

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL GESTION ADMINISTRATION

Titre de la fiche :	Reception d'appel externe en administration
Date de début et date de fin :	22/01/2018
Lieu de réalisation :	<input type="radio"/> en établissement de formation (Lycée, CFA...) <input checked="" type="radio"/> en PFMP Administration <input type="radio"/> autre (préciser)
Contexte de réalisation :	<input checked="" type="radio"/> Réel <input type="radio"/> Simulé
Conditions de réalisation :	<input type="radio"/> Autonomie <input type="radio"/> Accompagné <input checked="" type="radio"/> Observé
Correspondance avec le référentiel :	3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques
Compétence associée :	3.2.3.1 TRAITER LES APPELS ENTRANTS ET SORTANTS
Complexités :	<input type="checkbox"/> Densité du trafic <input type="checkbox"/> Double appel <input type="checkbox"/> Filtrages et barrages téléphoniques <input type="checkbox"/> Nomadisme et transfert d'appel <input type="checkbox"/> Interlocuteur étranger

1 - Le contexte de réalisation de la situation professionnelle

- Description du cadre (l'organisation, le service)
- Description des tâches demandées, les résultats attendus

Je suis en stage dans la mairie de CAUMONT . Mon supérieure est madame la Maire . Je suis accompagnée de madame DELBOULBE la secretaire administrative de la Mairie. Je dois gérer un appel téléphonique après avoir observé la secretaire administrative .

2 - Les conditions de réalisation de la situation professionnelle

- Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- La réalisation : Démarche, choix, décisions, essais
- Traitement : Les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus

J'ai tous d'abord observé et pris des notes de ce que disait Mme Delboulbe lorsqu'elle prit un appel . Je pris en note qu'elle commençait la conversation par " Mairie de Caumont bonjour " . Ensuite elle prend en note les informations dites ou demandé . Elle répond au questions puis termine par une formule de politesse " merci et à bientôt aurevoir ! " . Le prochain appel sera le mien donc je l'attends .J'ai à ma disposition mes notes et un tableau de tarif de la salle des fetes de caumont .Ma personne ressource est madame DELBOULBES. Une fois que le fixe sonne je reponds en souriant " Mairie de Caumont bonjour " , j'ecoutes et prend note de ce que l'on me demande et biensur les coordonnées et nom de la personne . Je dois donc expliqué à la personne comment elle peut réserver la salle des fêtes de Caumont . Je lui expliques que les tarifs ne sont pas les mêmes pour un habitant de Caumont que pour les autres . Je lui dit donc les tarifs (- Habitants de Caumont : 100e la location et 600e de cautions plus une attestation de responsabilité civil . -autre : 250e la location et 600e de cautions avec une attestation de responsabilité civil). La personne me remercie et me dit qu'elle rappellera pour la reservation . Je l'a remercie aussi et je lui dit " aurevoir a bientôt ! " . Mon appel étant terminé je note sur le pense bête disposé pour les appels " appel salle fete en attente de réservation " avec le nom de la personne et la date de l'apel.

3 - Les productions résultant de la situation professionnelle

- Résultats et productions obtenus

J'ai géré un appel externe et j'ai su repondres aux questions posées par le client .

4 - Analyse de l'action menée

- Réussites, difficultés

J'ai réussi à restituer ce que m'a appris madame Delboulbe et j'ai su repondre et aider la personne qui a appelais .

5 - Décrivez votre compétence

- Ce dont vous êtes maintenant capable après avoir fait cette activité

Je sais maintenant restituer mes connaissances , prendre des notes pendant une démonstration et gérer un appel .

BESOIN D'AIDE

FICHIERS LIÉS À LA FICHE

Avant d'ajouter un fichier, veuillez cliquer sur le bouton « Enregistrer et continuer » afin de ne pas perdre le texte saisi précédemment. Vous êtes responsable du contenu des fichiers que vous associez à votre fiche.

Liste des fichiers liés à cette fiche :

Nom du fichier	Taille		
----------------	--------	--	--

Associer des fichiers à cette fiche (pdf ou zip uniquement) :

Fichier ajouté pour la fiche BEP

Aucun fichier choisi

LIENS ASSOCIÉS À LA FICHE

Vous êtes responsable des liens que vous associez à votre fiche. Nous ne garantissons pas l'accès ou le fonctionnement des liens proposés.

Titre ou description du lien	URL du lien	Action
------------------------------	-------------	--------