stress ou stress négatif	Deviens handicapant et destructeur pour la santé de l'individu. C'est le stress normal qui devient chronique et dépasse le seuil de tolérance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gérer ses émotions</li> <li>– Pratiquer l'autocompassion (attitude de bienveillance envers soi)</li> <li>– Se recentrer sur ses valeurs (les orientations de vie choisies)</li> </ul>



# L'analyse de la demande

## TP Entraînement → Un bateau nommé Paris

Vous êtes en période de formation dans la compagnie **Bateaux Parisiens**, créée en 1956 et leader dans le tourisme fluvial à Paris (75), sous la responsabilité de Fanny Naudot, votre tutrice. Vos missions principales sont d'accueillir les clients, cerner et qualifier leur demande, et détecter au besoin les priorités afin de mieux y répondre.

 <http://tinyurl.com/BateauxParis>



### Votre travail

Depuis votre arrivée au sein de la compagnie, Mme Naudot vous demande d'analyser les requêtes des clients pour pouvoir y répondre rapidement.

**1** Qualifiez ces demandes puis apportez-leur une réponse adaptée, **docs 1, 2 et 3**, **annexe**.

#### Doc 1 Quatre croisières déjeuner ou dîner

La **Croisière Déjeuner** : à bord d'un bateau entièrement vitré, s'élance une croisière authentique de 2 heures. À découvrir : les quais de Seine, de la statue de la Liberté à la Bibliothèque nationale de France.

Prix par personne : à partir 57 €. Horaire : 12 h 45.  
Tarif enfant (– 12 ans) : 34 €.

La **Croisière Dîner à 20 h 30** : 24 km en 2 h 30 pour une visite plus intense au cœur de Paris. Tous les monuments sont éclairés et donnent le sentiment d'être ailleurs.

Prix par personne : À partir de 99 €.

La **Croisière Dîner à 18 h 00** : 12 km de vues imprenables de Paris (1 h 15 de traversée) et de ses plus beaux monuments, autour d'une cuisine française traditionnelle préparée par un chef.

Prix par personne : 69 €, supplément 13 € pour un emplacement en bordure de fenêtre.

La **Croisière Paris Bistro** : une croisière qui combine une heure de promenade dans un bateau entièrement vitré avec une vue panoramique sur les plus beaux sites de Paris et un dîner à quai au Bistro Parisien (1 h 30).

Prix par personne : « croisière + déjeuner » à partir de 33 €, « croisière + dîner » à partir de 40 €. Horaires : 10 h-22 h.

[www.bateauxparisiens.com](http://www.bateauxparisiens.com)

#### Doc 2 Trois croisières entre culture et amusement

La **Croisière Promenade** : à bord de trimarans vitrés, le visiteur part à la découverte de Paris le temps d'une croisière d'une heure. Des commentaires diffusés par audioguides (13 langues disponibles) individuels l'accompagnent en toute simplicité. À découvrir : les quais de Seine, de la tour Eiffel à la cathédrale Notre-Dame.

Prix par personne : 14 € pour les adultes, enfant de – 12 ans : de 6 € à 6,50 €, gratuit pour les – de 3 ans. Départ toutes les ½ heures.

La **Croisière Spéciale enfants** : munis de l'éventail « Les Incollables », petits et grands pourront jouer, se tester et apprendre.

Tarif : 3 €.

La **Croisière enchantée** : deux lutins racontent aux enfants l'histoire de Paris en chansons et en anecdotes au cours d'une croisière spectacle d'une heure.

Prix par personne : 15 €. Horaires : tous les jours à 14 heures et 15 h 45.

[www.bateauxparisiens.com](http://www.bateauxparisiens.com)

### Doc 3 Le cahier des charges



À l'accueil des Bateaux Parisiens, vous pouvez rencontrer différentes situations de demandes des clients. Vous devez pouvoir les analyser rapidement pour y répondre au mieux. La plupart du temps elles sont de trois types : demande de services, insatisfaction et réclamation. Pour chaque cas vous devez suivre un cahier des charges précis. Pour répondre à une demande de services : vous devez donner les tarifs, les horaires et le temps de navigation. Pour répondre à une insatisfaction : vous devez faire remplir au client le questionnaire de satisfaction et le récupérer. Pour répondre à une réclamation : vous devez rassurer le client, noter sa réclamation sur le cahier de doléances, prendre ses coordonnées téléphoniques et courriel, puis faire remonter l'information au service réclamations.

### Annexe 2 L'analyse des demandes

Situation	Qualification de la demand	Réponse apportée
« Bonjour, je souhaite venir avec un groupe de six enfants pour l'anniversaire de ma fille. avez-vous une croisière spectacle pour les enfants ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Demande de services <input type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, je peux vous proposer la Croisière enchantée, une heure de navigation à 14 heures ou à 15 h 45 tous les jours, pour 15 € par personne. »
« Bonjour, je ne comprends pas : lors de la croisière promenade, mon audioguide ne fonctionnait pas en Italien. »	<input type="checkbox"/> Demande de services <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, pouvez-vous remplir le questionnaire de satisfaction qui permettra de prendre en compte votre remarque ? »
« J'ai oublié ma veste sur le bateau croisière de 15 h 30. Pouvez-vous me la récupérer ? »	<input type="checkbox"/> Demande de services <input type="checkbox"/> Insatisfaction <input checked="" type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, j'entends bien, nous allons faire au mieux pour retrouver votre veste. Pouvez-vous me donner vos coordonnées téléphoniques ? »
« Bonjour, de la place où j'étais assise, je n'ai pas vu correctement les monuments, je ne suis pas contente. »	<input type="checkbox"/> Demande de services <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, pouvez-vous remplir le questionnaire qui permettra de prendre en compte votre mécontentement ? »
« Bonjour, mon mari a peur d'être malade si on mange sur le bateau mais souhaite quand même faire la croisière promenade puis manger ensuite à quai, est-ce possible ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Demande de services <input type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, je peux vous proposer la croisière Paris Bistro, à 40 €, qui combine une heure de promenade et un déjeuner ou dîner à quai. »
« Bonjour, pouvons-nous déjeuner sur le bateau promenade ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Demande de services <input type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, oui vous pouvez déjeuner sur le bateau. Vous embarquez à 12 h 45, pour une durée de 2 heures pour 57 €. »
« Bonjour, pouvons-nous dîner avant 20 h 30 ? »	<input checked="" type="checkbox"/> Demande de services <input type="checkbox"/> Insatisfaction <input type="checkbox"/> Réclamation	« Bonjour, oui il existe la croisière dîner à 18 heures, 1 h 15 de traversée pour 69 €. »

## TP Approfondissement → Des bateaux pas comme les autres

Vous êtes toujours à l'accueil des **Bateaux Parisiens** et votre tutrice, Fanny Naudot, vous explique que, pour analyser la demande des clients, il vous faut parfaitement connaître et caractériser l'offre de services proposés par la compagnie.



- 1 Identifiez les raisons pour lesquelles l'agent d'accueil doit connaître son environnement professionnel, puis justifiez leur intérêt, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Des missions bien précises

L'hôte d'accueil est chargé d'accueillir, de renseigner et d'orienter les visiteurs. Il peut également les accompagner, si nécessaire, jusqu'à leur lieu de rendez-vous ou les faire patienter en veillant à leur confort. Il contrôle l'accès au lieu. Pour répondre aux interrogations des clients, ce professionnel se tient au courant de l'actualité de son entreprise.

D'après [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr)

### Annexe 1 Un environnement professionnel maîtrisé

Raison	Justificatio
Renseigner le client	Pour renseigner, l'agent d'accueil doit connaître l'offre de son entreprise et les différents services.
Orienter/Accompagner le client	Pour orienter, l'agent d'accueil doit connaître les lieux et les différents services.
Répondre aux questions du client	Pour répondre correctement et rapidement, l'agent doit connaître l'offre de son entreprise.

Pour vous familiariser avec les services de la compagnie, Mme Naudot vous remet les **docs 2** et **3**.

- 2 Caractérisez, dans l'**annexe 2**, colonnes 1 et 2, l'offre de services de la flotte Bateaux Parisiens et ses avantages pour la clientèle et la compagnie, **annexe 2**, colonnes 3 et 4.

### Doc 2 Des catégories incontournables

Le **service de base** : il s'agit de l'activité principale exercée par l'organisation, autour de son principal métier.

Les **services liés de l'entreprise** : ce sont les services destinés à permettre le bon fonctionnement de l'organisation. Sans eux, l'organisation ne peut pas exercer son métier. On les appelle aussi les services facilitateurs.

Les **services complémentaires de l'entreprise** : ce sont les services proposés « en plus » par l'organisation et qui permettent de se démarquer de la concurrence et de fidéliser la clientèle. On les appelle aussi les services différenciateurs.

## Doc 3 Les services Bateaux Parisiens

## Les croisières déjeuners

- Croisière déjeuner à 12 h 45 avec une animation musicale en live.
- Paris Bistro : une heure de promenade suivie d'un déjeuner à quai.
- Brunch au Bistro Parisien + croisière promenade : le dimanche uniquement.

## Les croisières dîners

Croisières dîners à 18 h, à 20 h 30, avec une animation musicale en live.

## Les croisières promenades

- Croisière promenade au départ de la tour Eiffel : audioguides en treize langues.
- Croisière promenade + Les Incollables : conçue pour les 5 à 11 ans, Les Incollables allient culture et amusement à bord des bateaux, disponible en treize langues.
- Croisière enchantée : un spectacle ludique et pédagogique pour les enfants.

## Les privatisations

- Événements privés : mariage, baptême, anniversaire, réunion de famille... Les Bateaux Parisiens vous concoctent le plus chaleureux des moments.
- Événements professionnels : invitation clients, repas d'équipe, soirée de gala, départ en retraite... Toutes les solutions pour vos événements.

## La croisière cadeau

Offrez un moment magique et inoubliable à votre invité.

## Les activités à quai

- Les boutiques Bateaux Parisiens vous proposent une gamme de produits complète.
- La terrasse (d'avril à octobre) propose tous les jours boissons fraîches, pizzas et salades.
- Le Bistro Parisien.
- L'accueil pour une réservation simple et même à la dernière minute.
- Un photographe avant l'embarcation : pour un souvenir au retour de votre croisière.

[www.bateauxparisiens.com](http://www.bateauxparisiens.com)

## Annexe 2 Des services en bonne compagnie

Catégorie de services	Services correspondants	Avantages	
		Clients	Compagnie
Service de base	Les croisières sur la Seine Les déjeuners et dîners	Découvrir Paris vu de la Seine Permettre aux clients de passer un moment hors du commun	Toucher un grand nombre de clients (touristes, scolaires...) Développer son CA
Services liés	L'accueil L'audioguide en 13 langues	L'accueil permet aux clients de faciliter les réservations des clients et bien les orienter Faciliter la visite pour tous les clients	Vendre les billets sur place Réaliser une visite simultanément en 13 langues
Services complémentaires	Les animations musicales Les privatisations La croisière cadeau Les croisières « Incollables + enchantée » Les boutiques Le photographe La terrasse/Le bistro	Passer un moment chaleureux Privatiser un lieu unique Faire un cadeau original Intéresser les enfants, les rendre acteurs Acheter des souvenirs (cadeaux ; photos) Se restaurer à quai.	Se différencier de la concurrence Fidéliser la clientèle par une offre de services variée, ludique et originale Toucher une grande cible clientèle (enfants, touristes, scolaires, professionnels...)

Vous accueillez tout au long de la journée des clients externes ou internes et votre tutrice souhaite être sûre de votre aptitude à gérer des situations urgentes. Pour cela, elle vous remet le **doc 4**.

- 3** Distinguez le degré d'urgence de ces situations et proposez une réponse adaptée pour chacune d'entre elles, **annexe 3**.

#### Doc 4 Des demandes prioritaires



Je vous rappelle que vous devez utiliser le cahier des charges pour répondre aux insatisfactions et aux réclamations des clients. En ce qui concerne les cas suivants, vous devez suivre un protocole strict. Les clients qui ont réservé une croisière déjeuner ou dîner, mais qui sont arrivés après l'embarquement doivent être dirigés vers l'accueil central pour trouver une solution rapidement. Enfin, vous devez être très vigilant sur les colis qui vous semblent suspects (bagage, sac et pochette qui semblent abandonnés). Vous devez alors tout de suite prévenir un responsable ou votre tutrice.

#### Annexe 3 Des réponses appropriées

Demande des clients	Demande	Action à réaliser
Un client très embêté s'approche de vous ; il vient d'arriver, il a réservé mais l'embarquement de la croisière déjeuner est fini	<input checked="" type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Non urgente	Diriger vers l'accueil central
Un client vous demande comment il peut rentrer en métro à son hôtel.	<input type="checkbox"/> Urgente <input checked="" type="checkbox"/> Non urgente	Orienter à l'aide d'un plan de métro
Un fournisseur de café se présente pour son rendez-vous avec le chef de cuisine.	<input type="checkbox"/> Urgente <input checked="" type="checkbox"/> Non urgente	Diriger vers les cuisines
Un client n'est pas content car il a eu froid pendant la croisière déjeuner.	<input checked="" type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Non urgente	Lui demander de remplir le questionnaire de satisfaction et le récupérer
Une cliente a perdu son groupe.	<input type="checkbox"/> Urgente <input checked="" type="checkbox"/> Non urgente	Lui demander de patienter à l'accueil
Une cliente cherche le Bistro Parisien.	<input type="checkbox"/> Urgente <input checked="" type="checkbox"/> Non urgente	Orienter la cliente
Une cliente a reçu une croisière cadeau pour son anniversaire mais la date de validité est dépassée de quelques jours.	<input checked="" type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Non urgente	Noter sa réclamation sur le cahier des doléances, prendre ses coordonnées et faire remonter l'information au service réclamation



Votre tutrice vous incite maintenant à analyser les différents profils clients afin d'identifier les services qui pourraient les satisfaire, en vous appuyant sur les **docs 3 et 5**.

- 4 Reformulez le besoin de la cliente puis proposez-lui quatre services permettant de répondre à ses besoins complémentaires, **annexe 4**.

### Doc 5 Les changements en perspective

S'appuyant sur sa parfaite connaissance des profils actuels de sa clientèle, à savoir **36 % de touristes** contre **44 % de Parisiens** et **20 % de professionnels**, la compagnie des Bateaux Parisiens se veut en pleine rénovation depuis 2010. Ainsi, pour maintenir son leadership sur la Seine, elle mise sur son trimaran de nouvelle génération qui propose une approche plus intimiste de la croisière promenade. Autre nouveauté : pour diffuser les commentaires, les hauts-parleurs sont désormais remplacés par des audio-guides individuels traduits en treize langues au lieu de sept ; l'occasion d'élargir son public et de toucher la nouvelle clientèle des BRIC (visiteurs venus du Brésil, de Russie, d'Inde et de Chine). Le groupe Bateaux Parisiens devrait prochainement présenter le bateau restaurant Bretagne entièrement rénové. Les croisières déjeuners séduisent surtout les clients français qui viennent y célébrer un événement, comme un anniversaire ou un mariage. La compagnie lorgne aussi sur la clientèle professionnelle, proposant toute une gamme de prestations, allant des repas d'affaires aux cocktails ou séminaires.



D'après [www.easyvoyage.com](http://www.easyvoyage.com)

### Annexe 4 Des services complémentaires adaptés

Si j'ai bien compris, vous souhaitez découvrir Paris d'une façon différente avec votre mari pour un budget non défini, c'est bien cela ? Je peux vous proposer la croisière promenade qui vous permettra de découvrir Paris de la Seine, votre mari pourra utiliser l'audioguide dans la langue qu'il souhaite. Pour immortaliser cette journée vous pourrez vous faire photographier par notre photographe et acheter cette photo au retour de la croisière. Je peux également vous conseiller la croisière déjeuner à 12 h 45 ou la croisière dîner à 18 h 30 pour découvrir Paris en profitant d'un bon repas. N'hésitez pas, à la suite de la croisière que vous choisirez, à découvrir notre boutique de souvenirs.



Bonjour madame, je suis en vacances à Paris depuis quelques jours et avant de rentrer chez moi au Japon, je souhaite faire une surprise à mon mari en visitant Paris d'une façon différente de ce que nous avons déjà fait. Mon mari ne comprend pas le français aussi bien que moi. Je n'ai pas de budget précis. Que pouvez-vous me conseiller ?



# Le traitement de la demande

## TP Entraînement → Détendez-vous, on s'occupe de vous...

Vous réalisez votre PFMP en tant qu'agent touristique à l'accueil du **Camping des Dunes**, à Gravelines (59). Jean-Pierre Tessier, le gérant, vous explique que la situation géographique de son camping, à un kilomètre du centre-ville de Gravelines, présente un atout important car la ville est classée parmi les cent plus beaux détroits de France.



M. Tessier a listé une série de questions fréquemment posées par ses clients ; il souhaite les répertorier selon le type et selon un thème précis.

### Votre travail

- 1 Classez les différentes questions selon leur type, **doc 1, annexe 1**.
- 2 Indiquez le thème abordé par la question, **doc 1, annexe 1**.
- 3 Reformulez les différentes demandes des vacanciers, **doc 2, annexe 2**.

#### Doc 1 Des précisions utiles



Pour bien comprendre les questions de nos clients, il est impératif de connaître les principaux types de questions :

- la question ouverte invite au dialogue ; le client a toute liberté pour répondre ;
- la question fermée permet d'obtenir une information très précise ;
- la question alternative conduit à réaliser un choix entre deux réponses ;
- la question ricochet permet de faire rebondir le dialogue ;
- la question relais est utilisée pour approfondir et relancer une explication.

Et pour mieux comprendre les demandes des clients, les questions sont répertoriées selon un des sept thèmes suivants : la plage, l'hébergement, le tarif, la réservation, le camping, l'animation et enfin les questions diverses.

#### Doc 2 Le principe de la reformulation

La reformulation consiste à reprendre l'essentiel des propos du client ; elle permet de lui montrer que l'on a bien compris sa demande. Il existe plusieurs types de reformulation :

- **simple** : elle reprend ce qui a été dit avec d'autres mots, sans interprétation personnelle ;
- **de clarification** : elle reprend l'essentiel de ce qui a été dit. Elle approfondit et exprime explicitement les paroles sous-entendues ;
- **miroir** : elle permet de vérifier l'information (répétition de la phrase avec les propres mots de l'interlocuteur) ;
- **de synthèse** : elle permet de s'assurer de la bonne compréhension des propos de l'interlocuteur, à la fin du dialogue.

## Annexe 1 Des questions identifiées

Libellé	Type	Thème
Comment choisir entre un chalet et un mobil-home ?	Alternative	Hébergement
Puis-je amener mon chien avec moi ?	Fermée	Divers
La cuisine est-elle équipée ?	Fermée	Hébergement
Comment puis-je réserver ?	Ouverte	Réservation
Y a-t-il une aire de jeux pour les enfants ?	Fermée	Animation
Quels sont les équipements sportifs proposés ?	Ouverte	Animation
La tarification à la semaine est-elle plus avantageuse ?	Fermée	Tarif
Puis-je garer une ou deux voitures ?	Alternative	Camping
Comment calcule-t-on le montant total du séjour ?	Ouverte	Tarif
La dimension maximale acceptée est-elle identique pour la caravane et le camping-car ?	Alternative	Camping
Quelles sont les plages à proximité ?	Ouverte	Plage
Acceptez-vous les bons vacances ?	Fermée	Divers

## Annexe 2 Une reformulation efficace

Demandes des vacanciers	Votre reformulation
Mme et M. Vivian : « Nous avons trois enfants âgés de 13 ans, 6 ans et 3 ans et leurs besoins sont variés ; nous aimerions savoir quelles sont les activités proposées pour eux. »	« Si j'ai bien compris, vous souhaitez connaître les activités proposées pour vos enfants de 13, 6 et 3 ans ? Est-ce bien cela ? »
Mme et M. Hamdy : « Nous souhaitons réserver un hébergement pour six personnes, quelles sont les offres proposées ? »	« En résumé, vous souhaitez connaître nos types d'hébergements qui ont une capacité d'accueil de six personnes ? »
Mme et M. Lemerrier : « Lorsque nous sommes en vacances dans un camping, nous aimons garder nos petites habitudes mon mari et moi, faire le marché est pour nous incontournable ! »	« Autrement dit, vous voulez connaître les marchés situés aux alentours du camping ? C'est bien cela ? »
Mme Duvauchel : « Ma fille de 11 ans est une adepte du cheval et je choisis notre camping en fonction de son loisir favori. »	« Si j'ai bien compris, il est important pour vous de trouver un centre équestre proche de notre camping ? Est-ce bien cela ? »

## TP Approfondissement → Une demande, une solution

Vous êtes avec Jean-Pierre Tessier à l'accueil du camping et vous découvrez les missions à effectuer ce jour. D'après le planning des réservations, un très important afflux de vacanciers arrive et il vous demande de bien les guider et d'être vigilant sur la compréhension de l'information. Vous allez également devoir proposer des solutions adaptées.



1 Identifiez, à partir de vos connaissances, le ou les mobiles d'achat de chaque vacance, annexe 1.

### Annexe 1 Des attentes différentes

Propos des vacanciers	Mobile exprimé
 <p>▲ Anne-Marie, 67 ans, retraitée</p> <p>Le camping fait partie de notre culture à mon mari et moi, c'est très important pour nous d'y aller deux fois par an, nous adorons ça ! Et avec notre caravane bien équipée nous avons tout ce qu'il nous faut à portée de main, nous sommes certains d'être toujours satisfaits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sympathie (fait partie de notre culture).</li> <li>– Confort (nous avons tout ce qu'il faut à portée de main).</li> <li>– Sécurité (nous sommes certains d'être satisfaits).</li> </ul>
 <p>▲ Pauline et Sébastien, mariés, aiment les nouvelles tendances</p> <p>Le camping est la meilleure façon pour nous de passer de magnifiques vacances au moindre coût. Nous changeons systématiquement de gamme d'hébergements afin de satisfaire notre curiosité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Argent (à moindre coût).</li> <li>– Nouveauté (nous changeons de type d'hébergement).</li> </ul>
 <p>▲ Famille Le Berger, cadres supérieurs, deux enfants, aiment les vacances chic</p> <p>Au camping, nos enfants trouvent leur bonheur avec les aires de jeux et la piscine. Les animations surveillées nous rassurent beaucoup. En plus, les offres en hébergement sont très variées du simple au haut standing ; bien sûr, pour nous, le choix est rapidement fait pour les plus beaux chalets !</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sécurité (animations surveillées).</li> <li>– Nouveauté (variété des hébergements).</li> <li>– Orgueil (haut standing, les plus beaux chalets).</li> </ul>
 <p>▲ Famille recomposée Kaci, 5 enfants</p> <p>Pour nous, c'est très simple nous faisons extrêmement attention à notre budget mais nous ne négligeons pas le bien-être de nos enfants qui veulent passer d'excellentes vacances en camping !</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Argent (budget surveillé).</li> <li>– Confort (bien-être des enfants).</li> </ul>

2 Proposez des solutions adaptées aux différentes demandes des clients, **doc 2**, **annexe 2**.

### Doc 2 Les atouts du Camping des Dunes

#### Sports et loisirs

- Sportica (salle de cinéma, pistes de bowling, piscine, salle de musculation, terrains de squash, de tennis de table, de badminton...)
- Karting
- Centre équestre à proximité
- Barques et pédalos (en saison)

#### Animation

- Animation 4 jours/7 en haute saison
- Une équipe d'animation vous attend pour le plaisir des plus petits comme des plus grands : pêche à la crevette, concours de château de sable, de baby-foot, de pétanque
- Base nautique située à 500 mètres du camping
- 4 soirées par semaine sont organisées en juillet et août : karaoké, loto spectacle



#### Liste de quelques marchés environnants

- Lundi : Bergues, Grand Fort Philippe
- Mercredi : Gravelines Les Huttes, Oye plage, Audruica
- Vendredi : Gravelines centre
- Samedi : Oye Plage, Saint-Omer Cappel
- Dimanche : Petit Fort Philippe

### Annexe 2 À chacun sa solution

Demande des clients	Réponses apportées
Mme et M. Vivian : « Nous avons trois enfants d'âges très variés : 13 ans, 6 ans et 3 ans. Leurs besoins sont différents, alors nous aimerions connaître les activités proposées pour eux. »	« Les animations ont lieu 4 jours sur 7 en haute saison ; elles sont très variées et adaptées aux petits comme aux plus grands : il y a par exemple la pêche à la crevette, le baby-foot, la pétanque. La piscine est située à 500 m et il y a aussi un complexe sportif. Des soirées sont également organisées pour le plaisir de tous. »
Mme et M. Lemerrier : « Lorsque nous sommes en vacances dans un camping, nous aimons garder nos petites habitudes mon mari et moi, faire le marché est pour nous incontournable ! »	« La situation géographique du camping est un atout pour visiter les marchés environnants : le mercredi par exemple, il y a le marché de Gravelines, Les Huttes ou celui du vendredi en plein centre-ville. »
Mme Duvauchel : « Ma fille de 11 ans est une adepte du cheval et le fait qu'il y ait un centre équestre à proximité du camping nous intéresse vivement. »	« Notre camping dispose d'un centre équestre à proximité. »



Vous prenez connaissance de la demande de Mme Hamdy qui recherche un mobil-home pour son prochain séjour.

- 3 Déterminez le mobil-home adapté à son besoin parmi la sélection proposée, **doc 3**, **annexe 3**.

### Doc 3 Nos offres d'hébergement (extraits)

#### Mobil-home Atlantic avec terrasse, vue sur la mer - 3 chambres

6 personnes. 40 m<sup>2</sup>. 14 m<sup>2</sup> de terrasse



Séjour central, 3 chambres : 2 avec 2 petits lits séparés et une avec un lit double. Coin cuisine avec réfrigérateur, gazinière 4 feux, table avec chaises et banquette. Une salle de bains avec douche et lavabo, toilettes.

Prix location semaine : 795 €

#### Chalet Pacifique 3 chambres : vue sur l'aire de jeux enfants, face à l'accès à la plage

6 personnes. 35 m<sup>2</sup>. 20 m<sup>2</sup> de terrasse



1 chambre avec lit double et 2 chambres avec 2 lits une personne, cuisine équipée avec réfrigérateur et plaque 4 feux, SDB douche, WC, séjour, terrasse 20 m<sup>2</sup>.

Prix location semaine : 760 €

#### Mobil-home Super Cordelia 3 chambres

6 personnes. 34 m<sup>2</sup>. 11 m<sup>2</sup> de terrasse couverte



Séjour central, 3 chambres : 2 avec 2 petits lits séparés et une avec un lit double. Coin cuisine avec réfrigérateur, gazinière 4 feux, table avec chaises et banquette. Une salle de bains avec douche et lavabo, toilettes séparées.

Prix location semaine : 688 €

## Annexe 3 Le mobil-home idéal

Critère de choix	Justificatio
Besoin de Mme Hamdy	« Nous souhaitons un hébergement camping pour six personnes : il y aura mon mari et moi, notre fils et son copain, âgés tous deux de 14 ans, mes deux filles qui ont respectivement 6 et 3 ans. Il est donc très important pour nous d'avoir 3 chambres avec des lits adaptés ; nous ne voulons pas de lits superposés et pour la chambre parentale ce sera un lit double. Une superbe vue sur la plage est primordiale pour nous et un accès direct aux aires de jeux pour la joie de mes filles. La terrasse doit être suffisamment spacieuse pour nos repas de famille. Enfin, nous disposons d'un budget qui ne doit pas dépasser 800 € la semaine. »
Choix du mobil-home	<b>Chalet Pacifique 3 chambres : vue sur l'aire de jeux enfants, face à l'accès à la plage 6 personnes, 35 m<sup>2</sup>, terrasse de 20 m<sup>2</sup></b>
Justificatio	<b>Ce chalet est adapté à vos besoins : il est doté de trois chambres dont une chambre avec lit double et deux avec deux lits d'une personne. Pour vos repas familiaux, il y a une terrasse de 20 m<sup>2</sup> et sa situation est idéale : il permet une vue sur l'aire de jeux et une autre sur l'accès à la plage. Enfin, le prix de 760 € la semaine vous permet de rester dans votre budget, vous ne le dépassez pas.</b>

4 Traitez chacune des objections en utilisant l'une des trois techniques données, **doc 4, annexe 4**.

## Doc 4 Des rappels utiles

Les objections sont des remarques et attitudes exprimées par le client. L'objection est souvent le signe d'une préoccupation du client, il faut donc le rassurer. Voici quelques techniques :

- se mettre à la place du client : faire preuve d'empathie en allant dans le sens du client pour ensuite apporter un argument convaincant, ex. : « *Je vous comprends parfaitement...* » ;
- approfondir : faire préciser davantage le client, ex. : « *C'est-à-dire ? Que voulez-vous dire ?* » ;
- reformuler interrogativement : le vendeur s'assure de la bonne compréhension de l'objection formulée par le client : « *Si j'ai bien compris* ».

## Annexe 4 Les objections traitées

Objection	Technique utilisée	Votre proposition
Mme Hamdy s'interroge si le chalet dispose d'une terrasse couverte. Elle soupire en se grattant la tête.	<b>Se mettre à la place du client</b>	<b>« Je vous comprends, Mme Hamdy. La terrasse de 20 m<sup>2</sup> est bien abritée et couverte ce qui permet un confort supplémentaire lors de vos pauses repas. »</b>
Mme Duvauchel s'exclame en vous disant : « Cela dépasse mon budget ! »	<b>Approfondir</b>	<b>« C'est-à-dire, pouvez-vous m'indiquer précisément votre budget ? »</b>
Mme Lemerrier : « J'hésite encore, j'ai peur pour ma fille, elle est encore jeune pour les aires de jeux. »	<b>Reformuler interrogativement</b>	<b>« Si j'ai bien compris, vous hésitez car vous craignez pour la sécurité de votre fille ? »</b>



# L'assistance et la prise en charge des usagers

## TP Entraînement → Montpellier, c'est assuré

Vous travaillez comme chargé d'accueil au sein de l'**office de tourisme de Montpellier** (34) sous la responsabilité de Katy Boban. En tant que nouvel arrivé dans l'équipe, elle souhaite vous montrer la particularité de cette ville qui s'investit pour rendre le tourisme accessible à tous. Vos principales missions seront d'accueillir et de prendre en charge chaque interlocuteur.



### Votre travail

Ce matin, vous recevez le courriel d'un professionnel de l'hôtellerie qui vient d'ouvrir son tout premier hôtel à Montpellier. Il vous envoie sa confirmation de demande d'adhésion à l'office de tourisme.

**1** Complétez le formulaire d'adhésion, **docs 1** et **2**, **annexe 1**.

#### Doc 1 La demande d'information

**De :** durand.antoine@wanadoo.fr

**À :** accueil@montpellier.fr

**Objet :** demande d'informations d'adhésion

Bonjour,

Comme convenu, je viens confirmer ma demande d'adhésion afin de me faire connaître auprès de l'office de tourisme concernant mon hôtel « La liberté » situé au 50 rue des Arcades, 34000 Montpellier.

Vous pouvez me joindre au numéro de l'hôtel : 04 36 98 12 00 ou directement au 06 12 15 95 20. Vous trouverez en pièce jointe le détail de mon identité ainsi que des informations complémentaires afin de préremplir le formulaire d'adhésion.

Je vous confirme par ailleurs mon choix du pack tarifaire, je compte valider le pack performance à 250 €.

En attendant de vous apporter les pièces justificatives, merci de bien vouloir préremplir le formulaire.

Cordialement.

M. Durand

#### Doc 2 Des coordonnées utiles

Monsieur DURAND Antoine Paul Henri

**Adresse personnelle :** 12 rue du Vert-Pré 34000 Montpellier

**Email :** durand.antoine@wanadoo.fr

**Téléphone :** 04 36 98 12 00

**Fax :** 04 36 98 12 01

**Mobile :** 06 12 15 95 20

**Site internet :** en cours de réalisation



## Annexe 1 Le formulaire d'adhésion

ADHÉSION 2016  
OFFICE DE TOURISME DE MONTPELLIER

## Coordonnées de l'établissement. (Informations publiques)

Nom de l'établissement : **LA LIBERTÉ**

Activité : **HÔTELLERIE**

Adresse : **50 RUE DES ARCADES**

Code postal : **34000** Commune : **MONTPELLIER**

Tél. : **04 36 98 12 00** Portable : **06 12 15 95 20** Fax : **04 36 98 12 01**

Email (obligatoire) : **durand.antoine@wanadoo.fr**

Site Internet :

## Coordonnées du responsable de la structure adhérente. (Informations privées)

Nom et prénom : **Durand Antoine, Paul, Henri**

Email (obligatoire) : **durand.antoine@wanadoo.fr**

Adresse : (si différente) **12 rue du Vert-Pré**

Code postal : **34000** Commune : **MONTPELLIER**

Tél. : **04 36 98 12 00** Portable : **06 12 15 95 20** Fax : **04 36 98 12 01**

## Votre adhésion 2016 - Mode d'emploi

## Je suis déjà adhérent à l'Office de Tourisme de Montpellier

- #1 - Je met à jour mes informations via mon accès V.I.T
- #2 - Je transmets le formulaire d'adhésion, les pièces justificatives à l'Office de Tourisme de Montpellier par courrier ou par mail accompagné des visuels, éléments multimédia, textes en langues étrangères à **valentin.salska@montpellier.fr**
- #3 - Je suis adhérent 2016 dès réception du règlement.

## Je suis nouvel adhérent en 2016

- #1 - Je choisis mon pack d'adhésion
- #2 - Je transmets le formulaire d'adhésion, mes pièces justificatives à l'Office de Tourisme de Montpellier par courrier ou par mail accompagné des visuels, éléments multimédia, textes en langues étrangères à **valentin.salska@montpellier.fr**
- #3 - Je reçois par mail mes identifiants V.I.T et je complète les informations de ma fiche
- #4 - Je suis adhérent 2016 dès réception du règlement.

## Les Packs d'Adhésion 2016

**Le Pack Services**

Les services clés  
pour gagner en visibilité

**Le Pack Performance**

Des services étendus pour valoriser et  
vendre votre offre

**Le Pack Affaires****Bureau des Congrès**

Des services premium pour une  
promotion nationale et internationale  
de votre offre

## Nouveauté 2016 : L'Office de Tourisme de Montpellier m'accompagne dans mon adhésion.

Nous mettons à votre disposition un ensemble de documents disponibles sur votre espace adhérent pour vous accompagner dans vos démarches : mise à jour Extranet V.I.T, location de meublés et, chambre d'hôtes, une foire aux questions (FAQ) sur l'adhésion et l'Office de Tourisme de Montpellier. N'hésitez pas à les consulter ou à nous contacter.

**Valentin SALSKA**  
Animateur réseau adhérents  
Tél.: +33 (0)4 63 50 08 11  
**valentin.salska@montpellier.fr**

**Yohanna FETERMAN**  
Chargée de mission développement  
Tél.: +33 (0)4 63 50 08 15  
**Yohanna.feterman@montpellier.fr**

CHOIX DU PACK : ☐ LE PACK SERVICES 150 €  
☒ LE PACK PERFORMANCE 250 €  
☐ LE PACK AFFAIRES 1 100 €

## TP Approfondissement → Montpellier, un exemple à suivre

Katy Boban souhaite vous sensibiliser à l'importance de l'accueil et de la prise en charge des personnes handicapées. Aussi, elle vous informe que l'office de tourisme de Montpellier est labellisé « Tourisme et Handicap » sur quatre critères : handicaps moteur, auditif, visuel et mental.

Vous allez renseigner les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour.



- 1 Identifiez les éléments d'aménagement réalisés par la ville de Montpellier pour chaque catégorie de handicap, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Des missions bien précises

#### Pour le handicap moteur

L'accès aux locaux est adapté aux personnes en fauteuil roulant grâce à des portes coulissantes. Un comptoir bas facilite le contact entre le client et le conseiller. Pour les personnes ayant une canne ou une béquille, il est possible de demander une chaise lorsqu'elles sont à la banque d'accueil. Les présentoirs de moins de 1,30 m de haut permettent l'accès physique aux informations culturelles et touristiques.

Une balade sonore<sup>1</sup> dont le parcours est adapté aux personnes en situation de handicap moteur peut être téléchargée sur notre site internet. Des affichages et informations utiles sont visibles depuis l'extérieur et accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

#### Pour le handicap visuel

Des bandes de couleurs contrastées indiquent la présence de portes vitrées coulissantes pour le confort des personnes malvoyantes. Une bande de guidage au sol en relief permet l'accès depuis l'entrée jusqu'au comptoir d'accueil. Un document contenant des informations culturelles et touristiques en gros caractères et en braille est mis à disposition du public malvoyant et non voyant (à la consultation).

Un guide sonore Mp3<sup>2</sup> à télécharger sur le site permet aux non-voyants d'avoir des renseignements généraux sur la ville.

#### Pour le handicap auditif

Un système audio-T<sup>3</sup> permettant aux personnes malentendantes ou ayant un appareil auditif de mieux entendre les informations données par le personnel d'accueil est disponible. Un conseiller en séjour saisonnier renseigne les personnes sourdes en LSF<sup>4</sup> (en saison). Un guide simplifié avec les principaux monuments à voir est à disposition sur place à consulter.

#### Pour le handicap mental

Un document présentant l'offre adaptée est mis à disposition avec des pictogrammes correspondant à chaque prestation.

Un guide simplifié avec les principaux monuments à voir est à disposition sur place en consultation. Le personnel d'accueil est formé et sensibilisé pour répondre au mieux aux attentes du public en situation de handicap.

[www.montpellier-tourisme.fr](http://www.montpellier-tourisme.fr)

1. Balade sonore : commentaires audio précisant le parcours et les éventuels obstacles.

2. Guide sonore Mp3 : document sonore explicatif à écouter tout au long du parcours.

3. Système audio-T : système qui permet aux personnes équipées d'un appareil auditif muni de la position T de recevoir l'intégralité du signal diffusé par l'agent d'accueil.

4. LSF : langue des signes française.

## Annexe 1 Des équipements appropriés

Nature du handicap	Aménagements réalisés
Moteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Portes coulissantes (accès plus facile).</li> <li>– Comptoir d'accueil bas.</li> <li>– Possibilité d'avoir une chaise à l'accueil pour les personnes disposant d'une canne ou d'une béquille.</li> <li>– Présentoir de moins de 1,30 m.</li> <li>– Balade sonore et plan du parcours adaptés.</li> <li>– Affichage et informations accessibles pour les personnes en fauteuil roulant.</li> </ul>
Visuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Présence de bandes de couleurs.</li> <li>– Bande de guidage au sol en relief depuis l'entrée jusqu'à l'accueil.</li> <li>– Documents en gros caractères et en braille.</li> <li>– Guide sonore Mp3 avec toutes les informations.</li> </ul>
Auditif	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Système d'audio-T pour mieux entendre les informations données par le personnel d'accueil.</li> <li>– Possibilité d'avoir en saison un guide spécialisé avec la langue des signes française.</li> </ul>
Mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Documents et informations adaptés avec des pictogrammes.</li> <li>– Guide et brochure des principaux moments simplifiés.</li> <li>– Personnel d'accueil formé.</li> </ul>

- 2 Vérifiez, d'après la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances des personnes handicapées, que les exemples d'aménagements de la ville de Montpellier sont conformes à la législation, **docs 2** et **3**, **annexe 2**. Justifiez votre réponse

## Doc 2 La loi pour l'égalité des chances

La loi du 11 février 2005 réforme la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975. Fondé sur les principes généraux de non-discrimination, ce texte vise à garantir l'égalité des droits et des chances pour les personnes handicapées et à assurer à chacun la possibilité de choisir son projet de vie. Cinq objectifs sont mis en avant :

- la création d'un droit à compensation qui permet la prise en charge par la collectivité des dépenses liées au handicap (aide humaine et technique) ; [...]
- l'intégration scolaire, en posant le principe de la scolarisation dans l'établissement le plus proche pour les enfants handicapés et la mise en place des aménagements nécessaires pour permettre aux étudiants handicapés une scolarité continue ainsi que le droit à une évaluation régulière de leurs compétences et de leurs besoins ;

- l'insertion professionnelle : la loi prévoit un système d'incitations et de sanctions alourdies pour faire respecter l'obligation légale de l'emploi d'un quota de 6 % de personnes handicapées dans le secteur public et dans les entreprises privées de plus de vingt personnes ;
- le renforcement de l'accessibilité, qui concerne l'accès des personnes handicapées aux espaces publics, aux systèmes de transport et au cadre bâti neuf. Des dispositifs d'incitation et de sanction sont également prévus ;
- la simplification administrative, avec la création de maisons départementales des personnes handicapées, où les différentes commissions préexistantes seront fusionnées en un « guichet unique », la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

[www.vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr)

## Doc 3 Des exemples au service du handicap

## Aménagement du nouvel hôtel de ville

La ville dispose depuis novembre 2011 d'un hôtel de ville. Dans le cadre du pilotage de ce projet, une consultation des représentants des personnes handicapées a été mise en place afin d'inclure leurs remarques et les dernières normes pour que le bâtiment soit un exemple de construction en termes d'accessibilité.

## Bandes de guidage

Deux bandes de guidage traversent le parvis pour permettre aux non-voyants et malvoyants d'arriver jusqu'au sas d'entrée où des balises sonores déclenchées par les télécommandes universelles signalent leur arrivée.



▲ Parvis hôtel de ville – bandes de guidage

Les banques d'accueil de taille différente permettent de recevoir le public valide ou les personnes à mobilité réduite.



▲ Banque d'accueil hôtel de ville

## Ascenseurs

Les boutons des étages sont en relief et en braille (système d'écriture tactile contenant des points). Une voix numérisée annonce les étages.

Plusieurs salles sont équipées de micros et de boucles magnétiques\* permettant aux personnes malentendantes d'assister à des réunions.

\* Boucle magnétique : équipement de sonorisation permettant à une personne malentendante de recevoir le son sans être gênée.

## Annexe 2 Au nom de la loi

Aménagements	Conformité loi 11/02/1995	Justificatio
Deux bandes de guidage pour malvoyants et non-voyants	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Permettre aux malvoyants et aux non-voyants d'être guidés par des balises sonores du parvis jusqu'à l'entrée de l'hôtel de ville.
Banque d'accueil adaptée	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Permettre à l'usager en situation de handicap d'être reçu confortablement à l'accueil grâce à un mobilier adapté.
Ascenseurs avec des touches en relief et braille	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Prendre l'ascenseur sans risque de se tromper de touche grâce au système d'écriture pour les malvoyants et les non-voyants.
Équipements des salles de micros et de boucles magnétiques	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Permet aux personnes malentendantes d'assister à des réunions.



- 3 Expliquez la nécessité pour les entreprises de former leur personnel à ces gestes, **doc 4**, **annexe 3**.

### Doc 4 Le secourisme en entreprise réglementé

Le Code du travail fait obligation à l'employeur de mettre en place un protocole de formation aux gestes de premiers secours de son personnel. Cette organisation des secours passe par la mise en place, sur les lieux de travail, d'un dispositif d'alerte en cas d'accident ou de personne malade, la présence de sauveteurs secouristes du travail et la mise à disposition d'un matériel de premiers secours.

Le **sauveteur secouriste du travail** possède des connaissances et des réflexes lui permettant :

- d'assurer sa propre **protection**, celle de la victime et des témoins, afin d'éviter un suraccident ;
- de maîtriser les gestes de **premiers secours** (réagir face à un saignement, une brûlure, un arrêt cardio-respiratoire...) ;
- de savoir qui et comment alerter dans l'entreprise ou à l'extérieur de l'entreprise ;
- de participer éventuellement à la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection.

www.inrs.fr

### Annexe 3 Des mesures salvatrices au secourisme

Nature	Descriptif
Législation du droit du travail en matière de secourisme	Le Code du travail oblige les employeurs à former leur personnel aux gestes de premiers secours.
Organisation des secours	Mise en place d'un dispositif d'alerte, présence de sauveteurs-secouristes du travail au sein de l'entreprise et mise à disposition de matériel de premiers secours.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer sa propre protection et celle des victimes.</li> <li>– Maîtriser les gestes de premiers secours.</li> <li>– Connaître les modalités d'alerte.</li> </ul>

Un exercice d'évacuation a lieu ce matin au sein de l'office de tourisme

- 4 Listez les différentes étapes à suivre et les erreurs à éviter dès lors que le signal d'évacuation a été donné, **doc 5**, **annexe 4**.

### Doc 5 Une évacuation organisée

#### CONSIGNES D'ÉVACUATION

A L'AUDITION  
DU SIGNAL D'ÉVACUATION

ÉVACUEZ DANS LE CALME  
GUIDE EN TÊTE

DIRIGEZ-VOUS  
VERS L'ISSUE DE SECOURS  
NE REVENEZ PAS EN ARRIÈRE

NE PAS UTILISER  
LES ASCENSEURS  
OU MONTE-CHARGES

RENDEZ-VOUS  
AU POINT  
DE RASSEMBLEMENT

### Annexe 4 La marche à suivre

Étapes à suivre	Erreurs à éviter
1 : Suivre les indications du guide d'évacuation.	1 : Ne pas revenir en arrière.
2 : Se diriger vers les sorties les plus proches jusqu'au point de rassemblement.	2 : Ne pas utiliser les ascenseurs ou monte-charges.

# La gestion de l'attente

## TP Entraînement ➔ La Poste à votre service

Vous êtes embauché pour la saison d'été à l'agence **La Poste** du Lavandou (83) en qualité d'hôte d'accueil. Durant cette période, la population de cette station balnéaire située sur la Méditerranée est multipliée par cinq, ce qui affecte fortement l'affluence dans l'agence. Le chef de bureau, Roger Incauli, souhaite diminuer l'attente de ses usagers.



### Votre travail

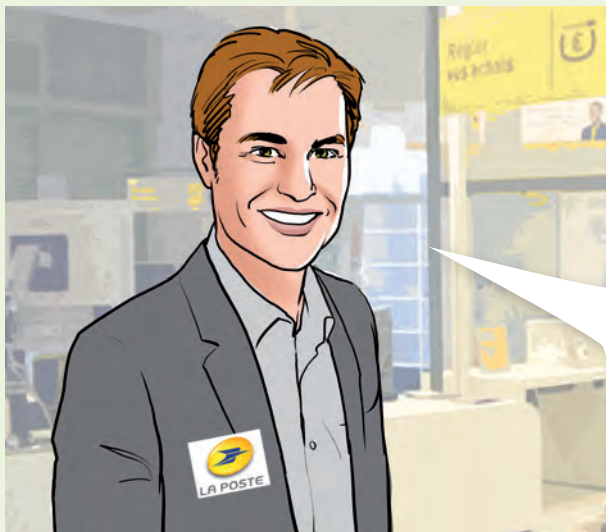
C'est votre premier jour de travail, vous découvrez le fonctionnement de l'agence et constatez les délais de prise en charge des usagers.

- 1 Calculez en **annexe 1** le temps d'attente à chacun des guichets, en tenant compte des informations fournies, **docs 1** et **2**.
- 2 Identifiez les comportements des usagers susceptibles de générer une augmentation du temps d'attente, **doc 1**, **annexe 2**.
- 3 Proposez en **annexe 2** des solutions pour réduire le temps d'attente des usagers.

### Doc 1 Une agence bondée



## Doc 2 Les temps de traitement



Nous avons déjà recensé les temps de gestion des demandes des usagers au guichet. Pour une lettre à envoyer, il faut compter deux minutes, sans compter la minute souvent nécessaire à la prise de congé et à l'accueil du nouveau client. Un envoi de colis ou de lettre avec suivi ou accusé de réception, c'est 4 minutes, comme pour les achats de timbres de collection. Pour les dépôts d'argent ou les retraits, c'est au moins 10 minutes. Quand le client souhaite des renseignements sur les services bancaires, nous le renseignons et lui proposons s'il le faut un rendez-vous avec un conseiller. Cela ne prend pas plus de 5 minutes ! Le plus long, c'est toutes les demandes qui concernent la téléphonie mobile ! Là il faut souvent une grosse demi-heure, voire plus lorsque le client ne sait pas trop quel téléphone choisir !

## Annexe 1 Le temps d'attente estimé

Usager	Temps d'attente (en minutes)		
	Guichet 1	Guichet 2	Guichet 3
1	4'	11'	5'
2	5'	31'	5'
3	5'	5'	X
4	3'	6'	X
5	X	3'	X
Total	17'	56'	10'

## Annexe 2 Des comportements inappropriés

Zone concernée	Comportement générant de l'attente	Solution à envisager
À l'entrée dans l'agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les usagers ne se répartissent pas correctement sur les 3 guichets (le guichet n° 3, moins visible, reste sous-utilisé).</li> <li>– Les usagers n'utilisent pas les automates.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Orienter les usagers vers les guichets où le temps d'attente est le plus faible.</li> <li>– Accompagner lorsque cela est possible les usagers vers les automates, leur en expliquer le fonctionnement si nécessaire.</li> </ul>
Au guichet	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les usagers prennent du temps à remplir les bordereaux d'envoi des lettres suivies ou des colis.</li> <li>– Ils perdent du temps en ne s'avançant pas suffisamment rapidement au guichet.</li> <li>– Ils perdent du temps à rechercher les documents dont ils ont besoin pour certaines opérations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Proposer aux usagers, quand c'est nécessaire, de remplir les bordereaux d'envoi avant d'entrer dans une file d'attente.</li> <li>– Inviter les « traînards » à se presser.</li> <li>– Vérifier avec les usagers qu'ils disposent des documents dont ils auront besoin dès leur entrée dans l'agence.</li> </ul>



## TP Approfondissement → Un accueil top chrono

Conscient de l'insatisfaction générée chez les usagers par le temps d'attente avant leur prise en charge, vous vous efforcez maintenant à la demande du chef de bureau, Roger Incauli, de gérer au mieux cette attente au sein de l'agence postale du Lavan-dou (83).



- 1 Localisez par une croix, **doc 1**, l'endroit où vous devez vous situer afin de pouvoir accueillir au mieux les usagers à leur entrée dans l'agence.

### Doc 1 Mon positionnement à l'accueil



- 2 Orientez les usagers arrivant dans l'agence selon leurs besoins, en optimisant leurs temps d'attente compte tenu des délais de traitement des demandes donnés, **docs 2 et 3**, **annexe 1**.
- 3 Estimez leurs temps d'attente, **annexe 1**.

### Doc 2 Les délais de traitement des demandes

Temps de gestion des demandes des usagers au guichet : - envoi lettre : 2 min - lettre suivie ou AR : 4 min - timbres collection : 4 min - dépôts ou retraits : 10 min - renseignements services bancaires : 5 min ou proposer RDV conseiller - tél portable : 30 min	+ 1 min pour prise de congé et accueil du nouveau client
---	--

### Doc 3 Les premiers usagers

Heure d'arrivée	Usager	Besoin	Heure d'arrivée	Usager	Besoin
9 h 01	A	Faire trois photocopies	9 h 20	K	Déposer une somme d'argent liquide
9 h 02	B	Acheter un forfait téléphonique	9 h 22	L	Envoyer un colis
9 h 03	C	Retirer de l'argent liquide	9 h 23	M	Envoyer un colis
9 h 03	D	Envoyer une lettre recommandée	9 h 26	N	Récupérer un chèque de banque
9 h 05	E	Envoyer un colis	9 h 26	O	Rencontrer le conseiller en rendez-vous à 9 h 30
9 h 06	F	Retirer un colis	9 h 27	P	Retirer de l'argent liquide
9 h 08	G	Acheter des timbres	9 h 30	Q	Retirer un colis
9 h 12	H	Déposer une somme d'argent liquide	9 h 34	R	Retirer un colis
9 h 14	I	Faire peser et envoyer une lettre	9 h 35	S	Rencontrer le conseiller en rendez-vous à 9 h 30
9 h 15	J	Se renseigner sur les nouveaux téléphones portables	9 h 40	T	Se renseigner sur les prêts bancaires



## Annexe 1 L'orientation des usagers

Guichet 1			Guichet 2			Guichet 3			Autre service		
Usager	Heure de sortie estimée	Temps d'attente estimé*	Usager	Heure de sortie estimée	Temps d'attente estimé*	Usager	Heure de sortie estimée	Temps d'attente estimé*	Espace	Usager	Temps d'attente estimé*
D	9 h 07	0	B	9 h 32	0	C	9 h 13	0	Photocopieur	A	0
E	9 h 12	3	K	9 h 43	13	G	9 h 18	6	Automate	I	0
F	9 h 17	7	N	9 h 54	8	H	9 h 29	7	Conseiller	O	4
L	9 h 26	0	P	10 h 05	28	J	10 h 00	15	Conseiller	S	0
M	9 h 31	4									
Q	9 h 36	2									
R	9 h 41	3									
T	9 h 47	2									

\* En minutes.

9 h 41, un usager orienté vers les automates afin d'affranchir seul des lettres vous demande de l'aide. Vous quittez donc votre poste d'accueil. Pendant ce temps, deux usagers entrent dans l'agence. L'un porte deux colis et se dirige vers le guichet 2. Le second a en main une boîte de téléphone portable et un bon de retour ; il se dirige vers le guichet 3.

4 Indiquez en la justifiant, **annexe 2**, l'action adaptée à mener auprès de ces deux usagers.

## Annexe 2 Des usagers désorientés

Usager	Action à mener	Justificatio
1	Lui proposer de se diriger vers le guichet 1 plutôt que vers le 2.	Il semble devoir envoyer des colis. Au premier guichet, il sera pris en charge à 9 h 48 tandis qu'au second il ne pourra l'être qu'à 10 h 06.
2	Ne rien faire ou se diriger vers lui pour vérifier que sa demande concerne bien la téléphonie mobile (on pourra alors lui confirmer qu'il patiente devant le bon guichet).	Il semble venir pour rendre un téléphone portable. Le guichet 1 ne peut pas traiter sa demande et le 2 ne sera disponible que 5 minutes après le guichet 3.

Votre organisation porte ses fruits et les temps d'attente des usagers diminuent. Vous rencontrez néanmoins au cours de votre journée des situations particulières qu'il vous faut gérer.

- 5 Précisez votre gestion de ces situations particulières, puis indiquez de quelle manière vous allez répondre à chacun, **annexe 3**.

### Annexe 3 Une attention toute particulière

Usager	Action à mener	Phrase à prononcer
	<p>Orienter l'usagère vers le guichet où l'attente est la plus faible et la faire passer en priorité.</p>	<p>« Je vous prie de bien vouloir m'accompagner vers ce guichet, mon collègue s'occupera de vous dès qu'il aura terminé de répondre à la demande de son client. »</p>
	<p>Aller voir ce qui se passe au niveau de la machine, vérifier si le problème n'est pas lié à un mauvais usage.</p> <p>Rassurer l'usagère sur le fait que l'argent lui sera rendu.</p> <p>L'accompagner jusqu'à ce que sa lettre soit affranchie.</p>	<p>« Ne vous inquiétez pas madame, ces machines sont parfois capricieuses. Je vais regarder si je peux faire quelque chose et si cela ne fonctionne toujours pas, je vous accompagnerai au guichet pour que vous puissiez récupérer votre argent et affranchir votre lettre. »</p>
	<p>Proposer à l'utilisateur de patienter.</p> <p>L'accompagner vers les chaises prévues à cet effet.</p> <p>Informers Mme Jarnak de l'arrivée de son client.</p>	<p>« Aucun problème monsieur. Je vais vous demander de bien vouloir patienter. Il y a des chaises si vous souhaitez vous asseoir, je vous accompagne.</p> <p>Je vais informer madame Jarnak de votre arrivée, elle viendra vous chercher. »</p>
	<p>Demander à ce que les jeunes qui n'ont pas d'opération à effectuer patientent à l'extérieur et orienter le jeune avec le colis vers le guichet où l'attente est la plus faible.</p>	<p>« Vous pouvez vous diriger vers n'importe quel guichet, je vous propose celui-ci, il y a moins de monde. Par contre, je vais demander à vos camarades de vous attendre dehors afin de ne pas empêcher les autres usagers d'entrer. »</p>

## La prise en note et la transmission de messages

### TP Approfondissement ➔ Chez Leclerc, tout est clair

Dans votre rapport d'étonnement rédigé lors de votre dernière période de formation en milieu professionnel à l'accueil de l'hypermarché **E.Leclerc** de Poitiers (86), vous aviez noté les difficultés à transmettre les messages reçus du fait de l'absence d'outil informatique adapté. De retour en stage au sein de ce magasin, vous préparez votre proposition de remédiation avec le soutien d'Éric Morillon, le directeur.



Vous recherchez dans un premier temps l'outil qui répondra le mieux aux besoins des hôtes d'accueil et aux attentes de M. Morillon.

- 1 Reformulez, **annexe 1**, les attentes du directeur du magasin en termes de transmission des messages depuis l'accueil vers les services concernés.

#### Annexe 1 Un directeur bien informé

Si j'ai bien compris, vous voulez **une information précise, ciblée et disponible très rapidement, la possibilité de recevoir les messages par ordinateur sur un espace collaboratif, de les prioriser et d'y apporter une réponse.**

Le problème, c'est que la prise en note des messages reçus à l'accueil se fait de manière manuscrite. Il faudrait pouvoir les recevoir par ordinateur sur un espace collaboratif afin que l'ensemble des chefs de secteur et chefs de rayon puisse identifier et obtenir l'information qui les concerne très rapidement. L'information doit être la plus précise possible et classée par priorité pour nous permettre de réagir immédiatement. Bien sûr, il ne faut pas nous submerger d'informations inutiles ! Je voudrais également que chacun puisse notifier en regard des messages les suites données. Par exemple, pour une rupture de stock constatée sur un produit, le chef de rayon concerné pourrait indiquer la date de livraison prévue. Ainsi je saurais si le nécessaire est effectué et vous disposeriez alors d'une réponse à offrir au client si la question venait à vous être posée de nouveau.



- 2 Identifiez les avantages et inconvénients de chacun des outils collaboratifs existants, **doc**, **annexe 2**.
- 3 Déterminez l'outil que vous allez proposer à M. Morillon, **annexe 2**.

## Doc Des outils collaboratifs

### Le forum



Un forum est un site d'échange, par le biais de messages disponibles sur Internet ou bien sur un réseau informatique interne (un intranet). Les discussions, qui par nature émanent de plusieurs auteurs, peuvent y être publiées instantanément ou de manière différée. Elles sont généralement visibles par l'ensemble des membres du forum ou vues par tous les internautes.

Selon les forums, la réponse à un sujet de discussion se fait soit de manière globale, soit à un message en particulier. Si les discussions ne peuvent pas être effacées, certains forums à inscription offrent la possibilité de modifier les messages *a posteriori*.

### L'hébergement des données en ligne



L'hébergement de données en ligne ou *cloud computing* permet d'échanger, envoyer ou recevoir des fichiers entre les utilisateurs autorisés sans mobiliser l'espace de stockage des postes de travail fixes ou terminaux mobiles. Stockées dans le « nuage », les données deviennent accessibles depuis n'importe quel appareil pourvu d'un accès internet, ce qui les rend cependant vulnérables (risque d'effacement ou de piratage).

### La messagerie instantanée

La messagerie instantanée ou *chat* est un outil plus pratique et encore plus rapide que l'e-mail pour échanger rapidement une information avec un collaborateur. Les conversations peuvent être indexées et archivées, ce qui permet de retrouver facilement des données précises.



### Le fichier synchronisé

La synchronisation des fichiers est une option offerte par certains services de *cloud computing*. Elle offre la possibilité à chaque membre du groupe de travail de modifier à distance un unique document qui pourra ensuite se retrouver sur chaque poste de travail, en local. Les risques de commettre une erreur ou d'écraser une version sont ainsi réduits.





## Annexe 2 Mon choix justifi

Outil	Avantage	Inconvénient
Forum	<p>Inscription de plusieurs contributeurs possible.</p> <p>Visible par l'ensemble des membres du forum.</p> <p>Réponse aux messages possible.</p> <p>Modification des messages possible.</p>	<p>Publication instantanée ou différée.</p> <p>Visible par tous les internautes.</p> <p>Impossibilité d'effacer les messages.</p>
Hébergement des données en ligne	<p>Permet d'échanger, envoyer ou recevoir des fichiers.</p> <p>Inscription de plusieurs utilisateurs possible.</p> <p>Libère l'espace de stockage.</p>	<p>Publication différée.</p> <p>Ne permet pas les discussions.</p> <p>Les données sont vulnérables.</p>
Messagerie instantanée	<p>Permet d'échanger des informations entre deux collaborateurs.</p> <p>Indexation et archivage des conversations possibles.</p>	<p>Discussions visibles uniquement entre les utilisateurs connectés.</p> <p>Pas de possibilité de modifier un message.</p>
Fichier synchronisé	<p>Permet d'échanger, envoyer ou recevoir des fichiers.</p> <p>Inscription de plusieurs auteurs possibles.</p> <p>Libère l'espace de stockage.</p> <p>Permet de travailler à plusieurs sur un seul et même fichier.</p>	<p>Publication différée.</p> <p>Les données restent vulnérables.</p>
Mon choix	Justificatio	
Le fichier synchronisé	<p>L'ensemble des collaborateurs pourra travailler sur le fichier créé et alimenté par les hôtes ou hôtesse d'accueil. Ils pourront accéder à ce fichier depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet, obtenir les informations de manière instantanée, y revenir et les compléter si besoin.</p>	



Convaincu de votre choix, vous décidez d'en informer par mail M. Morillon pour lui demander l'autorisation de mettre en œuvre cette solution.

- 4 Rédigez en **annexe 3** le mail adressé au directeur.

### Annexe 3 Votre demande par mail

Sans titre - Message (HTML)

Message Insertion Options Format du texte Développeur

Calibri (C) 11

Coller Presse-pa... Texte simple

Carnet d'adresses Vérifier les noms Joindre un fichier Joindre l'élément Carte de visite Calendrier Signature Assurer un suivi Options Orthographe Vérification

Envoyer

À : eric.morillon@leclerc.fr

Cc :

Objet : Transmission des messages obtenus à l'accueil

Monsieur Morillon,

Afin de réorganiser la diffusion des messages reçus à l'accueil, je vous propose de mettre en place un système de fichier synchronisé. Cela permettra à l'ensemble de vos collaborateurs d'accéder facilement et rapidement aux messages que nous leur transmettrons. Ils pourront également y inscrire les suites données aux messages reçus.

J'aimerais pouvoir tester cette solution, si vous en êtes d'accord.

Je vous remercie par avance de votre retour.

Cordialement.

Prénom Nom

## La prise en note et la transmission de messages

Excel • Acrobat

### TP Informatique → Message reçu cinq sur cinq

Éric Morillon, directeur de l'hypermarché **E.Leclerc** de Poitiers où vous êtes actuellement en stage, vous demande de préparer le fichier qui servira à la diffusion des messages reçus à l'accueil du magasin. Ce document sera partagé sur le réseau interne de l'entreprise. Vous choisissez d'utiliser le texteur présent sur l'ordinateur disponible à l'accueil.



### Vos activités

- 1 Identifiez sur le cahier d'accueil utilisé par l'équipe des hôtes, **doc 1**, les informations à collecter lors de la prise en note d'un message à l'accueil puis reportez-les en **annexe**.
- 2 Complétez cette liste d'informations en tenant compte des attentes de M. Morillon, **07\_infos.pdf**, **annexe**.
- 3 Réalisez votre classeur **07\_messages-accueil.xls** en renseignant les en-têtes des colonnes de votre tableau avec les informations à collecter lors de la prise en note d'un message.
- 4 Prenez note, dans votre fichier **07\_messages-accueil.xls**, des messages reçus à l'accueil, **doc 2**.

### Doc 1 Le cahier d'accueil

Date	Heure	Destinataire	Émetteur	Message
09/2016	9 h 03	Électroménager	Mme DUPONT	Vu chez Auchan l'aspirateur Dyson DC45 20 € moins cher
09/2016	9 h 07	RH	M. AMMARI	CV déposé pour le poste de boucher
09/2016	9 h 10	Jardin	M. DUSSENNE	Souhaite être informé lorsque les piscines promo (pub p. 10) seront livrées. Tél. : 07 77 02 15 18

### Annexe Informations à collecter

Infos pour tableau Excel

- Date .....
- Heure .....
- Destinataire : rayon et nom de la personne .....
- Émetteur : nom et coordonnées de l'émetteur .....
- Suite à donner .....
- Suite donnée .....

## Doc 2 Mes premiers messages reçus

Ma fille Chloé a perdu son doudou dans le magasin, c'est une peluche Casimir d'environ 15 cm. Nous l'avons cherchée sans succès dans tous les rayons. Serait-il possible d'être prévenue si quelqu'un le retrouve ?



Bien sûr madame. Je vais prendre votre nom et votre numéro de téléphone s'il vous plaît.

Oui. Je suis madame Vanier. Mon portable, le 06 14 25 78 74.

Bonjour mademoiselle. J'étais venu pour acheter ces roues de vélo en promotion mais il n'y en a plus. Un employé dans le rayon m'a dit de venir vous voir pour en réserver.



Il m'en faudrait deux, et par SMS ce sera très bien. M. Letour, 07 45 63 66 98.

Tout à fait, monsieur. Je vais noter la référence : Réf. 456852.23. Combien vous en faut-il ? On peut vous prévenir par mail ou par SMS, comme vous le souhaitez.



J'étais dans le secteur, je suis passé pour voir s'il était possible de rencontrer M. Saucel, le chef du rayon Bazar, mais on m'a dit qu'il commence à 15 heures. Pourriez-vous lui demander de m'appeler ? Je suis M. Latouche, le commercial 3M, il a mes coordonnées.

J'étais en train de feuilleter une BD et j'ai vu dans le rayon trois garçons mettre des DVD dans leurs sacs. Ils doivent avoir 15 ans, ils portent des jeans et le plus grand a un tee-shirt Star Wars. Je vous le dis mais ne me demandez pas de témoigner, j'ai trop peur d'être embêtée après !



Je vous remercie mademoiselle, je vais prévenir la sécurité.

# La prise de congé en face à face

## TP Entraînement → Un au revoir concluant

Vous êtes en période de formation en entreprise à la **mairie du V<sup>e</sup> arrondissement de Paris** (75). Vous assistez Isabelle Darmon, chargée d'accueil.



### Votre travail

- 1 Rédigez, en respectant les consignes transmises par votre tutrice, **doc 1**, les phrases à formuler lors de chaque étape de la prise de congé, **annexe 1**.
- 2 Surlignez chacune des erreurs commises par l'hôtesse lors de ses prises de congé, **annexe 2**.
- 3 Corrigez la communication non verbale des hôtesse puis réécrivez les dialogues en rectifiant les erreurs.

### Doc 1 Des consignes bien utiles



Je m'assure d'avoir répondu à l'ensemble des besoins de l'utilisateur. Je lui rappelle également qu'il peut accéder à un certain nombre d'informations sans se déplacer, simplement en se rendant sur notre site internet. Je le salue ensuite en le remerciant et en appliquant les règles de base de la politesse : les dames avant les hommes en mentionnant si possible le nom ou la fonction de l'interlocuteur.

### Annexe 1 La prise de congé

Étape de la prise de congé	Votre intervention
Vérification de la satisfaction	« Êtes-vous satisfait des réponses que je vous ai apportées ? Puis-je faire encore quelque chose pour vous ? »
Promotion du site internet	« Pour simplifier vos démarches tout en gagnant du temps, vous pouvez également vous rendre sur le site internet de la mairie : <a href="http://www.mairie05.paris.fr">www.mairie05.paris.fr</a> et consulter la rubrique Vos démarches. »
Prise de congé	« Je vous remercie de votre visite et vous souhaite une excellente journée. Au revoir madame, monsieur. »



## Annexe 2 La conclusion de l'accueil

Situation	Correctif
 <p>Je suis venu chercher la copie de mon acte de naissance. Je m'appelle David Nelli, je suis né le 23/10/1985.</p> <p>Hôtesse : Voilà votre papier. Ce n'était pas la peine de vous déplacer pour ça !</p> <p>Usager : Comment ça ?</p> <p>Hôtesse : Ben ouais, il y a notre site !</p> <p>Usager : Quel site ?</p> <p>Hôtesse : Notre site internet pour la mairie. Au revoir ! Au suivant !</p>	<p>Communication non verbale :</p> <p>La jeune femme devrait se tenir droite derrière la borne d'accueil, ne pas être accoudée et ne pas mâcher de chewing-gum. Elle devrait sourire et porter une tenue professionnelle.</p> <p>Dialogue corrigé :</p> <p>Hôtesse : Voici la copie de votre acte de naissance. Puis-je faire quelque chose d'autre pour vous monsieur ?</p> <p>Usager : Non, je vous remercie, c'est parfait.</p> <p>Hôtesse : À l'avenir, si vous ne pouvez pas vous déplacer, sachez que vous pouvez consulter notre site internet à la rubrique « Vos démarches ». Il est très pratique et simple d'utilisation. L'adresse du site est <a href="http://www.mairie05.paris.fr">www.mairie05.paris.fr</a>.</p> <p>Usager : C'est bon à savoir. Merci pour l'information.</p> <p>Hôtesse : Je vous remercie pour votre visite Monsieur Nelli et vous souhaite une excellente journée. Au revoir.</p>
 <p>Je voudrais faire passer les encombrants devant chez moi : j'habite au 55 de la rue Monge.</p> <p>Hôtesse : Ils passent vendredi matin !</p> <p>Usagère : Comment ? Vendredi ?</p> <p>Hôtesse : Oui. Sinon vous pouvez aller sur Internet la prochaine fois.</p> <p>Usagère : Internet ? Je vais demander à mon petit-fils qu'il commande le camion sur Internet...</p> <p>Hôtesse : Laissez tomber. Il passe vendredi le camion. Au revoir.</p>	<p>Communication non verbale :</p> <p>L'hôtesse devrait regarder l'usagère et prêter particulièrement attention à son élocution. Elle devrait cesser la discussion avec sa collègue et adapter le volume de sa voix et son débit de parole à cette dame âgée, et elle devrait être polie et respectueuse. Elle devrait porter des chaussures de ville.</p> <p>Dialogue corrigé :</p> <p>HÔTESSE : Le camion des encombrants passera vendredi matin devant chez vous.</p> <p>USAGÈRE : Vendredi matin ?</p> <p>HÔTESSE : Oui tout à fait madame. Puis-je faire autre chose pour vous ?</p> <p>USAGÈRE : Non, ce sera tout.</p> <p>HÔTESSE : Je vous note l'adresse internet de la mairie, vous demanderez à vos petits-enfants de vous aider pour vos démarches si vous ne pouvez pas vous déplacer.</p> <p>USAGÈRE : D'accord, mon petit-fils m'aidera.</p> <p>HÔTESSE : Je vous remercie pour votre visite madame et vous souhaite une excellente journée. Au revoir.</p>



## TP Approfondissement → Merci de votre visite

Vous poursuivez votre période de formation en entreprise à la **mairie du V<sup>e</sup> arrondissement de Paris** (75). Vous assistez Isabelle Darmon, chargée d'accueillir, d'orienter et de saluer avec professionnalisme les usagers, et vous intervenez particulièrement dans la mesure de la satisfaction des usagers et la mise en œuvre d'améliorations.



- 1 Vérifiez la satisfaction des usagers en les interrogeant à la sortie de la mairie de manière personnalisée et en leur proposant de compléter une enquête de satisfaction, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Les motifs de visite des usagers

**Mme Lekeuche** : elle vient pour régler les frais de cantine de sa fille et semble préoccupée. Vous la connaissez bien, elle vient très régulièrement.

**M. Larbi** : il vient chercher une copie de l'acte de naissance de son fils, Jamel. Vous l'avez orienté vers le guichet concerné car il ne connaissait pas l'organisation de la mairie.

**M. Lopez et Mlle Collet** : ils viennent se renseigner et retirer un dossier afin de programmer leur date de mariage. Vous les orientez vers le bureau correspondant. Ils ressortent très souriants.

**Zoé** (*une de vos camarades de classe*) : elle vient d'avoir 18 ans et souhaite s'inscrire sur les listes électorales. Vous l'avez aiguillée vers le guichet. Elle ressort tranquillement.

### Annexe 1 Ma petite enquête

Usager	Intervention et attitude
Mme Lekeuche	<p>« Comment cela s'est passé pour vous madame Lekeuche ? En quoi puis-je encore vous être utile ? »</p> <p>Je pose des questions ouvertes et je pratique l'écoute active face à l'utilisateur afin de comprendre d'où viennent ses préoccupations. Je détermine si elles sont liées à l'accueil en mairie ou à des problèmes personnels.</p> <p>« Je me permets de vous remettre ce questionnaire de satisfaction, vous pourrez le compléter tranquillement chez vous. »</p>
M. Larbi	<p>« Vous avez obtenu le document recherché monsieur ? Dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité de nos services, nous souhaiterions avoir votre avis sur la qualité de l'accueil. Seriez-vous d'accord pour compléter notre enquête de satisfaction ? »</p>
M. Lopez et Mlle Collet	<p>« Vous avez obtenu les renseignements dont vous aviez besoin ? Auriez-vous quelques instants pour compléter l'enquête de satisfaction concernant la qualité de l'accueil ? »</p>
Zoé	<p>« C'est bon Zoé, tu t'es inscrite ? Tout s'est bien passé ? Peux-tu me compléter le questionnaire de satisfaction sur la qualité de l'accueil, s'il-te-plaît ? »</p>

- 2 Proposez à présent une prise de congé adaptée à chaque usager, **annexe 2**.

### Annexe 2 Ma prise de congé personnalisée

Usager	Questionnaire complété	Prise de congé de l'agent d'accueil
Mme Lekeuche	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	« Merci pour votre visite madame Lekeuche et j'espère vous revoir bientôt ! Passez une bonne journée. »
M. Larbi	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	« Merci d'avoir pris le temps de compléter notre questionnaire. Passez une excellente journée Monsieur. »
M. Lopez et Mlle Collet	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	« N'hésitez pas à nous joindre par téléphone ou à repasser en mairie si vous avez des questions complémentaires. Je vous remercie d'avoir complété le questionnaire. Très bonne journée à vous, mademoiselle, monsieur ! Au revoir. »
Zoé	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	« Merci d'avoir rempli le questionnaire. Bonne journée et à bientôt au lycée ! »

- 3 Créez maintenant une grille d'autoanalyse de la qualité de vos prises de congé, **doc 2, annexe 3**.

### Doc 2 Des comportements incontournables

Le chargé d'accueil doit adopter une tenue vestimentaire, une présentation et une posture professionnelles. Il fait preuve de proactivité (aller au-devant de l'usager), de disponibilité, d'ouverture (sens du service). Il maîtrise ses émotions et ses attitudes et fait preuve de courtoisie et d'empathie. Il a le souci de la satisfaction de l'usager et de ses attentes et respecte les procédures d'accueil.

D'après le référentiel bac pro ARCU

### Annexe 3 Ma grille d'autoanalyse

Critères d'évaluation	😊	😐	☹️
Tenue vestimentaire, présentation, posture			
Proactivité, disponibilité, ouverture			
Maîtrise des émotions et des attitudes			
Courtoisie et empathie			
Souci de la satisfaction de l'usager			
Respect des procédures d'accueil			

Vous êtes maintenant chargé d'exploiter les résultats des enquêtes réalisées récemment auprès des usagers de la mairie.

- 4 Listez les améliorations prioritaires et les actions à envisager, **doc 3**, **annexe 4**.

### Doc 3 Les résultats des enquêtes

Évolution des résultats La comparaison ne porte que sur les usagers les plus satisfaits		Améliorations proposées de manière spontanée par les usagers	
Critères de satisfaction	Évolutions notables	Thème	Effectifs
Facilité à trouver l'accueil	↗ + 9,8	<b>Idées pour améliorer les services</b>	18
Facilité à trouver les services	↗ + 18	Élargir les horaires d'ouverture (nocturnes, samedi)	5
<b>Accueil</b>		Améliorer les informations fournies sur le site internet	2
Satisfaction globale	↗ + 10,6	Améliorer le suivi (rappeler, suivi par e-mail)	2
Temps d'attente	→ + 3,1	Améliorer l'écoute/les informations données	2
Disponibilité des interlocuteurs	→ + 0,3	Améliorer l'aménagement des locaux (plus chaleureux)	1
Confort et aménagement	→ + 4,3	Augmenter le nombre d'agents	1
Amabilité des interlocuteurs	→ + 4,3	Remettre en place la collecte des lunettes	1
Clarté des informations données	↗ + 6,2	Développer le préremplissage des dossiers par Internet	1
		Améliorer le nombre d'expositions	1
		Mettre des enveloppes à disposition pour les dossiers	1
		<b>Autre</b>	1
		Encouragements	1
		Total observations : 19	

www.maire05.paris.fr

### Annexe 4 Les améliorations envisageables

Améliorations prioritaires	Actions proposées
Temps d'attente	Élargir les horaires d'ouverture, améliorer les informations fournies sur le site internet, améliorer l'écoute, augmenter le nombre d'agents
Disponibilité des interlocuteurs	Améliorer l'accueil et augmenter le nombre d'agents
Confort et aménagement	Rendre plus chaleureux les aménagements locaux
Amabilité des interlocuteurs	Améliorer l'écoute, le suivi et l'accueil des agents, envisager une formation pour les agents

5 Analysez ces résultats, **doc 3**, **annexe 5**, en cochant la colonne appropriée.

### Annexe 5 L'analyse des résultats

Accueil	Niveau de satisfaction	Importance des critères	À valoriser	À surveiller
Amabilité des interlocuteurs	Très satisfaisant	1	X	
Disponibilité des interlocuteurs	Satisfaisant	2		X
Temps d'attente	Très satisfaisant	3	X	
Clarté des informations données	Très satisfaisant	4	X	
Confort et aménagement	Satisfaisant	5		X

6 Listez les actions possibles afin d'améliorer la satisfaction de ces usagers, **annexe 6**.

### Annexe 6 Mon pense-bête

Critère de satisfaction	Situation	Mes actions
Disponibilité des interlocuteurs	 <p>Je suis M. Legand, conseiller municipal et j'apprécie que les agents de mairie soient attentifs et disponibles pour les usagers.</p>	Je fais preuve de disponibilité. Je reste à mon poste de travail et veille à ce que chaque usager soit accueilli dès son arrivée.
Clarté des informations données	 <p>Comment ? Qu'est-ce que vous avez dit ? Je n'ai pas compris ?</p>	Je fais attention à mon élocution. J'utilise le langage courant.
Confort et aménagement	 <p>C'est pénible d'attendre sans même un siège disponible pour s'asseoir.</p>	Si l'utilisateur porte une remarque sur le confort et l'aménagement, je maîtrise mes émotions, lui précise que nous prenons en compte sa suggestion et que des travaux vont être effectués dans ce sens.

## La réception des appels entrants et internes

### TP Entraînement → Qui est au bout du fil ?

Stagiaire au service accueil des **Menuiseries Richart** de Wervicq-Sud (59), vous travaillez sous la responsabilité de Malika Bellidj, la chef de service, qui souhaite élargir les horaires du standard téléphonique en dehors des heures d'ouverture des bureaux. Une société spécialisée prendrait donc le relais sur la pause méridienne, le soir jusqu'à 20 heures et le samedi de 9 à 18 heures. Vous vous renseignez sur ce concept.



### Votre travail

- 1 Définissez la notion d'externalisation de l'accueil téléphonique puis présentez ses principaux avantages, **doc 1**, **annexe 1**.
- 2 Précisez pourquoi le prestataire Adexium propose un service externalisé, **doc 2**, **annexe 2**.
- 3 Concluez en expliquant l'intérêt de cette externalisation pour votre entreprise, **annexe 2**.

#### Doc 1 Les plus de l'externalisation



Les sociétés peuvent choisir d'externaliser l'accueil téléphonique hors des murs, via un standard centralisé. [...] Une solution attractive pour les PME : gain de temps et de place, plages horaires étendues pour être joignable après la fermeture ou durant les congés, lignes téléphoniques sécurisées, image soignée, etc. Le téléphone apporte plus de contact image par jour que l'accueil physique, [...] d'où l'intérêt de le soigner davantage. [...]

Face à la multitude de services et d'offres, [...] c'est souvent le prix qui fait la différence pour les donneurs d'ordre, ce qui n'est pas forcément un exemple de bonne pratique. Les entreprises économisent sur les postes d'accueil. Elles les externalisent auprès des pres-

tataires les moins chers alors que c'est justement dans ce domaine qu'il faudrait investir [...]. Il ne faut pas que cet achat se fasse au détriment de la qualité. [...] Mieux vaut donc opter pour le meilleur rapport qualité/prix, car perdre un client coûte au final beaucoup plus cher que d'améliorer son accueil.

#### La qualité avant tout

Bien avant son prix, la qualité doit être le premier critère d'achat d'un service. [...] Le cahier des charges doit comporter des objectifs de qualité et préciser les moyens à mettre en œuvre pour les mesurer. Les outsourceurs\* fournissent régulièrement des tableaux de bord basés sur des enquêtes de satisfaction clients ou encore sur des appels mystères. Une méthode qui permet de mesurer en temps réel la qualité de l'accueil et de vérifier que les objectifs en matière de qualité ont été tenus [...]. Les sociétés prestataires d'accueil se doivent de garantir un niveau de qualité constant de leurs prestations. Depuis 2004, en partenariat avec l'Afnor, a été mise en place une norme NF « Prestataires d'Accueil ». Ce label distingue les meilleurs services, et permet de rassurer les professionnels dans leur choix, car il donne des garanties sur le service délivré et la performance associée.

D'après le *Nouvel Economiste.fr*, 2012

\* Outsourcer : prestataire qui va réaliser l'accueil pour le compte d'une entreprise.



## Doc 2 Adexium 24h/24 et 7j/7

## Un accueil téléphonique de qualité au service de votre image de marque

- Confiez-nous votre accueil téléphonique et faites progresser l'activité de toutes vos équipes.
- Ne perdez plus un seul appel, vos clients apprécieront.
- Votre service client personnalisé derrière un 0800, sans investissement.
- Prise de commandes, prise de rendez-vous, accueil SAV, réservations, renseignements...

## Faites la différence pour un accueil téléphonique de qualité


- Votre standard toute l'année de 8 h 00 à 19 h 30, 24/24 et 7 jours/7,
- Une extension de vos horaires d'accueil et une réponse aux 35 heures/semaine.

Plaquette Adexium, extrait

## Annexe 1 L'externalisation téléphonique déchiffrée

Éléments d'analyse	Votre réponse
Définitio	Il s'agit de confier la réception des appels téléphoniques de nos clients et prospects à un prestataire extérieur qui va assurer à notre place l'accueil téléphonique.
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Amplitude horaire plus large</li> <li>– Société toujours joignable même après la fermeture des bureaux, durant le week-end ou les congés</li> <li>– Contribution à l'image de marque de l'entreprise</li> <li>– Gain de temps</li> <li>– Lignes téléphoniques sécurisées</li> </ul>

## Annexe 2 Les atouts d'un centre d'appels

	Principaux avantages
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Un numéro d'appel unique (0800)</li> <li>– Une réception d'appels personnalisée</li> <li>– Un standard assuré en permanence 24 heures/24 et 7 jours/7</li> <li>– Possibilité d'avoir différents types de réception d'appels : prise de RDV, prise de commandes, demande de renseignements, accueil SAV...</li> </ul>
Intérêt pour l'entreprise	Justificatio
<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<p>Nous serons joignables plus tard le soir et surtout le samedi, ce qui nous permettra de remplir davantage notre cahier de rendez-vous.</p> <p>Nous serons ainsi plus réactifs que la plupart de nos concurrents et cela contribuera à développer notre notoriété sur le secteur.</p>

## TP Approfondissement → Téléphoniquement vôtre

Vous poursuivez votre période de formation en milieu professionnel aux **Menuiseries Richart** de Wervicq-Sud (59). Votre tutrice, Malika Bellidj, désire vous sensibiliser à l'importance de l'accueil téléphonique car vous allez être amené à prendre en charge le standard. Mais avant, elle décide de vous former à ce poste.



Dans un premier temps, elle vous fait écouter une réception d'appel et vous demande de l'analyser.

- 1 Vérifiez si les règles données par votre tutrice sont respectées. Justifiez votre réponse, **docs 1** et **2**, **annexe 1**.
- 2 Déduisez, à partir de votre analyse, les conséquences d'un mauvais accueil téléphonique, **annexe 1**.

### Doc 1 Des règles incontournables

**Règle n° 1 :** décrochez le téléphone avant la troisième sonnerie. Au-delà le client commence à s'impatienter et on véhicule une mauvaise image de notre entreprise.

**Règle n° 2 :** bannissez le « Allô ». La première des courtoisies est de se présenter avec professionnalisme. Il faut immédiatement donner le nom de l'entreprise et votre propre nom afin que l'appelant soit sûr de joindre le bon interlocuteur.

**Règle n° 3 :** souriez pendant tout l'entretien, et faites preuve d'enthousiasme.

**Règle n° 4 :** contrôlez votre vocabulaire et votre langage. Les onomatopées comme « Euhhh, Mmhh, Oups » sont à exclure, de même que les mots familiers. Les phrases comme « Ok, pas de problème, ce n'est pas possible » ne se prononcent pas. Dites plutôt : « C'est entendu, parfait ».

**Règle n° 5 :** employez des phrases positives. On ne répond pas « Je ne sais pas » mais plutôt « Je vais me renseigner sur ce point et vous rappelle aussitôt ».

**Règle n° 6 :** prenez en charge l'appelant en l'écoutant activement, pour bien cerner la nature de son message. N'oubliez pas de prendre en note le message à transmettre, puis de le reformuler sans oublier de noter ses coordonnées ainsi que celles du destinataire.

**Règle n° 7 :** ne concluez pas l'entretien sur un impersonnel « Au revoir ». L'appelant doit avoir l'impression que notre société le connaît un peu « Je vous souhaite une agréable journée », et « Au revoir Madame Dupont » avec le sourire sont des formules adéquates. Ne raccrochez qu'après lui.

**Règle n° 8 :** si une mise en attente est nécessaire, demandez toujours l'autorisation de la personne. Cette attente ne doit pas excéder 45 secondes.



## Doc 2 Un mauvais accueil téléphonique

La sonnerie retentit 5 fois. À la sixième quelqu'un décroche.

STANDARDISTE : Allô (en soufflant).

INTERLOCUTRICE : Bonjour madame, (nom + prénom) menuiseries Richart de Wervicq-Sud. Pourrais-je parler à Monsieur Garnier, s'il vous plaît ?

STANDARDISTE : C'est pas possible. Il est pas là. Et j'sais pas quand il va rentrer au bureau

INTERLOCUTRICE : Très bien. Pourriez-vous lui laisser un message ?

STANDARDISTE : (en soufflant) Euh... Attendez deux minutes.

L'attente dure plus d'une minute. Vous n'êtes pas mise

en attente, et l'entendez ouvrir des tiroirs, chercher quelque chose, puis se lever et demander à sa collègue si elle peut lui prêter un stylo et un morceau de papier. En même temps elle discute avec sa collègue.

STANDARDISTE : Allô ? C'est quoi l'message que j'dois donner au chef ?

INTERLOCUTRICE : Pouvez-vous lui dire que le rendez-vous avec Esteban Sanchez prévu ce mercredi 22 août à 14 h 00 est annulé (vous l'entendez alors bâiller). Monsieur Sanchez demande si Monsieur Garnier peut le recontacter pour convenir d'une autre date.

STANDARDISTE : OK, j'lui transmets dès que je le vois. Au revoir ! Elle raccroche.

## Annexe 1 Mon analyse

Règle n°	Respect	Justificatio
1	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La standardiste décroche au bout de la sixième sonnerie. C'est beaucoup trop tard puisqu'une chargée d'accueil se doit de décrocher avant la troisième.
2	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La standardiste utilise un mot négatif « Allô » et ne donne ni ses nom et prénom, pas plus qu'elle ne présente l'entreprise Richart. Elle ne fait pas preuve de professionnalisme et de courtoisie.
3	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La standardiste ne fait pas preuve d'enthousiasme : elle décroche en soufflant, bâille plusieurs fois. À aucun moment elle ne semble sourire.
4	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La standardiste utilise des onomatopées (« Euh ») et emploie un langage plutôt familier (« OK, J'lui transmets », « J'sais pas quand il va rentrer »...)
5	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La chargée d'accueil n'emploie pas de phrases positives. Par exemple, l'expression « Je ne sais pas » est à bannir.
6	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Mauvaise écoute puisque la standardiste souffle et bâille pendant l'entretien. La reformulation du message n'est pas faite.
7	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La prise de congé est à revoir. Le ton est sec (« Au revoir ») et trop impoli. Surtout, elle raccroche tout de suite sans laisser l'interlocutrice lui répondre.
8	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	La mise en attente est à revoir. Elle est longue (plus d'une minute). De plus, la standardiste n'a pas demandé à l'interlocutrice si elle acceptait cette mise en attente.
Conséquences		Un mauvais accueil téléphonique peut avoir des répercussions très négatives pour une entreprise. Cette réception donne une mauvaise image et montre le manque de sérieux et de professionnalisme. Le client ou prospect peut ne plus avoir envie de contacter la société pour obtenir des informations sur ses produits et services car il aura l'impression qu'il ennuie et gêne son interlocuteur.

Vous connaissez à présent les règles d'un bon accueil téléphonique. Malika désire vous mettre à l'épreuve. Vous allez donc prendre en charge le standard cet après-midi.

- 3** Analysez votre réception d'appels en justifiant l'ensemble de vos réponses, **docs 1 et 3**, **annexe 2** à compléter.

### Doc 3 Ma première fois

*Vous vous asseyez confortablement et préparez votre poste de travail (fiche message, stylo, listing des noms et fonctions du personnel avec leurs numéros de poste...). Le téléphone sonne. Vous souriez et décrochez dès la seconde sonnerie.*

VOUS : Menuiseries Richart, bonjour, (votre nom et prénom) à votre écoute !

APPELANT : Bonjour madame/monsieur.

Je suis Mme Cormier de Roncq. Mon mari et moi venons d'acheter une maison et nous aimerions faire quelques travaux. Nous voudrions avoir quelques informations sur vos produits et services.

VOUS : (sourire) Bien sûr madame Cormier ! Depuis 1979, notre société est spécialisée dans la fabrication et la pose de fenêtres, volets roulants, portes d'entrée et de garage. Nous possédons aussi un showroom où nous exposons quelques unes de nos réalisations.

APPELANT : Cela m'intéresse...

VOUS : Très bien, madame. Je vous mets en relation avec notre commercial, Esteban Sanchez. Je vous remercie de votre appel et vous souhaite une bonne fin de journée. Au revoir, madame Cormier.

APPELANT : Merci beaucoup madame/monsieur. Au revoir.

*Vous raccrochez quand Esteban a décroché.*

### Annexe 2 L'analyse de ma prestation

Critères analysés	Respect	Justificatio
Temps de décrochage	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Je décroche avant la troisième sonnerie (dès la seconde en fait). Je donne ainsi une bonne image de mon entreprise.
Présentation	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Je me présente de manière professionnelle et courtoise. Je donne immédiatement le nom de la société ainsi que mes nom et prénom, sans oublier la formule de politesse « Bonjour ».
Prise en charge de l'appelant	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Je pratique l'écoute active puisque je laisse parler mon interlocutrice, le rassure en lui donnant raison. Je présente très rapidement nos produits et services et propose de mettre Mme Cormier en relation avec un commercial.
Conclusion	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Je respecte en tout point les règles énoncées par Malika. Ce n'est pas une conclusion impersonnelle. J'utilise une formule de politesse personnalisée puisque je rappelle le nom de mon interlocutrice tout en lui souhaitant une bonne fin de journée.
Langage verbal et non verbal utilisés	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Je souris durant l'entretien et utilise une formule d'écoute active ! « Vous avez raison ». Je n'utilise aucune onomatopée ni de mots négatifs. Je m'exprime dans un langage simple et courant, et emploie des phrases positives.
Préparation de l'appel	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	J'ai anticipé cette réception en préparant mon poste de travail en amont, ce qui m'a permis de me concentrer sur l'appel, de montrer mon écoute, mon professionnalisme et surtout de ne pas mettre l'appelant en attente pour obtenir des réponses à sa demande.

Pour conclure, Malika veut vous faire prendre conscience que l'accueil téléphonique est un élément important de la relation commerciale. De plus en plus d'entreprises le peaufinent et élaborent une charte, véritable cahier des charges pour un accueil de qualité.

4 Montrez comment une entreprise peut maîtriser son accueil téléphonique, **doc 4**, **annexe 3**.

#### Doc 4 Des solutions de qualité



[...] L'accueil téléphonique d'entreprise participe grandement à son image, vis-à-vis des interlocuteurs et plus particulièrement des clients. C'est devenu un critère de fidélisation et de différenciation. Pour cela il est nécessaire pour l'entreprise concernée de prévoir une organisation optimale de son accueil téléphonique. [...] Il existe des règles d'or strictes à suivre [...] pour garantir un bon accueil téléphonique. Il est très important avant tout de considérer la courtoisie. Tenir une ambiance conviviale est indispensable pour mettre les appelants à leur aise tout au long des appels. Le chargé d'accueil se devra ainsi d'être toujours prêt à leur prêter

attention, et [...] répondre à leurs demandes. La réduction des temps d'attente est aussi une astuce clé pour réduire les risques de mécontentement des clients pour cet accueil téléphonique [...]. Enfin en cas de mécontentement, le chargé d'accueil devra aussi être capable de gérer la situation comme il se doit, toujours pour tenter de préserver l'image de l'entreprise.

*Mag.entreprise.com, septembre 2014*

#### La charte : un engagement important

La qualité de l'accueil téléphonique nécessite la rédaction d'une charte téléphonique pour l'ensemble du personnel, de la standardiste à l'hôtesse d'accueil en passant par ses dirigeants. Tous doivent être impliqués et s'engager vis-à-vis de cette charte. Elle est une marche à suivre pour avoir un accueil performant et de qualité. Elle comporte une série de règles précises à respecter lors d'un entretien téléphonique afin d'obtenir des réceptions d'appel personnalisées et orienter parfaitement les correspondants. Elle définit aussi le comportement à avoir lors du déroulement de la réception d'appel et la manière de le diriger. La charte reflète donc le niveau de qualité de service au téléphone.

*D'après Comprendrechoisir.com*

#### Annexe 3 Un accueil optimal

Éléments	Caractéristiques
Importance de l'accueil	Un bon accueil téléphonique véhicule l'image que l'entreprise souhaite donner d'elle-même. À travers un accueil de qualité, l'entreprise se différencie de ses concurrents et surtout fidélise sa clientèle actuelle.
Règles à suivre	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Établir un climat convivial.</li> <li>– Réduire les temps d'attente.</li> <li>– Gérer la situation en cas de mécontentement.</li> </ul>
Atouts de la charte	Une charte téléphonique permet d'avoir un accueil performant et de qualité, car elle met en place des règles précises afin d'obtenir des réceptions d'appel personnalisées et de qualité. Elle met aussi l'accent sur le comportement que le chargé d'accueil se doit d'adopter avec tout appelant et la façon de diriger ce contact téléphonique.



# La qualification, le filtrage

## TP Entraînement → Des réflexes de pro

Vous êtes affecté à l'accueil du concessionnaire **Peugeot Sian\*** de Villeneuve-d'Ascq (59) qui propose des véhicules neufs et d'occasion, et les nombreux services attendants sous la tutelle de Jean-Jacques Duris, le directeur. Vous devez donc aiguiller au mieux les personnes au téléphone et prendre les messages.

\* Sian : nom d'un groupement de concessionnaires dans le département du Nord.



### Votre travail

- 1 Synthétisez le savoir-faire exigé par le directeur, **doc 1**, **annexe 1**.
- 2 Filtrez les appels téléphoniques reçus en fonction de leur nature, en les dirigeant vers le service concerné ou en les traitant par vous-même, **doc 2**, **annexe 2**.

#### Doc 1 Les consignes de M. Duris



Commencez toujours par la même phrase d'accueil : « nom précis de l'enseigne, bonjour, votre prénom à votre service ! ». Accueillez toujours avec le sourire, car cela s'entend ! décrochez rapidement, au bout de trois sonneries maximum. En cas d'embouteillage au standard, n'hésitez pas à faire patienter les clients en les mettant en attente. Parlez distinctement, de façon dynamique tout en privilégiant l'écoute du client. Posez des questions pour faire préciser la demande et reformuler afin d'éviter les erreurs d'aiguillage ! Dernière précision, pour ce qui me concerne ce matin, passez-moi uniquement les appels personnels clairement identifiés. Prenez des messages pour tous les autres.

#### Doc 2 Les principaux motifs d'appels reçus

- Horaires d'ouverture.
- Relance au sujet d'une candidature.
- Souhait d'acheter une camionnette pour les livraisons.
- Panne de voiture.
- Voyant allumé.
- Renseignements sur la nouvelle 208.
- Rendez-vous pour une vidange.
- Problème de facturation fournisseur.
- Société de formation Cegos souhaitant parler au directeur pour proposer ses services.
- Reprise de contact avec un vendeur « Occasions ».
- Réclamation pour un problème mécanique sur un véhicule neuf.
- Devis échappement.
- Crevaillon.
- Commande d'une pièce détachée.
- Appel de l'épouse du directeur pour parler à son mari.
- Client souhaitant savoir si les réparations de sa voiture suite à un accident sont terminées.
- Devis véhicule utilitaire.

## Annexe 1 Le savoir-faire exigé

Nature	Comportement et action
Attitude professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Être souriant</li> <li>– décrocher avant la 3<sup>e</sup> sonnerie</li> <li>– Mettre en attente en cas de forte affluence</li> <li>– Soigner l'élocution</li> <li>– Être dynamique</li> <li>– Être à l'écoute</li> <li>– Poser des questions</li> <li>– Reformuler</li> </ul>
Votre phrase d'accueil	« Peugeot Sian bonjour, <i>prénom élève</i> à votre service. »
Votre mise en attente	« Peugeot Sian bonjour, je reprends votre appel dans quelques instants, merci de patienter. »

## Annexe 2 Le traitement des appels

Atelier mécanique et service rapide	Atelier carrosserie	Bureau vendeur véhicules neufs	Bureau vendeur véhicules d'occasion	Bureau vendeur véhicules utilitaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Panne de voiture</li> <li>– Voyant allumé</li> <li>– Rendez-vous pour une vidange</li> <li>– Véhicule en panne</li> <li>– Devis échappement</li> </ul>	Client souhaitant savoir si les réparations de sa voiture suite à un accident sont terminées	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Renseignements sur la nouvelle 208</li> <li>– Réclamation pour un problème mécanique sur un véhicule neuf</li> </ul>	Nouveau contact avec un vendeur « occasions »	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Souhait d'acheter une camionnette pour les livraisons</li> <li>– Devis véhicule utilitaire</li> </ul>
Magasin pièces détachées	Bureau du directeur	Service administratif	Hôte d'accueil	
			Renseigner le client	Prendre un message
Commande d'une pièce détachée	Épouse du directeur souhaite parler à son mari	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Relance au sujet d'une candidature</li> <li>– Problème de facturation fournisseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Horaires d'ouverture</li> <li>– Crevaision</li> </ul>	Société de formation Cegos souhaitant parler au directeur pour proposer ses services

## TP Approfondissement → Une demande, une solution

Vous êtes chargé du standard chez **Peugeot Sian** à Villeneuve-d'Ascq (59). Votre tuteur Jean-Jacques Duris, directeur de la concession, vous confie la mission de filtrer les appels téléphoniques et de traiter par vous-même certaines demandes.



1 Cochez dans le tableau la réponse adéquate à apporter à chaque situation donnée, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Les consignes de filtrage

- Renseigner directement les clients sur les horaires d'ouverture, les coordonnées de la concession, les services proposés par Peugeot. Diriger les clients en panne de véhicule vers leur assureur en leur précisant de faire remorquer le véhicule chez Peugeot Sian.
- Donner les rendez-vous pour les livraisons de véhicules lorsque la carte grise est arrivée : consultez le tableau de suivi et notez la date du rendez-vous minimum 48 heures après la réception de la carte grise, le temps pour l'atelier de préparer le véhicule (remise en état carrosserie, vidange et nettoyage).
- 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 à l'attention de M. Njoc, le comptable et chargé du recrutement.
- Répondre à toutes les offres commerciales en proposant l'envoi d'une documentation.
- Transférer les appels aux ateliers pour toute demande de rendez-vous mécanique ou carrosserie et aux commerciaux véhicules neufs, d'occasion ou utilitaires pour toute demande sur les caractéristiques techniques ou commerciales d'un véhicule.
- Prendre note des messages destinés à M. Haïos, commercial véhicules d'occasion, en congé ce jour, lui transmettre et proposer au client d'être rappelé le lendemain.
- Transmettre au directeur uniquement les appels des directions du groupe Peugeot ; lui passer les appels personnels après vous être assuré de qui il s'agit (son épouse, ses proches). Les autres appels sont à diriger vers son assistante.

### Annexe 1 Une situation, un filtrage adapté

Situation	Décision du chargé d'accueil téléphonique		
	Transférer l'appel	Prendre un message	Traiter la demande
Un client vous demande un rendez-vous pour la vidange des 30 000 km de sa 308.	X		
Une cliente souhaite reprendre contact avec M. Haïos pour une précision sur un véhicule qu'elle souhaite acquérir.		X	
Une cliente demande l'adresse de la concession.			X
Un commercial de l'entreprise Bureau 2 000, spécialisée dans la vente de fournitures de bureau, souhaite parler au directeur.			X
Une dame recherchant un poste d'assistante souhaite avoir la personne chargée des ressources humaines.			X
Un client souhaite connaître la date de livraison de sa 208.			X

2 Rédigez le message reçu de la cliente et à transmettre à M. Haïos, **doc 2**, **annexe 2**.

### Doc 2 L'appel de Mme Germino

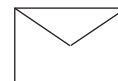
HÔTE : Peugeot Sian, bonjour, Laurie à votre service.  
 CLIENTE : Bonjour, j'aimerais parler à M. Haïos.  
 HÔTE : M. Haïos est absent aujourd'hui. Je vous propose de lui laisser un message afin qu'il vous recontacte à son retour. Quel est votre nom ?  
 CLIENTE : Je suis Mme Germino.  
 HÔTE : Pouvez-vous m'épeler votre nom s'il vous plaît ?  
 CLIENTE : G.E.R.M.I.N.O.  
 HÔTE : Votre prénom ?  
 CLIENTE : Huguette.  
 HÔTE : Avez-vous déjà rencontré M. Haïos ?  
 CLIENTE : Oui, je suis venue il y a une semaine.  
 HÔTE : Très bien, quel est l'objet de votre appel ?  
 CLIENTE : Je voudrais savoir s'il a reçu une 208 diesel de couleur bleue car j'en cherche une.

HÔTE : Si j'ai bien compris, vous souhaitez savoir si nous avons en stock une 208 de couleur bleue qui roule au diesel, c'est bien cela ?  
 CLIENTE : Tout à fait.  
 HÔTE : Puis-je prendre vos coordonnées téléphoniques afin qu'il puisse vous recontacter ?  
 CLIENTE : Oui, mon numéro est le 06 26 87 31 17.  
 HÔTE : 06 26 87 31 17, c'est bien cela ?  
 CLIENTE : Oui.  
 HÔTE : Parfait, c'est noté madame Germino, M. Haïos vous rappellera dès demain.  
 CLIENTE : D'accord, merci, au revoir.  
 HÔTE : À votre service madame Germino ! À très bientôt, bonne fin de journée, au revoir madame Germino.

### Annexe 2 Le message pour M. Haïos



## MESSAGE



Date : **date du jour**

Heure : **heure actuelle**

Destinataire : **M. Haïos**

Service : **véhicules d'occasion**

message de Mme, M. : **GERMINO Huguette**

téléphone : **06 26 87 31 17**

#### Pendant votre indisponibilité

☒ a téléphoné

☐ souhaite vous rencontrer

☐ vous rappellera

☐ est venu(e) vous voir

☒ désire être rappelé(e)

☐ urgent

#### Objet de l'appel

**Mme Germino est venue vous voir la semaine dernière.**

**Elle appelle aujourd'hui pour savoir si vous avez reçu une 208 diesel de couleur bleue.**

Message pris par : **Laurie**

- 3 Formulez, **annexe 3**, une réponse adéquate à la demande de chacun des clients puis proposez une action adaptée, **docs 1, 3, 4 et 5**.

### Doc 3 Les horaires d'ouverture

#### Véhicule d'occasion

Lundi : 08:30-19:00  
Mardi : 08:30-19:00  
Mercredi : 08:30-19:00  
Jeudi : 08:30-19:00  
Vendredi : 08:30-19:00  
Samedi : 08:30-19:00  
Dimanche : Fermé

#### Après-vente

Lundi : 07:30-12:00 13:00-18:00  
Mardi : 07:30-12:00 13:00-18:00  
Mercredi : 07:30-12:00 13:00-18:00  
Jeudi : 07:30-12:00 13:00-18:00  
Vendredi : 07:30-12:00 13:00-18:00  
Samedi : Fermé  
Dimanche : Fermé

#### Pièces de rechange

Lundi : 09:00-11:45 14:00-17:30  
Mardi : 08:30-11:45 14:00-17:30  
Mercredi : 08:30-11:45 14:00-17:30  
Jeudi : 08:30-11:45 14:00-17:30  
Vendredi : 08:30-11:45 14:00-17:30  
Samedi : Fermé  
Dimanche : Fermé

[www.concessions.peugeot.fr/sianlille](http://www.concessions.peugeot.fr/sianlille)

### Doc 4 Des numéros utiles

N° du poste	Affectation	
23	Atelier mécanique et Peugeot rapide	M. Riu
24	Atelier carrosserie	M. Irmo
25	Magasin de pièces détachées	Mme Pinte
12	Vendeur véhicules neufs	Mme Denisse
13	Vendeur véhicules d'occasion	M. Haïos
14	Vendeur véhicules utilitaires	Mme Hermine
8	Bureau du directeur	M. Duris
7	Assistante de direction	M. Lauril
5	Comptabilité, ressources humaines	M. Njoc

### Doc 5 Le suivi des livraisons

Date: 06/11



Client	Immatriculation du véhicule	Date de la commande	Date de réception carte grise	RDV client	
				Date	Heure
RAUME Edwige	BA-178-RE	25/10	05/11	12/11	15 h 00
VERDIR Loïc	CV-633-TV	25/10	05/11		
BROUS Marilyne	DD-477-AE	26/10	06/11		
GRANA Kevin	BA-112-DR	27/10			
PALAW Océane	CQ-452-XT	28/10			



## Annexe 3 La réponse adaptée

Situation	Votre intervention	Votre action
Le téléphone sonne, vous décrochez.	« Peugeot Sian, bonjour, <i> votre prénom à votre service.</i> »	Je décroche avant la 3 <sup>e</sup> sonnerie. J'applique les consignes de filtrage de la concession.
« Bonjour, je souhaite prendre rendez-vous pour la vidange de ma voiture. »	« Ne quittez pas, je vous passe l'atelier mécanique. »	Transférer l'appel au poste 23.
« Bonjour, je voudrais savoir quand je peux venir chercher la voiture que j'ai commandée. Je suis Loïc Verdir. »	« M. Verdir, je peux vous proposer un rendez-vous à partir du 8 novembre, quelles sont vos disponibilités ? »	Noter le rendez-vous sur le tableau de suivi des livraisons.
« Bonjour, j'aimerais joindre M. Haïos pour savoir s'il m'a trouvé une 308 CC boîte automatique. »	« M. Haïos est absent aujourd'hui, puis-je prendre votre message ? »	Prendre en note le message.
« Bonjour, je dois passer rechercher ma voiture. Je voudrais savoir à quelle heure ferme l'atelier mécanique ce soir. »	« L'atelier ferme ses portes à 18 heures. »	Renseigner directement le client.
« Stéphanie Plisse, directrice de Peugeot Sian Roncq, passez-moi M. Duris, je vous prie. »	« Ne quittez pas, madame Plisse, je vais voir s'il est disponible. »	Joindre le bureau du directeur, annoncer Mme Plisse et transférer l'appel au poste 8.
« Bonjour, je voudrais négocier l'achat d'une 508 neuve. Je voudrais parler directement au directeur. »	« Le directeur n'est pas joignable actuellement, je vous propose de vous mettre en contact avec Mme Denisse, notre vendeuse véhicules neufs. »	Transférer l'appel au poste 12.
« Bonjour, je suis Mme Raume, je ne me souviens plus de la date à laquelle je peux venir chercher ma voiture. Pourriez-vous me passer le vendeur ? »	« Je peux vous donner l'information directement, madame Raume : votre rendez-vous est fixé au 12 novembre à 15 heures. Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ? »	Consulter le tableau de suivi des livraisons, renseigner directement la cliente.
« Bonjour, je suis bien à la mairie de Lille ? »	« Vous êtes au garage Peugeot Sian de Villeneuve-d'Ascq, vous avez dû faire une erreur de numéro. »	Répondre poliment qu'il s'agit d'une erreur de destinataire.
« Bonjour, j'ai vu que vous recherchez un mécanicien, je voudrais parler au chef d'atelier pour le rencontrer. »	« Vous pouvez envoyer directement votre candidature par voie postale à l'attention de M. Njoc, qui s'écrit N.J.O.C. et qui est chargé des ressources humaines. Votre candidature sera examinée et vous rencontrerez le chef d'atelier lors de l'entretien. »	Traiter l'appel en proposant au candidat de postuler par courrier.

# Le transfert des appels

## TP Approfondissement → Naturellement golf

Vous poursuivez la découverte du monde professionnel avec un stage à la réception du **golf d'Ammerschwahr** Trois Epis situé en Alsace (68) à quelques kilomètres de Colmar, de Strasbourg et de la frontière allemande. Votre directeur, Laurent Trescarte, vous confie l'accueil sous la responsabilité d'Anne-Sophie Schuh. Il vous charge tout particulièrement de la gestion des appels téléphoniques.



**1** Préparez vos phrases types de transferts téléphoniques, **doc 1**, **annexe 1**, colonnes 2 et 3.

### Doc 1 Une réponse très british



*Just a moment please, I will connect you...  
Sorry, his line is busy, can you please hold, I transfer your call to Mr Trescarte...  
Oh so sorry, he is not here at the moment, he will be back soon.  
Do you want to leave a message?*

### Annexe 1 Un practice\* franco-britannique

Action	En français	En anglais	En allemand
Faire patienter	Un moment s'il vous plaît.	Just a moment please.	Bleiben Sie bitte am Apparat.
Transférer	Je vous transfère à M. X.	I transfer your call to Mr X.	Ich verbinde Sie.
Mettre en ligne	Je vous mets en ligne.	I will connect you.	Ich setze Sie in Verbindung.
S'excuser si ligne occupée	Désolé(e), sa ligne est occupée.	Sorry, his/her line is busy.	Es tut mir leid, es ist besetzt.
Demander de patienter	Pouvez-vous patienter un moment ?	Can you please hold?	Ein Moment, bitte !
Laisser un message	Souhaitez-vous laisser un message ?	Do you want to leave a message?	Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen ?
Signaler l'absence du correspondant et son retour imminent	Il est absent, il sera de retour dans un instant.	He is not here at the moment, he will be back soon.	Er/Sie ist nicht da, er/sie kommt schnell zurück.

\* Practice : terrain permettant aux golfeurs de s'entraîner.

- 2 Préparez en **annexe 2** les réponses pour un interlocuteur allemand, **annexe 1**, colonne 4.

### Annexe 2 Un coup d'essai germanique



Bonjour, pourrais-je parler à Laurent Trescarte, s'il vous plaît ?

Guten tag, könnte ich bitte mit Herr Laurent Trescarte sprechen ?

Bonjour, un moment, s'il vous plaît.

Guten Tag, bleiben Sie bitte am Apparat.

Je vous mets en relation.

Ich verbinde Sie.

Désolée, sa ligne est occupée.

Es tut mir leid, es ist besetzt.

Souhaitez-vous lui laisser un message ?

Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen ?

Pour paraître moins longue, l'attente téléphonique doit être communicante. Votre responsable souhaite un message d'attente convivial et informatif précisant les conditions climatiques du jour. Vous consultez les prévisions météorologiques sur le site internet du golf.

- 3 Enregistrez en français, un message d'attente communicant et informatif à mettre en œuvre lors des transferts d'appels, **doc 2**, **annexe 3**.

### Doc 2 Une bonne visibilité



### Annexe 3 Un message tempéré



Le domaine du golf vous informe que le ciel...

est nuageux sur les différents parcours mais sans vent.

La température actuelle de 16,3 degrés est agréable avec une visibilité à 10 km.

Vendredi et samedi seront nuageux avec une température allant de 10 à 19 degrés.

Dimanche sera ensoleillé, le thermomètre affichera ce jour-là une température comprise entre 7 et 19 degrés.

Au plaisir de vous voir sur le parcours de notre golf.

Vous vous familiarisez maintenant avec la technique du transfert d'appel.

- 4 Notez sur le post-it®, les numéros de poste nécessaires aux transferts d'appels, docs 3 et 4, annexe 4.

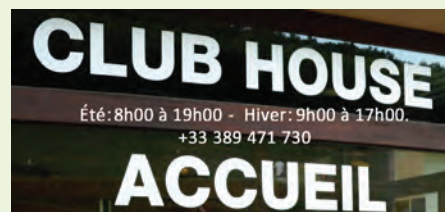
### Doc 3 Un transfert organisé



Lors du transfert d'appel, la réception informe l'interlocuteur du numéro de la ligne directe du correspondant vers qui il est orienté. Sur le standard, la procédure de transfert est de composer les trois derniers chiffres de la ligne souhaitée. Tu composes dans un premier temps ceux du *club-house\** ; s'il ne répond pas, tu essaies la boutique du golf ; si elle est également injoignable, transfère l'appel vers le restaurant.

\* Club house : lieu de rendez-vous décontracté des sportifs.

### Doc 4 Un parcours numéroté



### Annexe 4 Un transfert bien préparé

Numéros à connaître :

Réception : 400

Boutique : 555

Club House : 730

Restaurant : 934



- 5 Reportez ces numéros sur le portable de la réception afin que le transfert se fasse automatiquement lorsque vous êtes sur le parcours, **docs 4** et **5**, **annexe 5**.

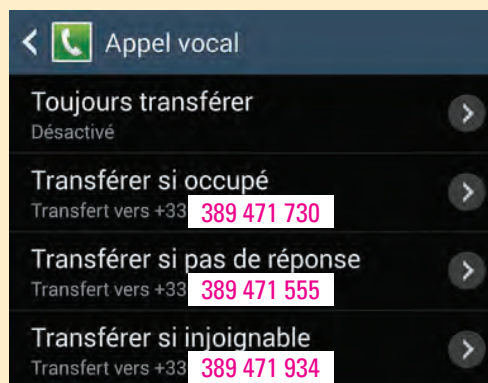
## Doc 5 Une manœuvre en toute discrétion

Lorsque tu quittes l'accueil, tu bascules les appels entrants sur le portable de la réception. Tu dois toujours l'avoir sur toi. Attention, le téléphone est interdit sur le *green*\*. Tu dois le mettre en mode vibreur et si un appel arrive, tu dois gérer discrètement. C'est toi qui transfères sans décrocher bien sûr !



\* *Green* : zone de gazon tondu ras.

## Annexe 5 Une bonne orientation



Il est 12 h 15, vous arrivez au club house, le portable sonne.

- 6 Gérez l'appel et mettez en relation les interlocuteurs si nécessaire, **annexe 6**.

## Annexe 6 Un appel de l'estomac



Bonjour, je suis sur le 18 trous et nous souhaiterions réserver une table au restaurant. Je suis en golf-car avec Vincent, mon moniteur, nous arrivons dans 20 minutes.

Club House du golf à votre écoute.

Bonjour Monsieur, vous souhaitez donc une table dans 20 minutes ? Je vous prie de patienter un instant, le temps de vous mettre en relation avec le restaurant. [...] Monsieur ? Je vous mets en communication avec le poste 934 pour votre déjeuner et vous souhaite un agréable moment. Au plaisir sur notre golf.





**TP Entraînement** → **Au gré du vent**

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel au sein de l'**Association nautique hautaise** affiliée à la Fédération française de voile. Cette école est située dans la petite station balnéaire de Hauteville-sur-Mer (50), à une heure du Mont-Saint-Michel. Le directeur technique, Gaël Gautier, est salarié de cette association. Diplômé de voile, char à voile, kayak et stand up paddle\*, il vous sensibilise à l'information au public.



\* Stand up paddle : sport de glisse nautique où le pratiquant est debout sur une planche plus longue qu'une planche de surf classique, et se propulse à l'aide d'une pagaie (*paddle* en anglais).

**Votre travail**

- 1** Répondez aux questions récurrentes du public, **doc 1**, **annexe 1**.
- 2** Surlignez les informations utiles à transmettre aux usagers, **doc 2**.
- 3** Notez six engagements pertinents concernant l'accueil des familles, **doc 2**, **annexe 2**.

**Doc 1 Une vague d'informations****CANOË KAYAK, CHAR À VOILE, KAYAK DE MER, STAND UP PADDLE, VOILE**

Location, cours et stage de voile, char à voile, kayak, Stand Up Paddle toute l'année, tout public.

Labels :

Famille plus

Mode de paiement

Bons CAF, Chèques bancaires et postaux, Espèces.

**ASSOCIATION  
NAUTIQUE HAUTAISE****COORDONNEES**

4 avenue du Sud  
50590 HAUTEVILLE-SUR-MER  
Tél : 02 33 47 58 37  
info@evasion-nautique.com

**Ouvert :**  
**du 1<sup>er</sup> mars au 31 octobre**  
**de 8h à 18h**



[www.manchetourisme.com](http://www.manchetourisme.com)

## Annexe 1 Des questions récurrentes

Demande des interlocuteurs	Vos réponses
« Quels sont les sports pratiqués ? »	« Nous proposons le canoë-kayak, le char à voile, le kayak de mer, le stand up paddle, la voile. »
« Puis-je payer une partie en chèques vacances ? »	« Vous pouvez en effet payer une partie en chèques vacances et compléter par de l'espèce, des chèques ou des bons CAF. »
« Proposez-vous des cours ? »	« Oui, nous proposons des cours et des stages pour les sports souhaités. »
« Pouvons-nous louer du matériel ? »	« Bien sûr, la location de matériel nautique est possible. »
« Quelles sont les heures d'ouverture ? »	« Le centre est ouvert de 8 heures à 18 heures, du 1 <sup>er</sup> mars au 31 octobre. »

## Doc 2 Un label de référence

Les vacances en famille sont un moment privilégié pour les parents comme pour les enfants : c'est le moment des retrouvailles, du partage et des découvertes à vivre ensemble ou séparément.

Le label Famille Plus et les communes labellisées s'engagent auprès des familles et des enfants à tout faire pour leur assurer un accueil personnalisé, des vacances réussies avec des animations adaptées pour petits et grands, à vivre ensemble ou séparément. Les enfants sont choyés par des professionnels à des tarifs malins et adaptés.

**Famille Plus, un séjour en famille réussi, quelle que soit votre destination !**

Le label Famille Plus est accordé pour une période de trois ans aux communes qui mènent une réelle politique d'accueil des familles et des enfants.

Les professionnels de l'hébergement, des activités et de la restauration s'engagent aux côtés des communes labellisées à mettre en place un accueil privilégié pour les familles et à ce que tous les commerces et services soient à proximité.

« Famille Plus, destination pour petits et grands » est le label auquel les familles peuvent se référer pour un séjour réussi !

[www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

## Annexe 2 Des engagements de qualité



Nos 6 engagements  
pour l'accueil des petits et grands

- Un accueil privilégié pour les familles. ....
- Des animations adaptées pour petits et grands. ....
- Des activités à vivre ensemble ou séparément. ....
- Des enfants choyés par des professionnels. ....
- Des tarifs malins et adaptés. ....
- Des commerces et services à proximité. ....

## TP Approfondissement → À voile et sans moteur

Vous poursuivez la découverte du monde professionnel au sein de l'**association nautique** de Hauteville-sur-Mer (50). Gaël Gautier vous confie l'accueil et notamment l'accueil téléphonique.



- 1 Critiquez la réponse donnée par Ugo, actuellement stagiaire, et proposez des améliorations, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Un appel à la dérive



École de voile bonjour, Ugo à votre écoute... Votre ado souhaite faire de la voile mais il ne sait pas nager... LOL<sup>1</sup>... J'sais pas quoi vous dire, je suis stagiaire ! Un conseil ! Euh... achetez-lui une bouée... MDR<sup>2</sup>

1. LOL : laughing out loud, rire à gorge déployée.  
2. MDR : mort de rire.

### Annexe 1 Un cap à redresser

#### Éléments de réponse corrects

« École de voile bonjour, Ugo à votre écoute... Votre ado souhaite faire de la voile mais il ne sait pas nager. »

Points à améliorer	Proposition d'amélioration
LOL, MDR : abréviation décryptée web ou SMS.	Ne pas rire, ni plaisanter, juste sourire.
Votre ado	Pas d'abréviation : adolescent.
J'sais pas quoi vous dire.	Je vais me renseigner.
Je suis stagiaire.	Je suis actuellement en formation.
Un conseil ?	Vous souhaitez être conseillé ?
Euh...	Je vous prie de patienter.
Achetez-lui une bouée.	Ceci n'est pas un conseil, il faut s'abstenir de faire le comique.

Gaël, mécontent de cette prestation téléphonique, prodigue quelques conseils à Ugo.

- 2 Préparez le questionnement afin de bien cerner la demande, **docs 2 et 3**, **annexe 2**.

### Doc 2 Une barre à tenir

*Tu dois poser des questions afin de cerner la demande d'informations et de mieux connaître les attentes de l'appelant. Tu dois connaître ses besoins et évaluer sa personnalité pour pouvoir lui donner les bonnes informations et lui proposer le sport adapté. Tu es là pour conseiller le demandeur, le fidéliser et lui donner envie de pratiquer un sport nautique. Tu n'es pas là pour faire le malin !*



### Doc 3 Toutes voiles dehors

#### Catamaran

Naviguez sur un bateau stable, rapide et idéal pour vous initier à la voile ou vous perfectionner avec le spi<sup>1</sup>.

#### Une flotte de Topaze 16 et 14, et de KL 13,5 et 10,5

**Moussaillon** : dès 5 ans, stage de 2 heures sur 4 jours. Deviens un vrai matelot, pars à la conquête des flots pour découvrir le vent, la voile et le milieu marin.

**Mouss'** : dès 7 ans, stage de 3 heures du lundi au vendredi. Viens découvrir la voile en minicatamaran.

**Découverte** : dès 10 ans, stage de 3 heures du lundi au vendredi. Navigue sur un catamaran en toute sécurité et découvre les premières sensations du catamaran.

**Exploration** : dès 12 ans, stage de 3 heures du lundi au vendredi. Perfectionne ton niveau de voile. Spi et penons<sup>2</sup> n'auront plus de secret.

**Sensation** : dès 14 ans, stage de 3 heures du lundi au vendredi. Accède au cata sport et aux joies de la régate et de la compétition. Sensations et glisse garanties !

**Sortie découverte** : le samedi et un lundi sur deux en juillet et en août, séance de 2 heures 30. Cours collectif pour découvrir la voile ou faire une remise à niveau.

#### Char à voile

**Dès 10 ans**, partez au ras du sol à la vitesse du vent sur plus de 6 km entre le havre de la Vanlée et le havre de Regnéville. Une activité ludique à sensations garanties.

Après 20 minutes d'apprentissage avec un moniteur diplômé du brevet d'État, virages et accélérations au ras du sol n'auront plus de secret pour vous. Le char à voile s'adapte à tous : char biplace pour les plus jeunes et équipement adapté aux personnes à mobilité réduite.

**Accessibilité** : toute l'année, cours de 2 h 00 sur parcours (30 euros), balades hors saison.

**À partir de 10 ans** : chars équipés de garde-boue. Prévoir des gants.



1. Spi : *spinnaker* est un type de voile hissé à l'avant d'un voilier lorsque le vent souffle depuis l'arrière du navire.
2. Penons : brins de laine ou rubans de tissu léger fixé sur les voiles.



L'interlocutrice d'Ugo précise dans sa communication que son fils de 12 ans dispose d'une mobilité éduite et que la nage lui est impossible. Elle précise qu'il apprécie pourtant la vitesse et les sensations fortes et qu'il veut absolument faire de la voile malgré son handicap.

## Annexe 2 Une écoute bien réglée



École de voile bonjour, Ugo à votre écoute, votre adolescent souhaite pratiquer la voile mais il ne sait pas nager ?

Cerner la demande :

« Quel âge a-t-il ? »

« Souffre-t-il d'un handicap ? »

Connaître les besoins :

« Souhaite-t-il absolument pratiquer un sport sur l'eau ? »

Évaluer sa personnalité :

« Aime-t-il la vitesse, les sensations ? »

Conseiller :

« Je lui conseille le char à voile, sport que l'on peut pratiquer à partir de 10 ans, qui ne nécessite pas de savoir nager ; un sport ludique, de vitesse, avec des sensations garanties et surtout facile d'accès. L'équipement est adapté aux personnes à mobilité réduite. Après 20 minutes d'apprentissage avec un moniteur, virages et accélérations n'auront plus de secret pour lui. »

Conclure en fidélisant :

« Je vous invite à nous rencontrer à la base de voile ou à contacter ce même numéro pour l'inscription et un complément d'informations. »

- 3 Répondez aux questions postées sur le site Manche Stand Up Paddle et conseillez les internautes en fonction des informations que vous possédez, doc 4, annexe 3.

## Doc 4 Un jeu d'équilibre

### Stand up paddle (ou SUP)

Ludique, accessible, familial et sans limite d'âge, le SUP développe l'équilibre et sollicite tous les muscles de façon douce. Le SUP, c'est aller sur l'eau et s'amuser, surfer dans les vagues, ou se balader en mer ou en rivière.

**En mer :** location ou cours.

Partez sur l'eau pour naviguer devant la plage ou surfer les vagues.

**Envie de bouger :** location à la journée. Avec nos paddles gonflables !

**En rivière :** location ou cours.

Seul ou en famille, partez avec un moniteur diplômé découvrir la Sienne et ses rivages sur le parcours pont de Hyenville – pont de la Roque.

Nouveau ! Balade nautique sur la rivière Soules ! Partez avec un moniteur diplômé au rythme de l'eau découvrir une nature insoupçonnée.



www.anh-asso.fr



## Annexe 3 Des conseils à tout vent



HERVÉ : « Bonjour, j'ai vu que vous donniez des cours de SUP, qu'est-ce que c'est ? »

MANCHE STAND UP PADDLE : « Bonjour Hervé, **le SUP, ou Stand Up Paddle, est la pratique d'un sport de glisse nautique où le pratiquant est debout sur une planche plus longue qu'une planche de surf classique, se propulsant à l'aide d'une pagaie, paddle en anglais.** »

BRUNO : « Bonjour, est-ce qu'il y a une limite d'âge pour en faire et est-ce sympa à pratiquer ? »

MANCHE STAND UP PADDLE : « Bonjour Bruno, **c'est ludique, accessible, familial et sans limite d'âge, le Stand Up Paddle permet d'aller sur l'eau et de s'amuser, de surfer dans les vagues ou de se balader en mer ou en rivière.** »

ÉLODIE : « Est-ce un sport qui muscle un peu ? »

MANCHE STAND UP PADDLE : « Bonjour Élodie, **le SUP développe l'équilibre et sollicite tous les muscles de façon douce.** »

DANIEL : « Ce sport se pratique-t-il en rivière ou en mer ? »

MANCHE STAND UP PADDLE : « Bonjour Daniel, **le Stand Up Paddle se pratique sur l'eau ; vous pouvez surfer dans les vagues, vous balader en mer ou en rivière.** »

SOPHIA : « C'est difficile ? Je n'en ai jamais fait, donnez-vous des cours ? »

MANCHE STAND UP PADDLE : « Bonjour Sophia, **c'est un sport accessible à tous, que vous pouvez découvrir seule en location de matériel, ou en cours avec un moniteur diplômé.** »

# La gestion des retours d'appels et des appels en attente

## TP Entraînement → Des appels, rien que pour vous

Vous poursuivez votre découverte du milieu professionnel à la réception de l'hôtel **Balladins** Val-de-Murigny à Reims (51). L'enseigne Balladins se positionne principalement sur des établissements classés 2 et 3 étoiles. Isabelle Fontaine, votre tutrice, vous confie en particulier la gestion des appels



### Votre travail

La concurrence est très présente sur le secteur, Isabelle Fontaine vous sensibilise à l'importance de la gestion de l'accueil téléphonique afin de ne pas perdre aucun appel.

- 1 Exercez-vous au test qu'elle vous soumet, **annexe 1**.
- 2 Préparez un message d'attente en prédécroché semi-personnalisé professionnel avec une ouverture en langue anglaise vers l'international. Cochez les critères choisis directement sur l'**annexe 2**.

### Annexe 1 Un test révélateur

1 Au bout de combien de sonneries devons-nous répondre au téléphone ?

- ☐ Dès la première sonnerie.
- ☒ À la fin de la seconde sonnerie.
- ☐ Après la troisième sonnerie.

2 Quel doit être le temps d'un message d'attente ?

- ☒ 20 à 25 secondes maxi.
- ☐ Entre 30 secondes et une minute.
- ☐ Pas plus de 3 minutes.

3 Lors d'un transfert d'appel, à partir de combien de sonneries pouvons-nous dire que le poste demandé ne répond pas ?

- ☐ À la fin de la seconde sonnerie.
- ☐ À la troisième sonnerie.
- ☒ À la cinquième sonnerie.

4 Lorsque le poste demandé est occupé ou ne répond pas, que devons-nous dire ?

- « Votre correspondant est déjà en communication,
- ☐ Vous préférez rester en attente ou rappeler ? »
- ☐ Vous est-il possible de rappeler un peu plus tard ? »
- ☒ Quel message dois-je lui transmettre ? »



## Annexe 2 Un message tout en musique



1. Musique



2. Voix



3. Texte

## ETAPE 1 : Choix de la musique

CLASSIQUE ☐JAZZ ☐EVASION ☐ELECTRO ☐POP / ROCK ☒LATINO ☐

## ETAPE 2 : Choix de la voix

FRANCAIS ☐☒ ANGLAIS☐ ALLEMAND

## ETAPE 3 : Choix du texte

Quel type de message souhaitez-vous réaliser ?

Prédécroché

Attente

Répondeur

- **Standard** : pour un message simple
- **Semi-personnalisé** : pour un message simple personnalisé au nom de votre société.
- **Personnalisé** : pour communiquer efficacement auprès de votre clientèle. (information, nouveauté produit, événements, actualité de votre entreprise, etc...)

- ☐ Standard
- ☒ Semi-personnalisé
- ☐ Personnalisé

Saisissez votre texte ci-dessous



L'hôtel Balladins Reims Val-de-Murigny vous souhaite .....  
 la bienvenue et s'efforce d'écouter agréablement votre attente. ....  
 Nous vous prions de bien vouloir patienter quelques instants, vous allez ...  
 être mis en relation avec une hôtesse. ....



Hostellerie Balladins Reims Val-de-Murigny, you're welcome, .....  
 please hold the line a moment, we'll take your .....  
 call as soon as possible. ....

## TP Approfondissement ➔ Déjà 30 ans !

Vous poursuivez votre formation professionnelle au sein de l'hôtel **Balladins** Val-de-Murigny à Reims (51). Isabelle Fontaine, satisfaite de votre première période, vous charge de poursuivre votre mission concernant la gestion des appels.

L'hôtel, qui fête ses 30 ans, souffre d'une image un peu vieillotte. Votre tutrice vous sollicite afin que vous redynamisiez les annonces d'accueil téléphonique. L'hôtel vient de s'équiper d'un nouveau standard permettant d'adapter les annonces en fonction des numéros appelants.



**1** Préparez une annonce téléphonique générale valorisant l'équipement de l'hôtel, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Un confort annoncé

#### Équipements de l'établissement : Hôtel Balladins Reims Sud

##### Restauration

- ✓ bar
- ✓ snack-bar

##### Parking

**Gratuit ! Un parking gratuit et public est disponible sur place (sans réservation préalable).**

##### Services

- ✓ distributeur automatique (boissons)
- ✓ distributeur automatique (collations)
- ✓ enregistrement et règlement rapides

##### Internet

**Gratuit ! Une connexion Wi-Fi est disponible dans tout l'établissement gratuitement.**

##### Général

- ✓ chambres non-fumeurs
- ✓ chauffage



### Annexe 1 Une annonce argumentée



L'hôtel Balladins Reims Val-de-Murigny vous souhaite la bienvenue et vous prie de bien vouloir patienter quelques instants.

Choisir notre hôtel, c'est disposer d'un bar, d'un snack bar et de distributeurs automatiques. Un parking gratuit est à votre disposition sans réservation. Nos chambres sont non-fumeurs et équipées d'une connexion Wi-Fi gratuite. L'enregistrement et le règlement s'effectuent rapidement.

L'hôtel Balladins Reims Val-de-Murigny vous souhaite la bienvenue.









Votre tutrice souhaite véhiculer une image conviviale et chaleureuse de son établissement à l'international. Elle vous demande d'enregistrer une annonce d'accueil destinée aux appelants étrangers.

- 2 Préparez et enregistrez l'annonce téléphonique à destination des clientèles française, allemande et anglophone, **doc 2**, **annexe 2**.

### Doc 2 Un accueil 24 h/24

**L'ACCUEIL / HOSPITALITY / EMPFANG**

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <b>24/24</b>			 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>
Animaux acceptés Pets allowed Tiere willkommen	Distributeur de clés 24h/24 24/7 key card pick-up Schlüsselausgabe 24h	Restaurant	Soirée étape Overnight stay Zwischenüber- nachtung	Lits supplémentaires Extra beds Zustellbetten	Veilleur de nuit Night watchman service Nachtwächter



### Annexe 2 Un message international



**Hostellerie Balladins Reims Val-de-Murigny,**  
you're welcome, please hold the line a moment,  
we'll take your call as soon as possible.  
Pets are allowed, extra beds and night watchman  
are our hospitality.



Balladins Reims Val-de-Murigny begrüßt Sie und  
bitte Sie ein Moment warten. Wir werden ihren  
Anruf so schnell wie möglich antworten. Tiere sind  
willkommen, Zusatzbetten können installiert  
werden. Ein Nachtwächter ist anwesend.



**L'hôtel Balladins Reims Val-de-Murigny**  
vous souhaite la bienvenue et vous prie  
de bien vouloir patienter quelques  
instants, nous allons prendre votre  
appel dès que possible. Les animaux  
sont acceptés, des lits supplémentaires  
peuvent être installés, un veilleur  
de nuit est présent.



De nombreux appels sont perdus lorsque que l'hôtel est fermé ou que le standard est occupé, voire saturé. Isabelle Fontaine souhaite remédier à ce problème par une annonce d'attente informative qui mettrait en avant la gratuité du contact par mail et présenterait le nouveau service réservation.

3 Préparez et enregistrez cette annonce, **doc 3**, **annexe 3**.

### Doc 3 Une réservation facile

## Réserver, c'est facile !

Composez le **3260\*** ou le **03260** selon l'opérateur,  
dites « **Balladins** » et laissez-vous guider

\*N° magique Indigo 0,15€ TTC / min (coût variable selon l'opérateur)

Depuis l'étranger : +33 (0) 1 55 85 93 62 ou par fax +33 (0) 1 46 10 95 54  
ou [reservation@balladins.com](mailto:reservation@balladins.com)

Pour les groupes de 15 personnes ou plus : +33 (0) 1 55 85 93 80  
ou par fax +33 (0) 1 46 1095 95 54 ou [resagroupe@balladins.com](mailto:resagroupe@balladins.com)

[www.balladins.com](http://www.balladins.com) ou par mail à [hotelreims@balladins.com](mailto:hotelreims@balladins.com)

## It's easy to reserve!

Dial **3260\*** or **03260** depending on the operator



### Annexe 3 Une attente utile



Balladins Reims Val-de-Murigny profite de cette  
attente pour vous inviter à réserver facilement.  
Composez simplement le 3260, coût variable selon  
opérateur. Dites « Balladins » puis laissez-vous  
guider. Rejoignez-nous gratuitement sur notre site  
[www.balladins.com](http://www.balladins.com) ou contactez-nous  
gratuitement à [hotelreims@balladins.com](mailto:hotelreims@balladins.com).

De nombreux hôtels sont implantés sur le secteur. Votre tutrice souhaite mettre en avant le nouveau service fidélité par une annonce destinée aux appelants par mobile

- 4 Rédigez puis enregistrez une annonce informative présentant le nouveau service fidélité, **doc 4**, **annexe 4**.

#### Doc 4 Un fidèle compagnon



### Hôtellerie : Balladins lance une carte de fidélité sur mobile

Dématérialisation de la carte de fidélité



Balladins fait le choix du tout mobile, en passant d'une carte de fidélité physique à une carte à tampons entièrement dématérialisée sur mobile. Un service que le groupe hôtelier offre gratuitement à ses clients, dans plus de 110 hôtels en France et en Belgique.



#### Annexe 4 Une fidélité écompensée



#### L'hôtel Balladins Reims

Val-de-Murigny vous informe  
que notre carte de fidélité est  
désormais disponible sur votre  
mobile grâce à l'application FidMe.  
Vous pouvez passer de votre carte  
fidélité physique à une carte à  
tampons dématérialisée. Votre  
téléphone vous permet ainsi de  
cumuler et de conserver vos  
avantages fidélité facilement.  
Téléchargez FidMe gratuitement sur  
FIDMe.com et retrouvez tous  
vos avantages.

## TP Approfondissement ➔ Un conseiller informé, un client satisfait

Vous travaillez en tant qu'hôtesse d'accueil au sein d'une agence **CIC** de Lyon (69), sous la responsabilité de Guillaume Bernadeau, chef d'agence. Afin de faciliter le travail des conseillers, vous êtes notamment chargé de la réception des appels téléphoniques et de leur transmission. Vous arrivez à l'agence ce matin du mardi 16 mai 2016 et consultez le répondeur. Des messages importants sont à traiter.



**1** Analysez les différents messages reçus, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Le relevé des appels

#### Appel n° 1



Bonjour, ici, Mme Dupontel. Je me permets de vous appeler car j'ai un souci avec ma Carte bleue. J'ai voulu retirer de l'argent et ma carte a été refusée ; la même chose est arrivée quand j'ai voulu payer chez un commerçant. Pourtant, je suis sûre d'avoir de l'argent sur mon compte. C'est vraiment embêtant, j'ai des achats à faire. Mon conseiller est M. Samuel. Pouvez-vous lui demander de me rappeler dès que possible s'il vous plaît au 07 52 16 48 12 ? Merci. Au revoir.

#### Appel n° 2



Bonjour, M. Lamblin à l'appareil, j'aimerais savoir à quelle heure vous fermez ce soir car je voudrais passer après le travail. Merci de m'envoyer un message pour me confirmer vos heures d'ouverture, à [alamblin@gmail.com](mailto:alamblin@gmail.com). Bonne journée.

### Annexe 1 L'analyse des appels

Rubrique	N° 1	N° 2
Destinataire du message	M. Samuel	L'agence
Émetteur	Mme Dupontel	M. Lamblin
Raison de l'appel	La Carte bleue de Mme Dupontel est refusée au distributeur et chez les commerçants, malgré un compte approvisionné	Connaître l'heure de fermeture de l'agence ce soir
Réponse souhaitée	Être rappelée pour trouver une solution	Recevoir un courriel avec les horaires de l'agence
Coordonnées du correspondant	07 52 16 48 12	<a href="mailto:alamblin@gmail.com">alamblin@gmail.com</a>

- 2 Remplissez la fiche message pour le premier appel reçu, **doc 1**, **annexe 2**.

### Annexe 2 La fiche à enseigner

MESSAGE	
Destinataire	M. Samuel
Date	17 mai
Heure	8 h 30
De la part de	Mme Dupontel
☎	07 52 16 48 12
@	
<input type="checkbox"/> Rappellera	<input checked="" type="checkbox"/> Merci de rappeler
<input checked="" type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Pour info
Reçu par	Nom de l'élève
Contenu du message	
<p>La carte bleue de Mme Dupontel est refusée par le distributeur automatique et chez les commerçants. Elle est pourtant sûre que son compte est approvisionné. Elle vous demande de la rappeler rapidement car elle a besoin de faire des achats.</p>	
	

- 3 Rédigez le mail à envoyer au client de l'appel n° 2, **docs 1** et **2**, **annexe 3**.

### Doc 2 Les horaires de l'agence

CIC		
Agence CIC LYON 1		
Horaires		
Lundi	Par téléphone*	
Mardi	8 h 50-12 h 30	13 h 30-17 h 45
Mercredi	8 h 50-12 h 30	13 h 30-17 h 45
Jeudi	8 h 50-12 h 30	13 h 30-17 h 45
Vendredi	8 h 50-12 h 30	13 h 30-17 h 45
Samedi	9 h 00-12 h 20	

\*Appel téléphonique possible, y compris le midi et les autres jours.

## Annexe 3 La réponse de M. Lamblin

Sans titre - Message (HTML)

Message Insertion Options Format du texte Développeur

Calibri (C) 11 A A

Coller Presse-pa... Texte simple

Envoyer À... CC... Objet : Heures d'ouverture de l'agence

alamblin@gmail.com

Bonjour Monsieur Lamblin,

Suite à votre appel téléphonique, nous vous confirmons que l'agence est ouverte de 8 h 50 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 45 du mardi au vendredi, ainsi que le samedi de 9 h à 12 h 20.

Nous espérons avoir répondu favorablement à votre demande et restons à votre disposition pour tout renseignement supplémentaire.

Cordialement.

Nom de l'élève

Agence CIC Lyon 1  
26 avenue Foch  
69008 Lyon

Quelques minutes plus tard, vous recevez un appel urgent de M. Boileau, dont le conseiller, en formation au siège social, est absent pour la journée. Vous décidez d'utiliser le SMS afin de lui exposer le caractère pressant de l'appel et de lui demander de contacter le client et/ou l'agence.

4 Identifiez, en les soulignant, les coordonnées du conseiller à prévenir, docs 3 et 4.

5 Rédigez le SMS à envoyer au conseiller de M. Boileau, docs 3 et 4, annexe 4.

## Doc 3 L'appel de M. Boileau



Bonjour, c'est M. Boileau. Je cherchais à joindre M. Houzet car je dois signer cet après-midi pour l'achat de ma maison et le notaire me demande le papier d'assurance de la maison. Je suis en effet passé par vous pour l'assurance mais je ne trouve pas l'attestation. C'est important car sans ce papier, il me dit que je ne peux pas signer, il me le faut pour 16 h 30. Merci de me rappeler dès que vous aurez ce message au 07 56 13 15 95.



## Doc 4 Les coordonnées des conseillers



## Agence CIC LYON 1

Nom	Fonction	Téléphone	Adresse mail
BERNADEAU Bertrand	Directeur d'agence	06 13 59 86 23	bbernadeau@cic.fr
DAUPHIN Émile	Conseiller entreprises	06 58 12 16 89	edauphin@cic.fr
AGOSTINI Séverine	Conseillère professionnels	07 45 12 06 89	sagostini@cic.fr
HOUZET Gérard	Conseiller particuliers	06 26 42 15 36	ghouzet@cic.fr
ELAMARI Safi	Conseillère particuliers	07 12 48 23 05	selamari@cic.fr

## Annexe 4 Un SMS urgentissime


3G 10:26 90%

**Nouveau message** Annuler

À : M. Houzet 06 26 42 15 36

Votre client, M. Boileau, demande que vous le rappeliez d'urgence, concernant son attestation d'assurance de maison. Il en a besoin pour la signature chez le notaire à 16 h 30. Son numéro est le 07 56 13 15 95.

*Nom de l'élève*

 Message Envoyer

## Word TP Informatique → Des travaux de dernière minute

Vous arrivez à votre agence CIC Lyon le matin du 20 mai 2016. Vous venez de recevoir un message du siège de la part du service entretien des locaux pour Guillaume Bernadeau, votre chef d'agence. Vous lui avez transmis le message par SMS et il vous charge en retour de communiquer cette information au personnel et aux clients de l'agence.



### Vos activités

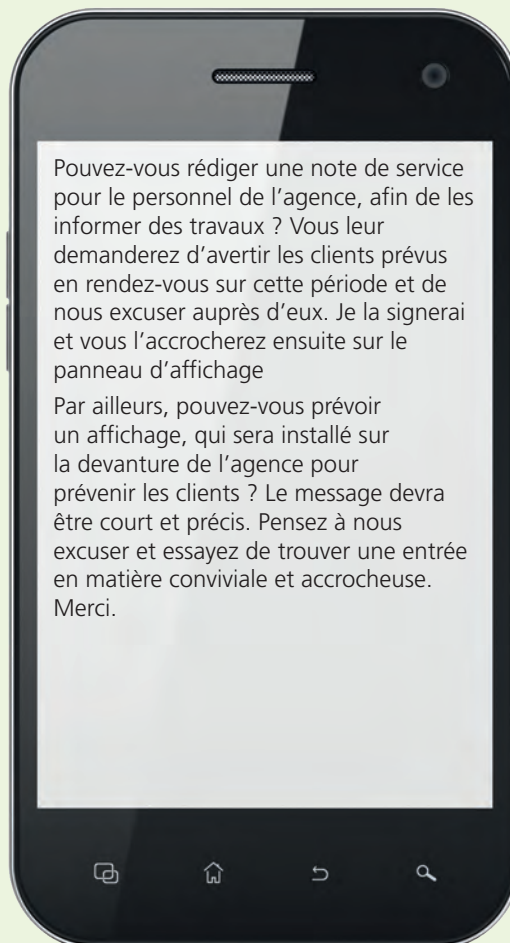
- 1 Déterminez les informations à transmettre au personnel de l'agence et aux clients, **docs 1** et **2**, **annexe**.
- 2 Rédigez ensuite la note de service n° 59-B à l'attention du personnel de l'agence, **docs 1, 2** et **3**, fichier **14\_note.docx**.
- 3 Réalisez une affiche à destination des clients qui sera apposée sur la devanture de l'agence, **docs 1** et **2**, fichier **14\_affiche-clients.docx**.
- 4 Imprimez votre note de service et votre affiche

#### Doc 1 Un nouvel appel



Bonjour, c'est M. Monnayer du siège social, service entretien des locaux. Nous avons acté en réunion ce matin que des travaux de rénovation façade de votre agence sont prévus pour toute la durée de la semaine du 26 au 30 mai. Les clients et le personnel devront donc rentrer par la cour à la place de l'entrée principale et le distributeur automatique sera indisponible le temps des travaux. Pour ce service, les clients devront aller à l'agence de l'avenue du Général-Leclerc. Pouvez-vous en informer M. Bernadeau, s'il vous plaît, et lui demander de me rappeler ? Qu'il demande le poste 1563. Merci d'avance. Passez un bon week-end.

#### Doc 2 Les consignes de M. Bernadeau



Pouvez-vous rédiger une note de service pour le personnel de l'agence, afin de les informer des travaux ? Vous leur demanderez d'avertir les clients prévus en rendez-vous sur cette période et de nous excuser auprès d'eux. Je la signerai et vous l'accrocherez ensuite sur le panneau d'affichage

Par ailleurs, pouvez-vous prévoir un affichage, qui sera installé sur la devanture de l'agence pour prévenir les clients ? Le message devra être court et précis. Pensez à nous excuser et essayez de trouver une entrée en matière conviviale et accrocheuse. Merci.

## Doc 3 Les règles d'or de la note de service

Émetteur : service ou/et nom, fonction

Destinataires : service ou/et nom, fonction

Objet :

Date :

## NOTE DE SERVICE N°

- Pas de titre de civilité, ni formule de politesse.
- Ton impératif : emploi du présent ou du futur (jamais de conditionnel).  
Utiliser des termes fermes tels que « devoir » « vouloir bien », « être prié de », « être invité à... » mais jamais de formules agressives.
- Style impersonnel : éviter « nous » et « je », préférer la forme impersonnelle à la troisième personne.
- Annonce de l'action à exécuter et si nécessaire des modalités d'application.
- Rédaction : claire, précise et concise ; pas plus d'une page.

Signature : (obligatoire)

Pièces jointes :

## Annexe Les informations à transmettre

Élément	Note de service	Affichag
Destinataire	Personnel de l'agence	Clients de l'agence
Informations à transmettre	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Des travaux de rénovation de façade du 26 au 30 mai</li> <li>– Entrée du personnel et des clients déplacée dans la cour</li> <li>– Distributeur automatique indisponible pendant la période des travaux</li> <li>– Informer les clients prévus en rendez-vous sur la période et s'excuser pour le désagrément</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dates des travaux</li> <li>– Entrée de l'agence déplacée dans la cour</li> <li>– Distributeur automatique indisponible</li> <li>– Distributeur le plus proche à l'agence de l'avenue du Général-Leclerc</li> <li>– Excuses pour les désagréments</li> </ul>
Mode de transmission	À installer sur le panneau d'affichage	À installer sur la devanture de l'agence
Règles de forme	Émetteur, destinataire, objet, date Pas de titre de civilité Ton impératif et impersonnel Rédaction claire et précise	Phrases courtes et précises Phrase d'accroche

**TP Approfondissement** ➔ **Un magasin à domicile**

Vous êtes actuellement en immersion au magasin franchisé **La Générale d'Optique** à Calais (62). Jean-Philippe Sphyras, opticien indépendant, vous présente le nouveau service « Domicile optique », en vue de planifier les prochains contacts téléphoniques avec les clients. Les prestations à domicile, identiques à celles proposées en magasin, sont principalement destinées aux personnes pour qui le déplacement en boutique est difficile

**GÉNÉRALE  
D'OPTIQUE**

- 1** Identifiez les avantages de ce nouveau service puis caractérisez-les grâce à la méthode SONCAS, docs 1 et 2, annexe 1.

**Doc 1 Un triporteur à votre service****1. Rendez-vous par e-mail ou par téléphone.**

- Tel : 06.51.35.78.87
- Fax : 03.21.96.05.42
- E-mail : [contact@domicileoptique.com](mailto:contact@domicileoptique.com)

**En savoir plus****2. Un opticien diplômé d'état chez moi sans engagement.**

Votre opticien **DomicileOptique®** agréé par la sécurité sociale, se déplace chez vous avec le matériel nécessaire pour évaluer les performances visuelles des personnes qui le souhaitent et trouver, si possible, le moyen de les optimiser. Nous avons environ 200 montures pour choisir tranquillement vos lunettes. Nous vous conseillons en fonction de vos goûts tout en respectant les traits de votre visage ainsi que votre correction visuelle. Nous pouvons même tester votre vision.

**En savoir plus****3. Livraison et ajustage à domicile.**

Une fois l'équipement fabriqué, mon opticien **DomicileOptique®** me livre et ajuste mes lunettes chez moi.

**En savoir plus**[www.domicileoptique.com](http://www.domicileoptique.com)

## Doc 2 Un service adapté à votre vue



## DomicileOptique® à Calais et Saint Omer

Le spécialiste de l'optique-lunetterie à domicile dans votre ville.  
L'opticien de DomicileOptique® se déplace autour de Calais dans le 62 et aussi à Saint-Omer (si plus éloigné, nous contacter).  
Nous nous rendons chez vous, en centre, en maison de retraite ou lieu de vie, en vous proposant les services d'un magasin d'optique à domicile.

- Contrôle de vos lunettes actuelles, réparations et/ou réglages nécessaires.
- Vérification\* gratuite de votre vue afin de déterminer si une amélioration pourrait être apportée.
- Nous nous mettons en relation avec les professionnels de santé (médecin traitant, ophtalmologiste, orthoptiste), afin de définir ensemble une recommandation.
- Nous vous conseillons pour le choix de montures.
- Nous vous détaillons les différentes propriétés des verres.
- Nous pratiquons le tiers-payant avec un grand nombre de mutuelles.
- Nous effectuons la livraison et le service après-vente à domicile.

Des professionnels se déplacent et répondront à vos attentes avec un service de qualité.

\* Ceci n'est pas un acte médical. Test gratuit à partir de 18 ans réalisé par un opticien. Il permet de renouveler vos lunettes mais ne remplace pas un suivi régulier chez l'ophtalmologiste. Pour toute information sur les professionnels de santé [www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr)

### À retenir

Clients

Presse

Liens



*Merci pour votre intervention rapide pour de l'optique à domicile. Super d'avoir ce service dans le 62.*

✓ Gain de temps.  
✓ Opticiens 100% à l'écoute.  
✓ Large choix de montures.  
✓ Verres de qualité.  
Je recommande !  
Marie M - Calais



*Le grand plus est de ne pas avoir à se déplacer. Prestations de qualité. Essayer des lunettes chez moi sans bouger de mon domicile : c'est vraiment pratique.*  
Jean G - Coquelles

[www.domicileoptique.com/-Accueil](http://www.domicileoptique.com/-Accueil)

## Annexe 1 Une bonne vision du service

Avantages	Association SONCAS
Rendez-vous par téléphone ou mail	Nouveauté, Confort
Opticien diplômé	Sécurité, Confort, Orgueil
Agréé par la Sécurité sociale – tiers payant	Sécurité, Argent
Présence du professionnel dans la ville	Confort
Déplacement à domicile	Confort
Matériel adapté	Nouveauté
200 montures	Orgueil
Tranquillité du choix	Confort, Sympathie
Conseils	Confort, Sympathie
Test de la vision gratuite	Sécurité, Argent
Livraison et ajustage à domicile	Confort, Sécurité, Sympathie
Contrôle, réparation, réglage	Confort, Sécurité, Sympathie
Recommandation médicale	Confort, Sécurité, Sympathie
Service après-vente	Sécurité



Intéressé par ce nouveau service, M. Devienne est passé en magasin pour sa mère. En vue de répondre à sa demande, ses coordonnées ont été notées sur l'agenda numérique afin de planifier un contact téléphonique. M. Devienne est disponible ce jeudi à partir de 15 h 30 ; un créneau horaire devrait se libérer, permettant de lui fixer un rendez-vous, à confirmer avec lui ensuite

2. Contactez M. Devienne afin de lui présenter ce service à domicile, docs 1, 2 et 3, annexe 2.

### Doc 3 Un agenda bien visible

Contactez M. Jean Devienne pour information avant prise de rendez-vous à domicile

9/30/2015 2:30pm à 3:30pm 9/30/2015 Fuseau horaire

Détails de l'événement [Rechercher un horaire](#)

Lieu 9 rue des Cyprès 62730 Marck-en-Calais

Agenda Général d'Optique Calais 62

Description

Contacteur Jean Devienne, client fidèle qui souhaite des informations pour Léonie Devienne, sa mère âgée.

Attendre la consultation de l'agenda électronique en fin d'après-midi, une plage devrait se libérer vers 18 h.

Vous lui confirmerez par mail et SMS : prévoir contrôle vue (ordonnance 1 an) et propositions de lunettes.

Couleur de l'événement

Notifications Pop-up 30 minutes x

[Ajouter une notification](#)

Ma disponibilité ☒ Disponible ☐ Occupé

### Annexe 2 Un appel argumenté



Bonjour monsieur Devienne... Ce service à domicile permet à votre mère...

... de ne pas se déplacer. Un opticien diplômé vérifiera ses lunettes à son domicile, il testera gratuitement sa vue. Elle pourra choisir, si elle le souhaite, de nouvelles montures avec des verres adaptés à sa vision. Il reviendra lui livrer ses nouvelles lunettes et les ajustera. Elle bénéficiera du tiers payant car nous sommes agréés par la Sécurité sociale. Confort, sécurité, déplacement gratuit font de ce nouveau service un gage de qualité. Nous vous proposons un RDV demain vers 16 heures et vous le confirmerons ce soir par mail et SMS vers 18 heures.

- 3 Consultez l'agenda et notez l'éventuel rendez-vous avec Léonie Devienne, **annexe 3**.

### Annexe 3 Un agenda à jour

GMT+02	Mar. 9/29	Mer. 9/30	Jeu. 10/1
11am	11 – 12p Rendez vous à domicile		11 – Rendez vous à domicile
12pm	12p – 2p Magasin	12p – 2p Magasin	12:30p – 3p Magasin
1pm			
2pm			
3pm	3p – 4p Rendez vous à domicile	2:30p – 3:30p Contacter Jean DeVienne pour RDV domicile	
4pm			4p – 5p Domicile possible
5pm		4:30p – 5:30p Domicile possible	
6pm	5:30p – 6:30p Rendez vous à domicile		

Mme Devienne Léonie

- 4 Confirmez-le en complétant le formulaire destiné à l'envoi automatique par messagerie, **annexe 3**, **annexe 4**.

### Annexe 4 Un rendez-vous confirm

Merci de compléter le formulaire

(\* Champs obligatoires)

Civilité \* Mme ▼

Nom \* Devienne

Prénom \* Léonie

Téléphone fixe 03 21 46 02 88

Téléphone portable 06 03 60 06 88

Email \* jean.devienne@laposte.net

Avez-vous une ordonnance de votre ophtalmologiste pour des lunettes datant de moins de 3 ans? \* ☒ oui ☐ non

Êtes-vous déjà client(e) Générale d'Optique ? \* ☒ oui ☐ non

jeudi 1 octobre

Annuler RDV

Le ..... / **Le 1/10** ..... à ..... h à 16 h  
CONFIRMER RDV

**PowerPoint • Word • Excel**  
**TP Informatique** → **Un test à première vue**

Dans le cadre de l'accueil événementiel au forum Gambetta de Calais, le 24 avril, Jean-Philippe Sphyras vous demande de préparer un diaporama « Tests de vision ». Il permet, sur le stand de la Générale d'Optique, de faire patienter activement le public en attente du dépistage visuel individuel et aussi de présenter le nouveau service à domicile.

**GÉNÉRALE  
D'OPTIQUE**

**Vos activités**

- 1 Trouvez une accroche pour la diapositive 1 du fichier **15\_optique-forum.pptx**, **doc 1**.
- 2 Insérez en diapositive 4 un des tests fournis dans le fichier **15\_test-vue.docx**.
- 3 Réalisez les diapositives suivantes en respectant l'ordre « affection, test, résultat », **15\_infos-forum.docx** et **15\_test-vue.docx**.
- 4 Présentez dans une dernière diapositive les avantages du service à domicile, **doc 2**.
- 5 Mettez à jour le planning **15\_planning\_domicile-optique.xlsx**, **doc 3**.
- 6 Planifiez les permanences bimensuelles en maison de retraite le mardi après-midi, **doc 4**, **15\_planning\_domicile-optique.xlsx**.
- 7 Concevez la maquette du carton de rendez-vous à envoyer aux clients du nouveau service « Domicile Optique », annexe.
- 8 Notez le rendez-vous du premier client du mois **doc 3**, **annexe**.

**Doc 1 Une journée accessible à tous**



**Doc 2 Un service au même prix**

Vous n'avez pas de moyen de locomotion  
Vous ne souhaitez pas quitter votre domicile  
Votre santé ne vous permet pas de vous déplacer...  
Une correction visuelle et une monture adaptée  
à votre visage vous seront proposées par  
notre opticien diplômé.  
Un service de qualité qui vous apporte un vrai confort.

Nous vous rendons visite à domicile, en maison  
de retraite, en établissement hospitalier.

## Doc 3 Un fichier clients bien rempli

N° client	Nom	Prénom	Portable	Fixe	Numéro SS				Date rendez-vous
8 676 857	LEFEBVRE	Violette	+33 6 88 49 29 31		2	31	08	62	22/05 matin
9 112 867	HAVRANSART	Odile	+33 6 82 47 46 83		2	35	12	62	18/05 matin
9 184 069	SIRBU	Maryse	+33 6 79 28 16 79		2	45	06	80	22/05 après-midi
7 028 643	BERQUEZ	Léon	+33 6 71 47 13 93	03 21 97 25 94	1	46	06	80	18/05 après-midi
8 927 884	DECLERCK	Jacqueline	+33 6 58 13 17 41		2	38	09	02	12/05 matin
7 399 645	HETRU	Guillaume	+33 6 52 18 91 46	03 21 85 21 69	1	59	01	59	06/05 matin
10 866 448	BELIN	Francis	+33 6 42 05 57 12	03 21 36 27 64	1	49	06	62	04/05 matin
11 133 057	DECAUX	Flavie	+33 6 41 72 79 13		2	47	07	62	23/05 après-midi
6 509 500	SERGEANT	Fernande	+33 6 35 45 24 96		2	29	05	62	11/05 matin
7 958 196	TELLIER	Emile	+33 6 28 26 81 23		1	34	11	59	20/05 matin
9 797 977	MARCHETTI	Catherine	+33 6 21 12 02 11		2	79	06	02	13/05 après-midi
7 268 003	MESPLOMB	Angélique	+33 6 10 48 40 15		2	58	09	62	27/05 après-midi
7 006 800	DELEBARRE	Anais	+33 6 04 07 33 49		2	56	11	02	07/05 matin
11 287 066	PICQUET	Alexandrine	+33 6 01 30 80 04	03 21 82 26 19	2	91	12	59	15/05 matin

## Doc 4 Comme à la maison



## MAISONNEE LA LORRAINE - Calais 62100

## 62100 CALAIS

Maison de retraite privée EMERA, médicalisée  
Ehpad, disposant d'une unité spécifique Alzheimer à Calais



## EHPAD USLD LA ROSELIERE - Calais 62100

## 62100 CALAIS

Maison de retraite Publique, Unité de soin longue  
durée Usld, médicalisée Ehpad, disposant d'une  
unité spécifique Alzheimer à Calais

## Annexe Un rendez-vous à la carte



Madame/Monsieur : Francis BELIN

Votre rendez-vous

Notre opticien diplômé vous rendra visite :

Le lundi 4 mai

À : 11 h 00

À votre domicile

# L'évaluation d'une prestation téléphonique d'accueil

TP

Approfondissement



L'IRCEM à votre écoute

Vous effectuez votre PFMP au sein du groupe **IRCEM** (Institution de retraite complémentaire des employés de particuliers) à Roubaix (59). L'IRCEM est un groupe de protection sociale qui propose un régime de retraite et de prévoyance, une mutuelle et mène des actions sociales pour les salariés des services à la personne. Vous avez intégré le service Relation clientèle du groupe où vous êtes chargé de l'accueil téléphonique et du conseil aux adhérents, guidé par votre tutrice, Aude Radigois.



## Votre travail

Vous prenez connaissance du guide d'entretien téléphonique de l'IRCEM.

**1** Identifiez les différentes étapes du plan d'appel et indiquez-en le contenu, **doc 1**, **annexe 1**.

### Doc 1 Les bonnes pratiques

#### Identification et prise de contact

Je présente l'IRCEM, je me présente, je dis bonjour. Je suis convivial(e), j'ai un débit de parole adapté : « Groupe IRCEM, Xavier, bonjour ».  
J'identifie mon interlocuteur. Je confirme les coordonnées du client.

#### Objet de l'appel

J'écoute le client : « Je vous écoute, monsieur Durand, en quoi puis-je vous être utile ? » et je questionne.  
Je reformule pour m'assurer de ma bonne compréhension de la demande du client : « Si je comprends bien monsieur Durand, vous avez... ».

#### Traitement de la demande

J'énonce la solution ou les propositions.  
Mon discours est clair et précis, sans terme technique et sans abréviation.

#### Conclusion et prise de congé

Je confirme au besoin mes actions et je m'assure que les attentes du client sont satisfaites : « Est-ce que tout est clair pour vous ? Avez-vous d'autres questions ? »  
Je conclus chaleureusement, en précisant la civilité et le nom du client : « Je vous remercie de votre appel, monsieur Durand, et vous souhaite une excellente journée. »  
Je laisse le client raccrocher en premier.



La qualité du service client, c'est toute l'année !



## Annexe 1 Votre plan d'appel

Étape	Objectifs
Identification et prise de contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Présenter l'IRCEM.</li> <li>– Me présenter.</li> <li>– Dire bonjour.</li> <li>– Identifier le client</li> <li>– Vérifier ses coordonnées.</li> </ul>
Objet de l'appel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Écouter le client.</li> <li>– Le questionner.</li> <li>– Reformuler sa demande.</li> </ul>
Traitement de la demande.	Énoncer les propositions ou la solution.
Conclusion et prise de congé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Confirmer mes actions (si nécessaire).</li> <li>– M'assurer que les attentes du client sont satisfaites.</li> <li>– Demander si le client a d'autres questions.</li> <li>– Conclure chaleureusement.</li> <li>– Laisser le client raccrocher en premier.</li> </ul>

2 Distinguez les bonnes pratiques téléphoniques des mauvaises, annexe 2.

## Annexe 2 L'attitude au téléphone

Discours	À faire	À éviter
Je suis avant tout rapide pour que la conversation soit courte.		X
Je me présente en début d'entretien et je présente l'IRCEM.	X	
J'attends de connaître l'objet de l'appel pour identifier mon interlocuteur.		X
J'écoute et je questionne mon client pour connaître ses attentes.	X	
Je reformule la demande du client pour vérifier que je l'ai bien comprise	X	
Quand je réponds à la demande du client, j'emploie des termes techniques pour être précis.		X
Quand j'ai répondu à la demande du client, je passe directement à la prise de congé.		X
Je vérifie les coordonnées de mon client en fin d'appel téléphonique		X
J'attends que le client raccroche le premier.	X	

Vous êtes désormais formé à la démarche qualité de l'IRCEM, préparez-vous maintenant à répondre aux demandes de vos interlocuteurs. Aude Radigois vous soumet les questions des adhérents sur les prestations d'assistance.

**3** Recherchez la réponse adaptée à chaque demande, **doc 2**, **annexe 3**.

### Doc 2 Un service de la garantie santé

#### Des prestations d'assistance pour vous simplifier la vie !

Ces prestations vous sont accordées 24 h/24 et 7 j/7, sur simple appel téléphonique :

- **en cas d'accident ou de maladie** : le portage de médicaments en cas d'urgence et d'immobilisation, une aide à la recherche d'un médecin de garde ;
- **en cas d'hospitalisation** : après une hospitalisation, possibilité d'obtenir un carnet de CESU\* préfinancé de 200 euros, permettant en moyenne de financer 10 heures d'aide ménagère à domicile. Une participation financière de 10 euros sera demandée (attribution d'un seul carnet par an) ;
- **en cas d'accident ou de maladie à l'étranger** : une avance des frais d'hospitalisation, le remboursement des frais médicaux.

\* CESU : chèque emploi service universel.

### Annexe 3 Les réponses à apporter

Questions	Description du service
<b>Madame Lebacques</b> : « Je dois être hospitalisée prochainement et mon médecin me conseille de limiter les efforts par la suite. J'ai trois enfants et j'aurais besoin de quelqu'un pour m'aider à faire le ménage quand je rentrerai chez moi. L'IRCEM propose-t-elle une aide pour cela ? »	Après une hospitalisation, la garantie santé permet de bénéficier d'une aide ménagère pour en moyenne 10 heures. Un carnet de CESU préfinancé à hauteur de 200 € est attribué une fois par an. Une participation financière de 10 € vous sera demandée.
<b>Madame Stevenson</b> : « Je suis immobilisée à la maison suite à un accident de la route et ma fille travaille à l'étranger. Je n'ai personne pour aller chercher mon traitement à la pharmacie. Je dois le prendre dès demain ! Avez-vous une solution à me proposer ? »	En cas d'accident et d'urgence, l'IRCEM peut vous proposer un service de portage de médicaments à domicile.
<b>Monsieur Spratzer</b> : « Je suis à Oslo avec ma famille. Ma femme a fait une intoxication alimentaire. Le médecin que nous avons vu nous suggère de l'hospitaliser. Est-ce que je dois avancer les frais d'hospitalisation ? »	En cas de maladie à l'étranger, l'IRCEM avance les frais d'hospitalisation et vous rembourse les frais médicaux que vous avez engagés chez le médecin.

- 4 Complétez à présent votre plan d'appel pour répondre à la demande de Mme Lebacques, **annexes 1** et **3**, **annexe 4**.

#### Annexe 4 Votre plan d'appel

Étape	L'entretien téléphonique
Identification et prise de contact	<p>Vous : <b>Groupe IRCÉM, votre prénom, bonjour !</b></p> <p>MME LEBACQUES : Bonjour, j'ai un renseignement à vous demander.</p> <p>Vous : <b>Bien sûr madame, pouvez-vous me donner votre nom ou votre numéro d'adhérent ?</b></p> <p>MME LEBACQUES : Je suis Laurette Lebacques. <i>Vous cherchez et trouvez ses coordonnées sur le fichier clients</i></p> <p>Vous : <b>Pouvez-vous me confirmer votre adresse, votre numéro de téléphone et votre mail s'il vous plaît ?</b></p> <p>MME LEBACQUES : J'habite au 2 impasse du Chaudron à Chenay-le-Châtel. Mon numéro de téléphone est le 03 85 05 56 67 mais je n'ai pas d'adresse mail.</p> <p>Vous : <b>Merci madame Lebacques.</b></p>
Objet de l'appel	<p>Vous : <b>Je vous écoute, madame Lebacques, en quoi puis-je vous être utile ?</b></p> <p>MME LEBACQUES : Je dois être hospitalisée prochainement et mon médecin me conseille de limiter ensuite les efforts. J'ai trois enfants et j'aurais besoin de quelqu'un pour m'aider à faire le ménage quand je rentrerai chez moi. L'IRCÉM propose-t-elle une aide pour cela ?</p> <p>Vous : <b>Si j'ai bien compris, vous souhaitez faire appel à une aide ménagère et vous voulez savoir si votre garantie santé vous le permet ?</b></p> <p>MME LEBACQUES : C'est bien ça.</p>
Traitement de la demande	<p>Vous : <b>Après une hospitalisation, la garantie santé vous permet de bénéficier d'une aide ménagère pour en moyenne 10 heures. Un carnet de chèques emploi service universel préfinancé à hauteur de 200 € peut vous être attribué une fois par an. Une participation financière de 10 € vous sera demandée.</b></p>
Conclusion et prise de congé	<p>Vous : <b>Est-ce que tout est clair pour vous ?</b></p> <p>MME LEBACQUES : Oui, j'ai bien compris, je vous remercie.</p> <p>Vous : <b>Avez-vous d'autres questions ?</b></p> <p>MME LEBACQUES : Non, merci beaucoup.</p> <p>Vous : <b>Je vous remercie de votre appel, madame Lebacques, et je vous souhaite une excellente journée.</b></p>

## Excel • Word

# TP Informatique → La qualité toute l'année

Toujours en PFMP au service Relation clientèle de l'**IRCEM**, vous recevez et gérez vos premiers appels téléphoniques. Aude Radigois, votre tutrice, vous accompagne dans votre formation et fait aujourd'hui un point avec vous sur la qualité de votre relation client au téléphone.



### Vos activités

Aude Radigois vous fournit l'enregistrement d'un appel téléphonique que vous avez traité. Elle vous demande d'analyser votre prestation.

- 1 Écoutez l'enregistrement **16\_entretien-tel.mp3**, retranscrit sous **16\_entretien-tel.docx** puis complétez la grille d'analyse de votre entretien téléphonique. Pour chaque point de contrôle de la colonne A, vous marquerez d'une croix la case correspondant à votre performance (colonne C, ou D ou E), **16\_evaluation-appel.xlsx**.
- 2 Découvrez les résultats de votre prestation, **16\_evaluation-appel.xlsx**, cellule E14.
- 3 Utilisez ce score pour identifier votre performance, **doc**.
- 4 Proposez pour chaque étape de votre entretien téléphonique les points positifs de votre prestation et ceux à améliorer, **annexe**.
- 5 Mettez à jour la fiche du client dont vous avez traité l'appel, **16\_fiche-client.xlsx**.

### Doc Les résultats du test

Moins de 50 %	De 50 à 90 %	Plus de 90 %
<p>Votre prestation au téléphone ne répond pas aux exigences de qualité de l'IRCEM.</p> <p>Pour l'améliorer, prenez bien connaissance du guide d'entretien téléphonique et respectez-en les étapes.</p> <p>Peut-être pourriez-vous aussi retravailler votre empathie, votre attention et votre courtoisie ?</p>	<p>Vous maîtrisez certaines étapes du déroulement de votre entretien téléphonique mais pas toutes.</p> <p>Analysez votre grille d'évaluation pour rechercher des pistes d'amélioration.</p>	<p>Vous êtes une conseillère téléphonique de qualité ! c'est avec courtoisie, attention et empathie que vous apportez des conseils et des réponses à vos clients.</p> <p>Si vous n'atteignez pas le score maximum de 30 points, vous pouvez retravailler quelques étapes du déroulement de l'appel téléphonique.</p>

## Annexe Des pistes de progrès

Points de contrôle	Points positifs	Points à améliorer
Accueil du contact		Je ne me suis pas présentée : dire mon prénom.
Décroché souriant		Je devrais sourire au téléphone pour que la cliente l'entende.
Identification du client	J'ai bien procédé à l'identification du client en début d'appel.	Je devrais penser à demander le numéro de Sécurité sociale et l'adresse mail de la cliente : je vérifie ainsi que j'ai la bonne personne au téléphone avant d'aborder des sujets confidentiels.
Écoute de la demande du client	J'ai bien questionné la cliente.	
Reformulation	Je reformule de temps en temps.	Je devrais reformuler le besoin avant de proposer le service.
Traitement de la demande	J'ai bien présenté le service adapté au besoin du client.	Je n'ai pas exposé les démarches que je dois effectuer et les procédures que le client doit suivre.
Conseil et propositions	J'ai bien proposé au client des solutions ou des conseils supplémentaires en lien avec son besoin.	
Prise de congé	Je me suis bien assuré que la cliente avait compris la procédure à suivre.	Je dois laisser l'initiative de mettre fin à l'appel et ne pas raccrocher en premier. Je dois prendre congé en utilisant la civilité et/ou le nom du client.
Savoir écouter	Je n'ai pas coupé la parole au client.	
Qualité de la réponse	J'ai fourni une réponse adaptée à la demande du client.	
Impression générale	J'ai fait preuve d'empathie.	
Qualité du ton		Je dois adopter un ton moins monocorde, plus vivant et positif.
Savoir dire		Je dois éviter les abréviations (Urssaf, CESU, CCAS).