

APPLICATION 5 Le filtrage des messages

Vous exercez la fonction de Support aux activités managériales dans une petite association *Dances of Cuba* dont le président est M. Alvarez. L'association vient d'être créée et a pour objectif la promotion des danses latines (cha cha, mambo, bachata, merengue, salsa...). L'organisation de cours de danse hebdomadaires, collectifs ou individuels, constituent l'activité principale de l'association. Mais elle organise aussi des stages intensifs pendant les vacances scolaires et des soirées à thème dans des restaurants.

La campagne publicitaire que vous avez menée sur le site Internet de la ville et sur les réseaux sociaux a porté ses fruits.

Vous êtes submergée de demandes d'adhésion ou de renseignements. Les appels téléphoniques et les courriels se succèdent et vous avez du mal à gérer ce flux d'informations. M. Alvarez souhaite vous aider en vous donnant quelques consignes de filtrage pour prioriser les messages (document 1).

Missions : *Vous êtes chargé(e), d'appliquer un filtrage efficace des communications dans le respect des consignes de la hiérarchie.*

Document 1 : Consignes de filtrage (post-it) téléphonique

- *Ne me communiquez que les appels des restaurateurs pour des demandes de Rdu.*
- *Pour les adhésions aux cours, je vous laisse gérer en fonction des effectifs et du planning.*
- *Concernant la messagerie, gérez en priorité les demandes d'adhésion aux cours collectifs.*

Document 2 : Communication

Vous : *Dances of Cuba* bonjour,

Appelant : bonjour, je suis Pablo Mendes, professeur de danse Salsa.

Vous : En quoi puis-je vous aider ?

Appelant : Je suis professeur confirmé et suis à la recherche de quelques heures de cours. Je souhaiterais à ce titre, parler à M. Alvarez.

Vous : Je suis désolé(e) Monsieur, mais M. Alvarez n'est pas disponible pour le moment.

Appelant : C'est-à-dire que je l'ai rencontré il y a peu dans une autre école et il m'a laissé sa carte de visite

Vous : Dans ce cas, puis-je prendre un message

Appelant : Non, je veux lui parler...

- 1- *Pouvez-vous accéder à la requête de votre interlocuteur (document 2) ? Justifiez.*
- 2- *Formulez la réponse que vous pourriez lui donner.*
- 3- *Quelles actions allez-vous mettre en œuvre pour configurer votre messagerie afin de répondre à la demande de M. Alvarez ?*