

## Nom de l'équipage :

.....

### **DEFI : SAV (SERVICE APRES-VENTE)**

- Vous êtes conseiller au service client *Expresso* et vous venez de recevoir le mail ci-contre (voir dossier client sur la page suivante).
- Vous devez apporter une réponse au client de deux manières distinctes :
  - Premièrement par mail → rédiger votre réponse sur une feuille libre. N'oubliez pas d'écrire votre nom d'équipage sur votre feuille.
  - Deuxièmement par message vocal → filmez-vous en train de laisser un message vocal. N'oubliez pas de donner le nom de votre équipage dans votre message vocal.
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de votre réponse au mail ainsi que votre vidéo en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape APCRC de l'application mobile.

*Si vous ne parvenez pas à envoyer votre vidéo via l'application, vous pouvez l'envoyer par MMS au 06-43-65-39-77 ou laisser un message directement sur le répondeur si vous ne pouvez pas envoyer de MMS.*

Jeudi 25 novembre 2021



*Document confidentiel*

De : Mme Elodie RAYSSAC « elodie.rayssac@comdatagroup.com »  
A : Service client EXPRESSO « suivi-commande@expresso.com »

Date : Le 25/11 8h12

Objet : suivi de commande

« *Bonjour,*

*Je suis inquiète. J'ai commandé du café chez vous il y a 3 jours et je ne l'ai toujours pas reçu.*

*J'espère que l'on ne me l'a pas volé.*

*Pouvez vous me dire où en est ma commande s'il vous plait, car je n'ai plus de café et cela me manque terriblement le matin.*

*Cordialement,*  
Elodie RAYSSAC. »

Nom de l'équipage :

.....

Jeudi 25 novembre 2021



Document confidentiel

## DOSSIER CLIENT

### Détail commande :

Commande effectuée le 21 novembre 2021.

Montant : 78.94€

Détail : 200 capsules (120 VENISE et 80 COLOMBIA)

Adresse de livraison : 12 chemin des lilas 86000 Poitiers.

Paiement : CB

Délai prévu : le 24/11 entre 10h et 12h par colissimo.

### Historique commande :

Enregistrée le 21/11 à 18h10

Préparée le 22/11 à 10h50

Expédiée le 22/11 à 17h10

Arrivée au dépôt UPS de Lyon le 22/11 à 22h30

Départ du dépôt UPS de Lyon le 24/11 à 10h30 (suite à un mouvement de grève des transporteurs)

Arrivée au dépôt de Poitiers le 24/11 à 23h10

Prévue en livraison le 25/11 entre 15h et 17h

### Détail client :

Nom : RAYSSAC

Prénom : Elodie

Adresse : 12 rue des lilas 8600 Poitiers

Tel : 06 43 65 39 77

Ancienneté : 12 ans

Avantage sélectionné : livraison offerte quel que soit le montant

Préférence café : VENISE

**Procédure réclamation : Suite à une réclamation vous pouvez proposer l'un des avantages suivants :**  
Prochaine livraison offerte OU 5% de remise sur la prochaine commande OU une tasse personnalisée avec le prénom

Nom de l'équipage :

.....

Jeudi 25 novembre 2021



*Document confidentiel*

**DEFI 1 : PRÉPARATION D'UN DEJEUNER**

- Vous êtes auxiliaire de vie, vous devez préparer le déjeuner de Mr Martin qui n'a pas de souci de santé. Ecrivez sur cette feuille réponse, le menu équilibré que vous allez lui préparer.
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de votre réponse en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape Destia de l'application mobile.

**DEFI 2 : SITUATION IMPRÉVUE**

- Vous arrivez chez Mr Morin, 92 ans, vous sonnez plusieurs fois, personne n'ouvre la porte. Ecrivez sur cette feuille réponse ce que vous devez faire dans ce cas là.
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de votre réponse en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape Destia de l'application mobile.

Votre menu :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nom de l'équipage :

.....

Jeudi 25 novembre 2021



*Document confidentiel*

**DEFI 3 : ACTIVITÉS DE FIN DE JOURNÉE**

- Vous intervenez chez Mme Dupont après sa sieste, âgée de 80 ans sans pathologie particulière. Entourez la ou les activités qui sont déconseillé.e.s de lui proposer.
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de votre réponse en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape Destia de l'application mobile.

- Faire les boutiques
- Regarder la télévision
- Activité de mémoire
- Faire un jeu de cartes
- Faire de la musculation
- Se promener (selon la météo)
- Faire du tricot
- Lecture
- Regarder un album photo
- Jouer au Scrabble
- Faire un jeu de ballon aux pieds
- Faire un puzzle
- Faire des mots croisés
- Faire une randonnée
- Faire de la course à pied

# Nom de l'équipage :

.....

Jeudi 25 Novembre 2021

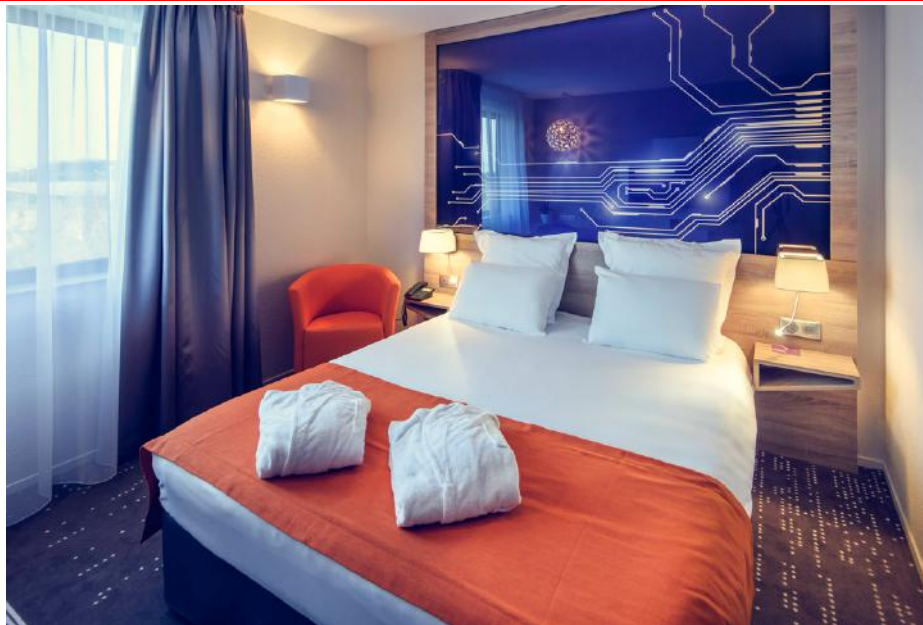


MERCURE  
HOTELS

## DEFI 1 : Créer un sparkle pour un client habitué

- Vous êtes réceptionniste et ce soir, vous accueillez Madame Sarsy. Grâce à sa carte de fidélité, vous vous apercevez qu'elle fête aujourd'hui ses 50 ans. Quelle attention en chambre pouvez-vous bien lui faire ?
- A l'aide de la photo de notre chambre, dessinez le plus beau « sparkle » pour les 50 ans de Madame Sarsy. Par la suite, expliquez vos choix avec un texte de 5 lignes maximum.
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de votre sparkle et de votre explication en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape MERCURE Futuroscope de l'application mobile

*Document Confidentiel*



.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Nom de l'équipage :

Jeudi 25 Novembre 2021



MERCURE  
HOTELS

*Document Confidentiel*

## DEFI 2 : Bienvenue dans la cuisine de l'hôtel

### Consignes :

- Le/ la chef/fe de cuisine de l'hôtel vous demande de ranger les étagères de la cuisine. Associez l'image à son nom : Notez le numéro de l'ustensile sous son image.
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de la feuille en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape MERCURE Futuroscope de l'application mobile

1 Eminceur, 2 Filet de sole, 3 couteau à pain, 4 le fusil, 5 l'araignée, 6 le cul de poule, 7 le passe bouillon, 8 la passoire, 9 la râpe, 10 la maryse



## DEFI 3 : Bienvenue au restaurant, service petit déjeuner

- Vous êtes serveur/serveuse au service petit déjeuner de l'hôtel. Vous recevez la livraison des produits du petit déjeuner mais également des produits pour le/la chef/cheffe de cuisine. Reconstituez votre buffet parmi les éléments ci-contre : (7 réponses exactes)
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de la feuille en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape MERCURE Futuroscope de l'application mobile

- Yaourt
- Saumon frais
- Clémentine
- Œuf
- Tablette de chocolat
- Pain à burger
- Beurre 500g
- Une volaille
- Pain de mie
- Parmesan
- Confiture
- Câpres
- Thé
- Conté



## DEFI 4 : Bienvenue au service commercial

- Vous êtes chargé/e de clientèle et accueillez aujourd'hui le séminaire annuel d'un laboratoire pharmaceutique. Rien ne se passe comme prévu ! Saurez-vous retrouver les solutions adaptées aux problèmes rencontrés :
- Pour chaque problème rencontré, entourez la bonne réponse à apporter
- Dès que vous avez fini, prenez et envoyez la photo de la feuille en cliquant sur « enregistrer ma participation » depuis la fiche étape MERCURE Futuroscope de l'application mobile

*Document  
Confidentiel*

### **L'hôtel est complet, la cliente a oublié de réserver la chambre à son PDG**

- Faire comme si la réservation avait été faite, donner la chambre au PDG et prier pour avoir une annulation
- Dire à la cliente que nous sommes complet et que ce n'est pas notre problème
- Faire comme si la réservation avait été faite, donner la chambre au PDG et recontacter l'ensemble des clients pour trouver une solution (annulation, erreur de réservation ou délogement)

### **Vous avez fait tous les tests techniques la veille, les voyants étaient au vert et ce matin, impossible d'avoir l'image via le vidéoprojecteur (plusieurs réponses possibles)**

- Vous appelez votre responsable technique à la rescousse
- Vous accusez le client d'avoir fait une mise à jour et d'avoir modifié tous les paramètres
- Vous recommencez l'ensemble des tests pour finir par remplacer le câble HDMI

### **Votre client vous a demandé en amont de mettre un cadeau en chambre pour chaque collaborateur/trice. Qu'est-ce que votre client a omis de vous dire et qui va vous prendre 3 fois plus de temps que prévu pour mettre les cadeaux en chambre**

- Les couleurs sont différentes
- Les cadeaux sont nominatifs
- Les cadeaux sont des t-shirt avec comme désignation homme ou femme et tailles différentes (S au XL)

### **Arrivé/e au déjeuner, vous avez un collaborateur/trice de la réunion qui ne mange ni viande, ni poisson, intolérant au gluten et au lactose. Que faites-vous ?**

- Vous lui dites que malheureusement, c'est trop tard, que nous n'avons pas de plat à lui proposer
- Vous rassurez le client en lui disant que vous allez voir ce que vous pouvez lui proposer. Vous informez votre chef/fe de cuisine qui vous propose un plat de végétarien, gluten et lactose free
- Vous vérifiez le menu du client et enlevez tous les éléments que le client ne peut pas consommer