|  |  |
| --- | --- |
| **Seconde baccalauréat professionnel AGOrA** | **SCÉNARIO 2 - Traiter les demandes des usagers** |
| **Activités proposées**  1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent   * Prise en charge de la demande | **Compétence évaluée**  **1.1.2.** Apporter une réponse adaptée à la demande |





|  |  |
| --- | --- |
| **Dénomination** | **Association CLAVIM** |
| **Statut juridique** | Association loi 1901 |
| **Président** | M. Luc DEBORD |
| **Directeur Général** | Mme Anne-Marie SUEUR |
| **Adresse** | 47 rue du Général LECLERC  92130 ISSY LES MOULINAUX |
| **Site Internet** | <https://www.clavim.asso.fr/> |
| **Adresse mail** | [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com) |
| **Effectif** | 320 salariés |

L’association CLAVIM (Cultures, Loisirs, Animations de la Ville d’Issy-les-Moulineaux) est une association 1901 qui s’attache à favoriser l’autonomie, la bienveillance, la tolérance, la fraternité, le respect et la solidarité en privilégiant le faire ensemble autour d’un objectif commun à partager : le vivre ensemble. Elle s’adresse à tous les âges de la vie, à toutes les générations et développe ses actions au cœur des questions éducatives. Le CLAVIM intervient dans les domaines de l’animation, de la prévention et de la culture sur la Ville d’Issy-les-Moulineaux.

La CLAVIM organise ainsi :

* Des services pour les enfants (accueil périscolaire, accueil loisirs).
* Des clubs pour les jeunes.
* Les maisons de quartier.
* Les séjours vacances.

La CLAVIM s’adresse également aux adultes en leur proposant des lieux d’échange (espace parents-enfants, espaces d’écoute…).

Vous êtes affecté(e) au siège de l’association, 47 rue du Général Leclerc, 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX. Vous travaillerez avec Mme Monica DURAND, Agent d’accueil. Votre responsable hiérarchique sera Mme Emeline ROUDET, Responsable administrative.

Nous sommes le 10 mai 2022. Vous allez être amené(e) à traiter les demandes d’information des clients par mail et par téléphone.

**ORGANISATION DU SCÉNARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE**  Traiter les demandes des usagers  **Lieu d’exercice** : accueil | **Missions**   1. Traiter une demande d’information d’usager par téléphone. 2. Traiter des demandes d’informations par courriel. | **Compétence**  **1.1.2.** Apporter une réponse adaptée à la demande  **1.1.2.** Apporter une réponse adaptée à la demande |



**Avant de vous lancer dans vos travaux, créez un dossier informatique que vous nommerez « SCENARIO 2 – CLAVIM »**

**Mission 1 – Traiter une demande d’information par téléphone**

Prenez connaissance de la note de travail 1 de votre responsable (**DOCUMENT 1**).

1. Ecoutez le message de l’usager (dossier supports).
2. Sur un brouillon, prenez en notes le message laissé par l’usager.
3. Préparez sur le document prévu à cet effet le message téléphonique (**FICHIER PREPARATION APPEL TELEPHONIQUE – Dossier SUPPORTS).** Aidez-vous de la fiche **RESSOURCES** (Méthode CROC) pour réaliser ce travail. Enregistrez votre travail sous « **S2\_CLAVIM\_112\_PREPARATION\_APPEL** » 🖫.
4. Isolez-vous du reste du groupe. Simulez grâce à votre smartphone (fonction enregistreur) la communication téléphonique (vous arrivez sur la messagerie téléphonique de l’usager).
5. Transmettez ensuite le fichier audio par mail à votre professeur via l’ENT avec un objet et un message à son attention.
6. Vous enregistrerez votre travail sous « **S2\_CLAVIM\_112\_APPEL\_CLIENT**» 🖫.

**Mission 2 – Traiter une demande d’information par mail (refus)**

Prenez connaissance de la note de travail 2 de votre responsable (**DOCUMENT 2**) et du mail reçu (**DOCUMENT 3**).

1. Pour préparer la rédaction du mail, rendez-vous sur le site « Assistante Plus » pour analyser les règles de rédaction des courriels : <http://assistanteplus.fr/a/conseils-pour-rediger-vos-e-mails-professionnels/>
2. Rédigez sur le document prévu à cet effet (**FICHIER TRAME MAIL REFUS**) la réponse à adresser à l’usager. Enregistrez votre travail sous « **S2\_CLAVIM\_112\_REPONSE\_NEGATIVE** » 🖫 et imprimez votre travail.

**Mission 3 – Traiter une demande d’information, transmettre une pièce jointe**

Prenez connaissance de la note de travail 3 de votre responsable (**DOCUMENT 4**) et du mail de l’usager (**DOCUMENT 5**).

1. Préparez sur la trame prévue à cet effet le mail à adresser à l’usager (**FICHIER DEMANDE LISTE TROUSSEAU**). Enregistrez votre travail sous « **S2\_CLAVIM\_112\_REPONSE\_TROUSSEAU** » 🖫.
2. Ouvrez votre messagerie ENT. Simulez l’envoi de votre message avec l’ajout de la pièce jointe à votre enseignant.

**DOCUMENT 1 – NOTE DE TRAVAIL 1**

De : [m.durand-clavim@gmail.com](mailto:m.durand-clavim@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : message téléphonique

Bonjour,

Je viens d’écouter notre répondeur. Un usager nous a laissé un message pour une demande de participation au séjour vacances BALCON DU MONT BLANC du dimanche 5 au dimanche 19 juillet (voir dossier supports). J’ai consulté le planning, nous n’avons plus aucune place disponible pour cet enfant.

Merci de contacter la famille par téléphone afin de les informer. Ils peuvent néanmoins consulter notre site internet, rubrique « séjours vacances » pour d’autres séjours.

Merci d’avance, Monica D.

**DOCUMENT 2 – NOTE DE TRAVAIL 2**

De : [m.durand-clavim@gmail.com](mailto:m.durand-clavim@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : demande d’inscription par mail

Bonjour,

Je vous transmets une demande par mail d’un usager pour le séjour BALCON DU MONT BLANC (**DOCUMENT 3**).

Comme pour le précédent usager, il n’y a malheureusement plus de places disponibles pour l’accueil de son enfant.

Invitez la famille à consulter notre site Internet <https://www.clavim.asso.fr> pour avoir davantage d’informations sur les autres séjours proposés.

Soignez votre conclusion et votre formule de politesse.

Monica D.

**DOCUMENT 3 – MAIL RECU**

De : [laurence.madamet@gmail.com](mailto:laurence.madamet@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : demande d’inscription

*Bonjour,*

*Je souhaite inscrire ma fille Marie MADAMET (9 ans) au séjour BALCON DU MONT BLANC.*

*Des places sont-elles encore disponibles ?*

*Merci par avance,*

*Mme MADAMET*

**DOCUMENT 4 – NOTE DE TRAVAIL 3**

De : [m.durand-clavim@gmail.com](mailto:m.durand-clavim@gmail.com)

À : [informations-clavim@gmail.com](mailto:informations-clavim@gmail.com)

Objet : demande d’informations à traiter

Bonjour,

Je vous transfère (**DOCUMENT 5**) le mail reçu d’une famille concernant le séjour de leur enfant en Bretagne. J’ai déposé dans votre dossier support le fichier demandé. Il faut leur transmettre par retour de mail. Je vous laisse le soin de rédiger la réponse avec la PJ.

Merci d’avance,

Monica D.

**DOCUMENT 5 – DEMANDE D’INFORMATIONS D’UN USAGER**

*De :* [*pascale.dupres@orange.fr*](mailto:pascale.dupres@orange.fr)

*À :* [*informations-clavim@gmail.com*](mailto:informations-clavim@gmail.com)

*Objet : trousseau vestimentaire*

*Bonjour,*

*J’ai inscrit mon fils Thomas au séjour en Bretagne organisé par la CLAVIM du 6 au 14 juillet.*

*Dans le formulaire d’inscription, il est mentionné la liste du trousseau vestimentaire, or, je ne l’ai pas. Pourriez-vous me la transmettre par retour de mail.*

*Bien cordialement,*

Pascale DUPRES