

<input type="text"/>	Lieu du stage :	Maître de stage :	Date/ heure	
2ème CAP	<input type="text"/>	Madame Desablens	Vendredi 10 février 2006 12h 50 à	50 min 3 X

Sujet : Emettre un appel Evaluation

Matière/ discipline

Technique d'accueil

Classe

5 P AAA

Prérequis

Savoir réceptionner un appel
Le vocabulaire de base de l'accueil téléphonique
Préparer son appel
Le code d'épellation internationale

Objectif opérationnel

Dans une situation donnée, l'élève sera capable d'émettre un appel en respectant les usages et en utilisant un plan d'appel qu'il aura préparé au préalable.
Dans une situation donnée, l'élève sera capable de réceptionner un appel en respectant un maximum les usages.
Dans une situation d'émission d'appel, l'élève sera capable de respecter les critères suivant : pouvoir se présenter, présenter l'objet de l'appel, de donner toutes les idées qui doivent composer le message, d'adopter un langage correct, de s'exprimer clairement.
Dans une situation de réception d'appel, l'élève sera capable de respecter les critères suivant : décrocher rapidement et se présenter, savoir s'adapter à la demande du client, bien gérer les aspects administratifs, d'adopter un langage correct, et de s'exprimer clairement.

Références au programme

Fédération de l'enseignement secondaire catholique Section : Auxiliaire administratif (ve) et d'accueil – 3^{ème} degré Professionnel – Cours : Technique d'organisation : relation publique sociale secrétariat page 23

Matériel(s)

Documents élèves
Brochure des Hôtels de Wallonie
Plan de Leuze
Planning de la Cour Carrée à Leuze
Brochure didactique La Cour Carrée à Leuze

Bibliographie

- Tourisme Belgique – Flandre et Bruxelles ,21, Bd. des Capucines – 75002 Paris
@ : www.tourismebelgique.com

EMETTRE UN APPEL: SITUATION D'EVALUATION

ETAPES	METHODES	MATIERES
INTRODUCTION	<p><u>METHODE MAGISTRAL</u></p> <p>A l'issu du cours vous allez être évalué. Vous devez utiliser le code d'épellation, les généralités de la communication téléphonique.</p> <p>Lire la situation pour la ou le réceptionniste de l'hôtel.</p> <p>Ensuite, lire la situation pour le client.</p> <p>Distribuer les documents</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de leuze - brochures de l'hôtel - catalogues des hôtels de Wallonie 	<h1 style="color: blue; text-decoration: underline;">Réserver un séjour à l'hôtel</h1>
		<p>Fiche réceptionner un appel</p>
		<p><u>Situation pour la réceptionniste de l'hôtel <i>La Cour Carrée à Leuze</i></u></p> <p>Tu es réceptionniste à l'hôtel de La Cour Carrée située à Leuze en Hainaut. Ton rôle est de réceptionner les appels, accueillir les visiteurs, gérer l'administratif.</p> <p><u>Consigne :</u></p> <p>Prend connaissance des documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le Guide Belgique Wallonie Hôtels 2005/2006 - Le dépliant - Le plan de Leuze - Le planning des réservations - La fiche signalétique des clients <div data-bbox="1554 871 1861 1082" style="text-align: right;">  </div>

INTRODUCTION	Lire la situation pour le client.	Fiche émettre un appel	
		<p>Situation pour le client</p> <p>Tu es monsieur ou madame ZENTAOUI. Tu téléphones à <u>La Cour Carrée à Leuze</u>.</p> <p>Tu souhaites réserver une chambre double pour 3 Vous arrivez aujourd'hui à 15 h 00 et vous repartez dimanche vers 18 h 00.</p>	 <p style="text-align: right;">jours.</p>
			<p>Monsieur Zentaoui possède un ordinateur portable et il voudrait consulter ses messages. Demander s'il y a une possibilité de se connecter à Internet dans l'hôtel ? Ne connaissant pas la région de Leuze, Monsieur Zentaoui, souhaite que l'on lui indique le chemin à suivre venant de Ath.</p>

Mme Desablens

5P AAA

T Organisation

3/8/

Expliquer les critères d'évaluation aux élèves pour les deux rôles.	Critère d'évaluation			
	Réceptionner un appel	Points		
	Avoir bien suivi les consignes	2		
	Décrocher rapidement et se présenter	4		
	Savoir s'adapter à la demande du client	4		
	Bien gérer les aspects administratifs	4		
	Laisser le correspondant conclure et raccrocher	2		
	Langage correct	4		
	Éviter les tics	2		
	S'exprimer clairement	4		
	Ne pas couper la parole	2		
	Reformuler	2		
	TOTAL	30		

Mme Desablens

5P AAA

T Organisation

4/8/

<u>Critères d'évaluation</u>					
Émettre un appel		Points			
Avoir bien suivi les consignes		2			
Se présenter		4			
Présenter l'objet de l'appel		4			
Donner toutes les idées qui doivent composer le message.		4			
Prendre congé		1			
Raccrocher doucement		1			
Langage correct		4			
Éviter les tics		2			
S'exprimer clairement		4			
Ne pas couper la parole		2			
Maintenir le contact		2			
TOTAL		30			

MISE EN SITUATION DE RECHER

METHODE DE SITUATION DE RECHERCHE DIRIGEE

Mettre les élèves en situation de recherche avec les documents.

Document pour la réceptionniste :

Planning prévisionnel

Semaine°: du 6 février au 20 février 2006

#	Type	LU	MA	ME	JE	VE	SA	LU	MA	ME	JE	VE	SA	LU	
		6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	
100	☺	Mr Leconte													
101	☺	Mr & Mme Dupont													
102	☺														
103	☺														
104	☺	Melle Jobsourne													
105	☺														
106	☺														
107	☺											Mr & Mme Maurice			

☺ → Chambre simple

☺☺ → Chambre double

.....Saut de section (page suivante).....

MISE EN SITUATION DE RECHERCHE

Fiche signalétique client

Cette fiche signalétique peut être sous la forme de papier comme ici. Mais aussi sous forme de formulaire à compléter directement dans WORD

LEUZE (LEUZE-EN-HAINAUT)
LA COUR CARREE

Château de Tonna 5
 7900 LEUZE
 Tél: 0690 4025
 Fax: 0690 19 92

Fiche signalétique

Nom: _____
 Prénom: _____
 Adresse: _____
 Code postal: _____ Téléphone: _____
 Localité: _____ Pays: _____
 Arrivée: [] Départ: []
 Nombre(s) de personnes: _____
 Nombre(s) de lits: _____
 Nombre(s) de suites: _____
 de 2 lits _____ de 2 lits _____ de 2 lits _____

Nombre de chambres réservées	Type de chambre	Prix en € petit déjeuner compris
0	Simple	4,500
	Double	4,500
	Double	4,500
	Double	4,500

<p>PREPARATION DU JEU DE ROLE</p>	<p><u>Constituer des groupes de deux avec un jeu de carte.</u></p> <p>Laissez quelques instants aux élèves pour se mettre au point.</p> <p>Préparation de la valise didactique.</p>	<p>Les élèves se mettent au travail</p>																																																																	
<p>EVALUATION DES GROUPES</p>	<p><u>Enregistrement des jeux de rôles avec la valise didactique</u></p> <p>A tour de rôle les groupes passent.</p> <p>Ensuite, je demande aux élèves leurs avis sur leur prestation. Le positif et le négatif. Je demande aux autres de dire leur avis sur la prestation de leurs camarades.</p> <p><u>Evaluation sommative</u></p> <p>Je complète la grille d'évaluation.</p> <p>Je donne une évaluation formative. Dans le but de remédiation, le cas échéant.</p>	<p>Les élèves appliquent la consigne.</p> <p><u>Critères d'évaluation</u></p> <table border="1" data-bbox="958 769 1809 1382"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Émettre un appel</th> <th style="text-align: center;">Points</th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Avoir bien suivi les consignes</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Se présenter</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Présenter l'objet de l'appel</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Donner toutes les idées qui doivent composer le message.</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prendre congé</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Raccrocher doucement</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Langage correct</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Éviter les tics</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>S'exprimer clairement</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ne pas couper la parole</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Maintenir le contact</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Émettre un appel	Points				Avoir bien suivi les consignes	2				Se présenter	4				Présenter l'objet de l'appel	4				Donner toutes les idées qui doivent composer le message.	4				Prendre congé	1				Raccrocher doucement	1				Langage correct	4				Éviter les tics	2				S'exprimer clairement	4				Ne pas couper la parole	2				Maintenir le contact	2				TOTAL	30			
Émettre un appel	Points																																																																		
Avoir bien suivi les consignes	2																																																																		
Se présenter	4																																																																		
Présenter l'objet de l'appel	4																																																																		
Donner toutes les idées qui doivent composer le message.	4																																																																		
Prendre congé	1																																																																		
Raccrocher doucement	1																																																																		
Langage correct	4																																																																		
Éviter les tics	2																																																																		
S'exprimer clairement	4																																																																		
Ne pas couper la parole	2																																																																		
Maintenir le contact	2																																																																		
TOTAL	30																																																																		

Mme Desablens

5P AAA

T Organisation

8/8/

	Je donne une feed back à l'élève sur sa prestation	<p><u>Critère d'évaluation</u></p> <table border="1" data-bbox="904 341 1946 901"> <thead> <tr> <th data-bbox="904 341 1529 445">Réceptionner un appel</th> <th data-bbox="1529 341 1632 445">Points</th> <th data-bbox="1632 341 1736 445"></th> <th data-bbox="1736 341 1839 445"></th> <th data-bbox="1839 341 1946 445"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="904 445 1529 480">Avoir bien suivi les consignes</td> <td data-bbox="1529 445 1632 480">2</td> <td data-bbox="1632 445 1736 480"></td> <td data-bbox="1736 445 1839 480"></td> <td data-bbox="1839 445 1946 480"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 480 1529 515">Décrocher rapidement et se présenter</td> <td data-bbox="1529 480 1632 515">4</td> <td data-bbox="1632 480 1736 515"></td> <td data-bbox="1736 480 1839 515"></td> <td data-bbox="1839 480 1946 515"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 515 1529 550">Savoir s'adapter à la demande du client</td> <td data-bbox="1529 515 1632 550">4</td> <td data-bbox="1632 515 1736 550"></td> <td data-bbox="1736 515 1839 550"></td> <td data-bbox="1839 515 1946 550"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 550 1529 585">Bien gérer les aspects administratifs</td> <td data-bbox="1529 550 1632 585">4</td> <td data-bbox="1632 550 1736 585"></td> <td data-bbox="1736 550 1839 585"></td> <td data-bbox="1839 550 1946 585"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 585 1529 620">Laisser le correspondant conclure et raccrocher</td> <td data-bbox="1529 585 1632 620">2</td> <td data-bbox="1632 585 1736 620"></td> <td data-bbox="1736 585 1839 620"></td> <td data-bbox="1839 585 1946 620"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 620 1529 655">Langage correct</td> <td data-bbox="1529 620 1632 655">4</td> <td data-bbox="1632 620 1736 655"></td> <td data-bbox="1736 620 1839 655"></td> <td data-bbox="1839 620 1946 655"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 655 1529 691">Éviter les ties</td> <td data-bbox="1529 655 1632 691">2</td> <td data-bbox="1632 655 1736 691"></td> <td data-bbox="1736 655 1839 691"></td> <td data-bbox="1839 655 1946 691"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 691 1529 726">S'exprimer clairement</td> <td data-bbox="1529 691 1632 726">4</td> <td data-bbox="1632 691 1736 726"></td> <td data-bbox="1736 691 1839 726"></td> <td data-bbox="1839 691 1946 726"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 726 1529 761">Ne pas couper la parole</td> <td data-bbox="1529 726 1632 761">2</td> <td data-bbox="1632 726 1736 761"></td> <td data-bbox="1736 726 1839 761"></td> <td data-bbox="1839 726 1946 761"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 761 1529 796">Reformuler</td> <td data-bbox="1529 761 1632 796">2</td> <td data-bbox="1632 761 1736 796"></td> <td data-bbox="1736 761 1839 796"></td> <td data-bbox="1839 761 1946 796"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="904 796 1529 901" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td data-bbox="1529 796 1632 901" style="text-align: center;">30</td> <td data-bbox="1632 796 1736 901"></td> <td data-bbox="1736 796 1839 901"></td> <td data-bbox="1839 796 1946 901"></td> </tr> </tbody> </table>	Réceptionner un appel	Points				Avoir bien suivi les consignes	2				Décrocher rapidement et se présenter	4				Savoir s'adapter à la demande du client	4				Bien gérer les aspects administratifs	4				Laisser le correspondant conclure et raccrocher	2				Langage correct	4				Éviter les ties	2				S'exprimer clairement	4				Ne pas couper la parole	2				Reformuler	2				TOTAL	30			
Réceptionner un appel	Points																																																													
Avoir bien suivi les consignes	2																																																													
Décrocher rapidement et se présenter	4																																																													
Savoir s'adapter à la demande du client	4																																																													
Bien gérer les aspects administratifs	4																																																													
Laisser le correspondant conclure et raccrocher	2																																																													
Langage correct	4																																																													
Éviter les ties	2																																																													
S'exprimer clairement	4																																																													
Ne pas couper la parole	2																																																													
Reformuler	2																																																													
TOTAL	30																																																													
JC	<u>Journal de classe</u>	<u>Evaluation sur Emettre un appel en situation de jeu de rôle</u>																																																												