

Applications professionnelles

1. Orienter et renseigner une personne

Situation

La société Phodesco, dirigée par M. Heiss, est spécialisée dans l'étude et la réalisation de pièces en caoutchouc ou en silicone. Elle est située à Saintes (17100) et emploie 62 salariés. Jusqu'à présent, l'entreprise fermait au mois d'août pour les congés annuels d'été. Mais cette année, le carnet de commandes est rempli et la direction a décidé d'échelonner les vacances des salariés et de continuer à produire pendant le mois d'août. Vous allez remplacer l'assistante de gestion pendant ses congés.

Lors de votre premier jour de travail, un client se présente à votre service car il a rendez-vous avec le chargé d'études du service Recherche et développement de l'entreprise. Malheureusement, le client ne connaît pas son nom. Vous êtes un peu perdu(e) et téléphonez au responsable commercial, M. Antoine, pour obtenir l'information.

Un peu plus tard dans la journée, un jeune homme frappe à la porte de votre bureau. Il recherche, dans le cadre de sa formation de BTS, un stage d'une durée de 12 semaines à partir du mois d'octobre. Vous hésitez à déranger à nouveau le responsable commercial, qui ne vous a donné aucune consigne particulière sur le filtrage des visiteurs.

Après ces deux expériences, vous décidez de créer des outils vous permettant de répondre aux besoins des visiteurs. Les informations concernant la structure de l'entreprise (annexe 1) et la répartition des bureaux dans le service commercial (annexe 2) vous sont fournies sous forme de fichiers Word : ch09_appli1_annexe_1.docx et ch09_appli1_annexe_2.docx.

Consignes

- 1 Quels outils devez-vous avoir à votre disposition pour accueillir des clients ?
- 2 Réalisez, sur un logiciel adapté, l'organigramme de structure de la PME, sachant que M. Heiss est le directeur et que vous remplacez l'assistante de gestion.
- 3 Créez une fiche d'accueil pour faire le lien entre le visiteur et la personne concernée.

2. Conduire une argumentation

Situation

La société Loisirs Verts, située en Martinique, à Fort-de-France (97200), fabrique du mobilier de jardin en fer forgé et en bois. Assistant(e) de gestion, vous êtes chargé(e) de la relation avec les clients. Ce matin, M. Poulard, un client fidèle, vient prendre possession de son salon de jardin en bois de mahot bleu naturel, commandé deux semaines plus tôt. Malheureusement, celui-ci est toujours en fabrication, votre fournisseur ayant eu du retard dans la livraison de la matière première. M. Poulard n'est pas très content. Vous essayez de trouver des arguments pour le convaincre d'attendre une semaine supplémentaire.

Consignes

- 1 Recherchez les arguments que vous pourriez avancer pour convaincre M. Poulard d'accepter le retard.
- 2 Quelles peuvent être les objections de M. Poulard, compte tenu de votre argumentation ?
- 3 Comment allez-vous répondre aux objections de M. Poulard ?
- 4 Jeu de rôles : imaginez deux situations possibles face à votre interlocuteur :
 - vous êtes face à M. Poulard qui, après objections, se laisse convaincre par vos arguments ;
 - vous êtes face à M. Poulard qui, après objections, refuse votre argumentation.

Entraînement à l'épreuve E4.1

Situation

La société Plastilia, située 1024 rue du Pont à Métabief dans le Doubs (25), fabrique sur commande des gadgets publicitaires en métal : décapsuleurs, porte-clés... Les six commerciaux de l'entreprise sont actuellement tous installés dans un même bureau. Lorsque l'un d'entre eux a un rendez-vous avec un client, il est obligé soit de chercher un bureau vacant, soit de le recevoir dans le bureau commun. Cette situation est parfois gênante. Assistant(e) de gestion de M. Massard, chef d'entreprise, vous souhaitez mettre en place un bureau d'accueil à l'entrée de l'entreprise afin que les commerciaux puissent recevoir les clients. Consulté sur ce projet, M. Massard vous accorde un budget de 1 500 € pour cette implantation. Vous avez listé le mobilier nécessaire et recherché les tarifs auprès de deux fournisseurs (annexes 1 et 2).

Consigne

Réalisez un tableau vous permettant de calculer le coût de ce bureau d'accueil et de déterminer le fournisseur le plus intéressant.

1 ANNEXE 1 – Liste du mobilier nécessaire

- ANNEXE 1** Mobilier nécessaire à l'aménagement d'un bureau d'accueil :
- une table ronde, plus conviviale pour un entretien ;
 - cinq chaises ;
 - un téléphone ;
 - un portemanteau pour les visiteurs ;
 - un *paper board* ;
 - une vitrine où sont exposés les produits de l'entreprise.

2 ANNEXE 2 – Tarifs et conditions des deux fournisseurs

Éléments	Prix unitaire HT	
	Dactylburo	Mobibureau
Table de réunion	456,00	483,00
Chaises	90,00	75,00
Téléphone sans fil	65,00	80,00
Vitrine d'exposition	475,00	460,00
Portemanteau	60,00	62,00
<i>Paper board</i>	115,00	110,00
Conditions de remise		
Remise 1	Si la commande porte sur plus de 8 articles, l'article le moins cher obtient une remise de 10 %.	S'il y a plus de quatre chaises commandées, la cinquième bénéficie d'une remise de 15 %.
Remise 2	– 3 % pour une commande supérieure à 800 € – 5 % pour une commande supérieure à 1 000 € – 8 % pour une commande supérieure à 1 500 €	– 2 % pour une commande supérieure ou égale à 500 € – 4 % pour une commande supérieure ou égale à 1 000 € – 6 % pour une commande supérieure ou égale à 2 000 €



SARL ROMUALD
40 quartier Barbe
Route de Toulouse
40000 Mont-de-Marsan
Tél. : 05 02 01 87 10
Courriel : contact@romuald.fr
Site Internet : www.romuald.fr

Télécopie

À :	Kitagrit	De :	SARL ROMUALD
Télécopie :	05 20 48 90 36	Pages :	1/1
Téléphone :	05 20 48 90 37	Date :	19 septembre N
Objet :	Problème d'accueil téléphonique Cc :		

☐ Urgent ☐ Pour avis ☒ Commentaires ☐ Réponse

Suite à un problème de pose de vérin hydraulique sur notre chantier d'Agen, je vous ai téléphoné le 18 septembre N pour obtenir l'assistance de votre technicien, M. Philippe.

Or, la personne qui a décroché m'a mis en attente au moins 5 minutes avant de traiter mon appel, puis encore 10 minutes pour joindre M. Philippe, qu'elle n'a jamais pu contacter.

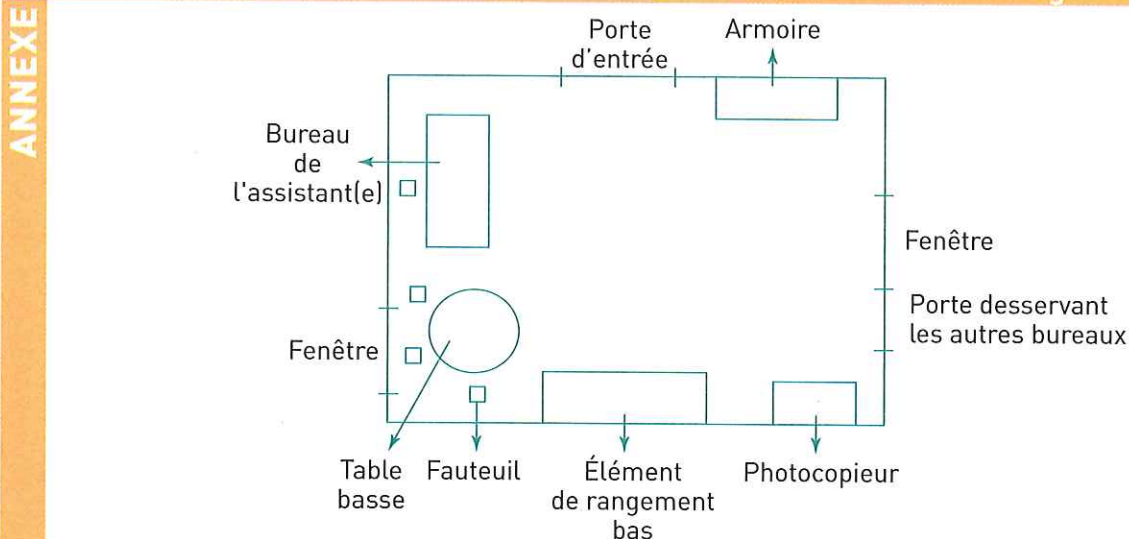
Suite à mon insistance, elle a refusé de façon agressive de rechercher un autre technicien capable d'intervenir sur mon problème, prétextant « que ce n'était pas son travail ».

Client fidèle de votre entreprise depuis 15 ans, j'ai trouvé ce comportement inadmissible et je tenais à vous en faire part.

Cordialement,

Patrick ROMUALD

2 ANNEXE 2 – Plan actuel de l'accueil dans la société Kitagri



3 ANNEXE 3 – Fiche d'attribution de fonctions de l'assistant(e) de gestion

ANNEXE



FICHE D'ATTRIBUTION DE FONCTIONS

Fonction : assistant(e) de gestion

Responsable : M. Maillot, directeur

Les tâches confiées à l'assistant(e) de gestion sont les suivantes :

- tri du courrier ;
- répartition du courrier dans les divers services ;
- standard ;
- accueil physique des visiteurs ;
- tenue et mise à jour des agendas ;
- réalisation de courriers ;
- rédaction de notes, comptes rendus, rapports ;
- mise en forme de devis ;
- conception et envoi de publipostages ;
- organisation des réunions ;
- création de tableaux de bord.

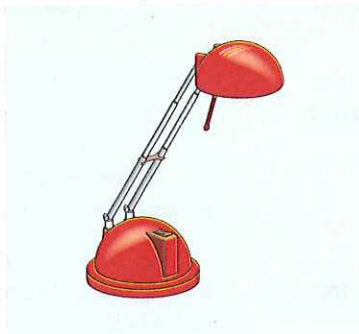
4 ANNEXE 4 - Matériel dont dispose l'assistant(e) de gestion sur son poste de travail

ANNEXE

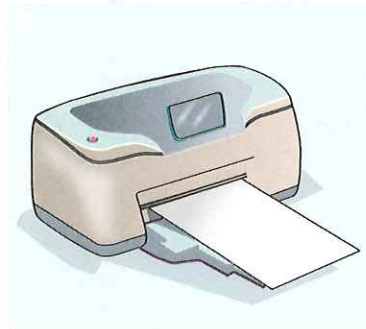
- Un ordinateur



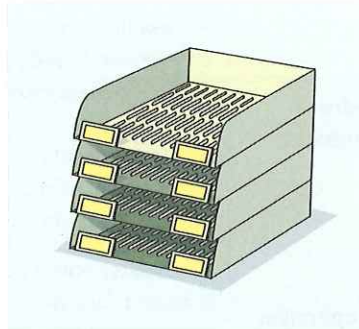
- Une lampe



- Une imprimante multifonction



- Une corbeille à courrier



- Un standard téléphonique



- Un télécopieur



5 ANNEXE 5 – Catalogue des formations de Forma Top

ANNEXE

Formations	Contenus	Lieux	Nombre de jours	Coûts
Comment préparer un bon accueil physique ?	– Travailler et améliorer les aspects de l'accueil en face-à-face – Entraînements par les cas et par les jeux de rôles	Bordeaux	2 jours (14 heures)	990 €
Comment préparer un bon accueil téléphonique ?	– Travailler et améliorer les aspects de l'accueil téléphonique – Entraînements par les cas et par les jeux de rôles	Bordeaux	2 jours (14 heures)	990 €
Comment prendre la parole en réunion ?	– Travailler la prise de parole en réunion, la présentation personnelle, la dextérité, l'aisance – Entraînements par les jeux de rôles, l'improvisation et la conduite de débats	Paris	2 jours (14 heures)	990 €
Que faire pour optimiser l'accueil d'un client en quelques secondes ?	– Travailler sur le pôle accueil : le face-à-face physique et le contact téléphonique – Recevoir le client, gérer les appels, le renseigner, l'orienter vers le service concerné	Bordeaux	2 jours (14 heures)	860 €
La maîtrise de la communication	Travailler les outils qui permettent de mieux maîtriser la communication en entreprise, quel que soit l'interlocuteur	Bordeaux	3 jours (21 heures)	1 425 €
Mieux se connaître	Travailler l'approche de soi, le « moi » afin de mieux communiquer avec l'autre	Bordeaux	2 jours (14 heures)	975 €
Comment gérer son stress et ses émotions ?	Travailler la maîtrise des sentiments, le stress et les émotions afin de créer de nouveaux comportements dans l'entreprise	Paris	2 jours (14 heures)	990 €
Comment gérer le face-à-face avec la clientèle ?	Travailler la qualité de l'accueil de la clientèle en face-à-face afin de répondre aux attentes du client et optimiser l'image de l'entreprise	Paris	2 jours (14 heures)	895 €
Comment anticiper et gérer les conflits en entreprise ?	Travailler sur les causes des conflits en entreprise, leur prise en charge, leur résolution	Bordeaux	2 jours (14 heures)	975 €
Optimiser ses compétences commerciales au téléphone	– Travailler la communication orale à partir de l'outil téléphone : prise de contact, de rendez-vous, conseil, vente – Entraînements par les jeux de rôles	Bordeaux	2 jours (14 heures)	990 €