|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 1 - Réorganiser l’accueil physique et téléphonique | | |  |
| Durée : 1 h 10 | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

À la suite d’une réunion qualité au sein de l’entreprise, un certain nombre de dysfonctionnements, dans l’accueil de l’entreprise, ont été constatés. Une liste en a été établie, elle vous est remise (**document 1**). Vous devez aider Mme Berthod à les analyser en vous appuyant sur l’organigramme de la société ainsi que sur le plan des locaux et la liste téléphonique (**document 2** et **3**).

**Travail à faire**

1. Proposez des améliorations concernant l’organisation des locaux et du standard téléphonique.
2. Faites une proposition de charte d’accueil téléphonique.
3. Sauvegardez votre travail dans le dossier Erbioline sous un nom significatif.

**Doc. 1   Liste des disfonctionnements constatés**

* Récemment, Mme Berthod, a rencontré dans les couloirs un client perdu qui cherchait le service commercial.
* Aux cours de l’été, il est arrivé à Mme Berthod de rencontrer des clients qui attendaient assis sur les escaliers extérieurs car il faisait trop chaud à l’intérieur et il n’y avait pas suffisamment de fauteuils.
* L’entrée du magasin se fait dans le hall d’accueil de l’entreprise qui donne également accès à tous les services de l’entreprise. L’hôtesse se plaint du monde et du bruit dans le hall lorsqu’un car de touristes arrive. Elle demande que le magasin ait une entrée indépendante, dissociée du hall d’accueil (**document 2**).
* L’hôtesse d’accueil se plaint du fait que le canapé destiné à ceux qui sont en attente de rendez-vous soit situé face à son bureau, et donc face à elle. Cela la perturbe d’autant plus que ces personnes peuvent écouter toutes ses conversations.
* L’hôtesse se plaint d’une surcharge de travail car l’entreprise ne dispose que de 3 lignes directes (la directrice, le directeur administratif et le directeur commercial) tous les autres appels transitent par l’accueil.
* L’hôtesse d’accueil se plaint de ne pas savoir qui fait quoi et de ne pas savoir vers qui orienter les appels. Dans ce cas, elle les oriente systématiquement vers le service commercial qui en retour se plaint d’être régulièrement dérangé par des appels qui ne les concernent pas.
* L’hôtesse d’accueil est présente depuis 3 mois à ce poste et envisage de quitter l’entreprise, car elle ne supporte plus le stress généré par sa fonction. C’est la quatrième hôtesse qui occupe ce poste en deux ans.
* Des clients se sont plaints du fait qu’il fait trop chaud dans le hall d’accueil.
* Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de clients. Les résultats, en ce qui concerne l’accueil de l’entreprise sont les suivants :
  + Plusieurs lettres de réclamation font part de temps d’attentes trop longs (1 à 2 minutes) ;
  + 3 personnes estiment avoir eu un contact trop rapide et stérile à cause du trop peu de temps consacré à la compréhension du problème ;
  + Plusieurs personnes se plaignent d’avoir été mises en contact avec de mauvaises personnes (la directrice a fait remarquer qu’elle avait été à plusieurs reprises dérangée par des appels mal orientés) ;
  + Les personnes en attente de rendez-vous n’ont rien à lire dans le Hall ;
  + Le canapé est très abîmé et la décoration du hall date des années 70 ;
  + Plusieurs contacts font part du manque de diplomatie et de tact des commerciaux et du SAV en cas de problème.

**Doc. 2   Plan des locaux**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Listing téléphonique**  Administratif et financier (Poste 300)  Attaché de gestion (Poste 101)  Boileau (04 75 56 57 60)  Berthod PDG (Poste 100 - 04 75 56 57 58)  Commercial (Poste 200)  Granchamp (04 75 56 57 59)  Liautai (production)  Odilon (SAV)  Production (Poste 400)  R et D (Poste 500)  Richard |

**Doc. 3   Organigramme de la direction de la société**

**Travail à faire**

**1. Proposez des améliorations concernant l’organisation des locaux et du standard téléphonique.**

**2. Faites une proposition de charte d’accueil téléphonique.**

**3. Sauvegardez votre travail dans le Erbioline sous un nom significatif.**