



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers

**EP1A – Epreuve professionnelle liée au
contact avec le client et/ou l'utilisateur**

**Première partie : Contact téléphonique
Coefficient 2**

**Epreuve durée 5 minutes
Temps de préparation 15 minutes**

SITUATION PROFESSIONNELLE

4 juin 2013 - Sujet 5 de 14h00

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury.

| | | | |
|--|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS | Code : 31206 | Session 2013 | SUJET 5 de 14h00 |
| EPREUVE EP1A : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur. Contact téléphonique | Durée : 5 minutes | Coefficient : 2 | Page 1 /5 |

Nom de l'entreprise



Camping Le Bord du Lac

Montée du Petit Bilieu

38850 BILIEU

Renseignements et réservation :

Tél : 04 76 02 12 68 - Mail : campingbilieu@live.fr - Site : camping-bilieu.fr

OUVERTURE LE 15 MARS 2013

RESERVEZ EN EN LIGNE

Situation professionnelle :

Vous travaillez au camping Le Bord du Lac à Bilieu dans l'Isère, vous avez en charge l'accueil téléphonique hors saison. Une personne a laissé un message sur le répondeur hier soir, vous devez la rappeler pour lui fournir des informations (types de chalets, prix...). N'oubliez pas de lui demander son adresse électronique afin de mettre à jour sa fiche client.



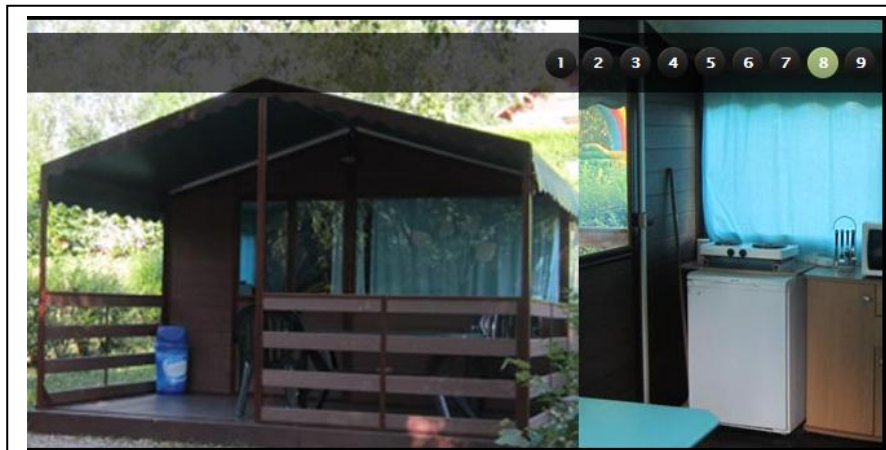
Bonjour, je suis M. Madiot, j'ai vu sur votre site internet que vous louez des chalets. Je suis intéressé et je souhaiterais avoir plus d'informations pour louer un chalet pour deux personnes, pour une semaine (du 17 au 24 août). Merci de me rappeler au 01 02 45 33 21.

Travail à faire :

- 1 – Prenez connaissance des documents ;
- 2 – Complétez la fiche d'appel téléphonique **en annexe 1** puis appelez Monsieur MADIOT ;
- 3 – Mettez ensuite à jour la fiche client (**annexe 2**).
- 4 – Rendez compte oralement.

| | | | | |
|---|--------------------|--------------|--------------|------------|
| BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers | SUJET N°5 de 14h00 | Session 2013 | EPREUVE EP1A | Page 2 / 5 |
|---|--------------------|--------------|--------------|------------|

Document 1 : Photo du chalet type



Document 2 : Tarif des chalets

LES TARIFS LOCATION DES CHALETS EQUIPES SONT EN EUROS

Nous disposons de chalets de 27m² (2 chambres) et 35 m² (3 chambres)

| Périodes | 1 à 3 nuits | | 4 nuits | | 5 nuits | | 6 nuits | | semaine | | notice | personne sup. par nuit |
|------------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|------------------------|
| | 27m ² ou 35m ² | | 27m ² ou 35m ² | | 27m ² ou 35m ² | | 27m ² ou 35m ² | | 27m ² ou 35m ² | | 27m ² ou 35m ² | |
| 02/04-18/5 | 119,10 | 154,85 | 153,60 | 197,70 | 183,87 | 239,00 | 216,85 | 279,10 | 231,65 | 301,15 | base 2 personnes | voir tarifs camping |
| 18/5-22/6 | 139,05 | 180,75 | 179,20 | 232,95 | 214,35 | 278,60 | 243,35 | 316,35 | 270,40 | 351,50 | base 2 personnes | voir tarifs camping |
| 22/6-29/6 | --- | --- | 255,94 | 332,70 | 306,10 | 397,95 | 347,50 | 451,80 | 386,15 | 502,00 | base 2 personnes | voir tarifs camping |
| 29/6-6/7 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 632,30 | 822,00 | 679,65 | 883,60 | base 5/7 personnes | voir tarifs camping |
| 6/7-17/8 | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 679,65 | 883,60 | base 5/7 personnes | voir tarifs camping |
| 17/8-24/8 | --- | --- | --- | --- | 440,85 | 573,15 | 500,45 | 650,60 | 556,05 | 722,85 | base 5/7 personnes | voir tarifs camping |
| 24/8-31/8 | --- | --- | 255,90 | 332,70 | 306,15 | 398,00 | 347,50 | 451,80 | 386,15 | 502,00 | base 2 personnes | voir tarifs camping |
| 31/8-12/10 | 119,15 | 154,85 | 152,90 | 199,70 | 183,85 | 239,00 | 208,50 | 271,10 | 231,65 | 301,20 | base 2 personnes | voir tarifs camping |

Document 3 : Présentation des activités et lieux à découvrir à proximité



A DECOUVRIR

Châteaux de Virieu & Longpra
Caves de Chartreuse
La Grange Dimière
Parc WALIBI
Expos locales
Parc des Félin
Concerts/Musique



ANIMATIONS & SOIREES

Soirées à Thème
Snack-bar
Animations /Musique
Dégustation vins
Stands produits locaux
Activités nautiques/Voile
Jeux enfants



CAMPING LE BORD DU LAC

Tél : ☎ 04 76 06 67 00
Mail : campingbilieu@live.fr
Site : camping-bilieu.fr
RE-OUVERTURE LE 15 MARS 2013
RESERVEZ EN LIGNE
... VOIR ICI ...
GPS : Latitude : 45.4493889
Longitude : 5.550449999999955

ANNEXE 1 : La fiche d'appel téléphonique

Fiche préparation d'appel téléphonique

Date :

Nom de la personne à contacter :

Numéro de téléphone :

Nom et qualité de l'émetteur du message :

Contenu du message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Observation du client :

.....

.....

.....

.....

Annexe 2 : Extrait du fichier client

| Nom | BERTHET | COTTIN | DUNET | MADIOT |
|----------------------------|--|-------------------------|-------------------|----------------|
| Prénom | Nathalie | Marc | Olivier | Jules |
| Téléphone | 04 XX XX XX XX | 03 XX XX XX XX | 06 XX XX XX XX | 01 02 45 33 21 |
| E.mail | n.berthet@laposte.net | marc.cottin@cegetel.net | odunet@wanadoo.fr | |
| Adresse | 38 Rue de l'égalité | 45 rue du lavoir | 30 rue Hoffenbach | |
| CP | 69550 | 39100 | 67000 | |
| Ville | AMPLEPUIS | DÔLE | STRASBOURG | |
| Date de naissance | 23/07/69 | 22/01/84 | 15/06/68 | |
| Emplacement | 5 | 19 | 7 | |
| Nombre de personnes | 4 | 6 | 6 | |
| Date d'arrivée | 29/06/2013 | 6/07/2013 | 27/07/2013 | |
| Durée du séjour | 8 jours | 16 jours | 16 jours | |
| Observations | En attente de confirmation par mail | Clients fidèles | | |