



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 6 de 15h00

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury avec son nom.

BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS	Code : 31206	Session 2013	SUJET 6 de 15h00
EPREUVE EP1A : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur. Contact téléphonique	Durée : 5 minutes	Coefficient : 2	Page 1/8

Nom de l'entreprise

E. Leclerc voyages

214 Chemin de la Boissière

73420 DRUMETTAZ- CLARAFOND

Situation professionnelle :

Vous travaillez au sein de l'agence « E. Leclerc Voyages ».

Votre supérieur, M. TURPIN, vous demande de suivre les demandes des clients qui souhaitent partir une semaine à Marrakech au Maroc.

Ce jour, M.TURPIN vous charge de prendre contact avec Mme LEFRANC qui a laissé un message sur le répondeur de l'agence. (Document 1). Il vous demande de lui présenter le séjour qui correspond le mieux à ses attentes et de lui proposer une visite à l'agence.

Vous avez à disposition le descriptif des séjours au Maroc (Document 2).

Avant de prendre contact avec elle, vous préparez votre appel.

Travail à faire :

- 1 – Prenez connaissance des documents 1 et 2 ;
- 2 - Complétez la fiche de préparation d'appel téléphonique (annexe 1), et appelez Madame LEFRANC ;
- 3 – Rendez compte oralement.

Bonjour, je désire partir à Marrakech pour la période du 13 au 26/06 avec ma famille.

Je recherche un club vacances tout compris accueillant les familles dans un environnement agréable. Je recherche la proximité du centre de Marrakech. La restauration devra être typique.

Il est important qu'il y ait un centre de balnéothérapie, remise en forme, un club pour les enfants. Je n'ai pas de budget précis.

Je vous donne mes coordonnées téléphoniques. Donc, je suis Mme LEFRANC.

Vous pouvez me joindre au 04 79 362 112.

Merci de me rappeler dès que possible.

Au revoir.

[Maroc](#) > [Marrakech](#)

à partir de **614 €** par personne

[DATES & TARIFS](#)



Club Lookéa Royal Issil 4*

7 à 14 nuits - formule tout inclus Départs : Lille, Lyon, Nantes, Paris

Notre avis



Hôtel environnement



Repas



Activités proposées



CLUB CLUB TOUT
ENFANTS INCLUS



Nos bons plans : offres spéciales enfants, offres monoparentale, offres jeunes mariés



Nous avons aimé

Nous avons aimé la situation, au coeur de la palmeraie, l'architecture traditionnelle et ses splendides jardins, la formule tout inclus jusqu'à 2 h du matin à la discothèque et le centre de remise en forme avec sa piscine intérieure.

SITUATION

Au milieu des palmiers, le club Lookéa Royal Issil, idéal pour des vacances accompagnées d'enfants, se trouve en plein coeur de la palmeraie de Marrakech, construit au milieu de 6 ha de jardins luxuriants, à 3 km du centre-ville et à 7 km de l'aéroport.

HÉBERGEMENT

212 chambres climatisées dont 140 réservées au club Lookéa, en bungalows ou petits bâtiments d'un étage qui donnent sur les jardins ou la piscine. Décorées dans le style marocain, elles sont équipées de salle de bains, TV, téléphone, coffre-fort (payant) balcon ou terrasse. Maximum 3 adultes et 1 enfant ou 2 adultes et 2 enfants.

RESTAURATION

Formule tout inclus : pension complète (vin et eau inclus aux repas), repas servis sous forme de buffet au restaurant principal. Boissons locales avec ou sans alcool servies aux bars de 10 h à 23 h (et jusqu'à 2 h du matin à la discothèque). Snack piscine de 11 h à 17 h.

À VOTRE DISPOSITION

Piscine extérieure aménagée de transats et parasols, piscine intérieure, serviettes de bain, bar, boutique, internet et wifi (payants), discothèque. Excursions à réserver et à régler sur place.

SPORTS ET LOISIRS

2 courts de tennis en terre battue, volley-ball, mini-foot, tir à l'arc, tennis de table, pétanque, minigolf, fitness, cours de danse, aquagym, jeux de société.

Avec supplément : éclairage des courts de tennis, VTT, massages, hammam.

Avec supplément à proximité : équitation, quad.

ANIMATION

Une équipe d'animation franco-marocaine propose des activités en journée (tournois, jeux...) et en soirée (spectacles, cabarets...).

ENFANTS

Bassin pour enfants. Looky Club Mini pour les enfants de 3 à moins de 7 ans toute la saison (à partir de 4 ans en période de vacances scolaires), Looky Club Junior de 7 à moins de 11 ans, Look Challenger de 11 à moins de 14 ans et Look Jeun's de 14 ans et plus, en période de vacances scolaires. Kit P'Tits Look : 30 couches et 1 paquet de lingettes ; 1 bouteille d'eau minérale par jour (30 €, à réserver avant le départ).

BON À SAVOIR

- Navettes gratuites pour le centre-ville de Marrakech plusieurs fois par jour.

DOCUMENT 2 (suite)

[Maroc](#) > [Marrakech](#)

à partir de **680 €** par personne

[DATES & TARIFS](#)



Club Framissima Les Idrissides 4*

7 à 28 nuits - tout compris Départs : Bâle, Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice, Paris, Toulouse

Notre avis



Hôtel environnement



Chambre



Repas



Activités proposées



CLUB	CLUB ENFANTS	ELU PAR NOS CLIENTS	TOUT INCLUS
------	-----------------	---------------------------	----------------

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET 6	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 5/8
---	---------	--------------	--------------	----------

Nos bons plans : offre monoparentale, offres spéciales enfants, offres jeunes mariés, offres spéciales



Nous avons aimé

Nous avons aimé la proximité du centre de Marrakech, son environnement très agréable dans le quartier de l'Hivernage, l'accueil chaleureux et la découverte de la gastronomie du Maroc au restaurant Zerhoun.

SITUATION

À 20 mn à pied environ du centre de Gueliz et à 30 mn de la place Djemaa el Fna, le club Framissima Les Idrissides est un établissement aux décors raffinés, situé au coeur du quartier résidentiel de l'Hivernage.

HÉBERGEMENT

280 chambres climatisées, équipées de salle de bains, TV, téléphone, coffre-fort (payant). Maximum 4 adultes ou 2 adultes et 3 enfants (possibilité de chambres familiales en nombre limité).

RESTAURATION

Formule tout inclus : pension complète (eau, vin, sodas, bières inclus aux repas), repas servis sous forme de buffet au restaurant principal Al Boustane. Restaurant marocain Zerhoun et restaurant gastronomique Le Majorelle (dîner uniquement, menus fixes sans supplément). Snack-bar Kabab (avec supplément). Possibilité de demi-pension (dîner obligatoire avec 1/4 de vin et 1/2 eau inclus aux repas). Réveillons de Noël et du nouvel an inclus.

À VOTRE DISPOSITION

Piscine extérieure avec chaises longues et parasols, serviettes de bain (avec caution, 100 MAD), bar, piano-bar, salon de bridge et salon TV, boutique, internet et wifi (payant), discothèque Le Blue Moon (boissons payantes). Excursions à réserver et à régler sur place.

SPORTS ET LOISIRS

3 courts de tennis, water-polo, volley-ball, basket-ball, pétanque, gym-tonique.

Avec supplément : accès à la piscine couverte du centre de balnéothérapie (80 MAD par jour/personne), centre de remise en forme Les Thermes des Orangers (hydrothérapie, pressothérapie, douches à effusion et au jet, algothérapie, fitness, sauna, hammam, massages, espace coiffure et esthétique).

Avec supplément à proximité : golf.

ANIMATION

Une équipe d'animation propose des activités en journée (tournois, jeux...) et des spectacles en soirée.

ENFANTS

Bassin pour enfants, aire de jeux. Baby-club pour les enfants de 6 mois à moins de 4 ans (avec supplément à réserver avant le départ; carnet de santé et vaccinations, certificat d'aptitude à la vie collective, obligatoires). Mini-club pour les enfants de 4 à moins de 9 ans durant toute la saison, Junior-club pour les enfants de 9 à moins de 13 ans et club-ado pour les enfants de 13 à moins de 18 ans en période de vacances scolaires.

BON À SAVOIR

- Hôtel partiellement rénové en 2011.
- Chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite (sur demande).
- Possibilité de faire précéder votre séjour par le circuit Les Villes Impériales (renseignements dans votre agence E. Leclerc Voyages).

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET 6	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 6/8
---	---------	--------------	--------------	----------

OFFRES RÉSERVEZ TÔT

619 € hors vacances scolaires et 738 € en période de vacances scolaires pour toute réservation effectuée avant le 31/03 (séjour de 7 nuits - offre en nombre limité, non cumulable).

OFFRES SPÉCIALES

Chambre individuelle (séjour 7 nuits uniquement) sans supplément pour les arrivées du dimanche entre le 15/06 et le 03/07 et entre le 22/08 et le 11/09/13 (offre en nombre limité, non cumulable).

OFFRE MONOPARENTALE

30 % de réduction sur le forfait de base et semaine supplémentaire gratuite (hors suppléments) pour 1 ou 2 enfants de 2 à moins de 12 ans partageant la chambre d'1 adulte.

(Non applicables sur les taxes d'aéroports et de sécurité obligatoires).

OFFRES SPÉCIALES ENFANTS

Semaine supplémentaire gratuite (hors suppléments) pour 1 ou 2 enfants partageant la chambre de 2 adultes.

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 :

.....

.....

.....

.....