

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF

Épreuve ponctuelle

Dossier de mise en situation

Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (si CCF)		Date
L'appelant	<i>Nom, prénom, qualité, organisation</i>	
Demande et résultats attendus	<i>Nature (ex : réclamation, connaître le tarif d'un service) et objectif de l'appel (ex : avoir un rendez-vous avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...)</i>	
Historique des relations avec l'organisation	<i>Repérage de l'importance du client, historique du problème posé...</i>	
Attitude	<i>Humeur, comportement, ton, sourire, ...</i>	
Les tâches concernées	<i>Description des tâches devant être réalisées par le candidat...</i>	