

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

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET SEPTEMBRE	Session 2014	EPREUVE EP1A	Page 1 / 7
--	----------------------------	---------------------	---------------------	-------------------

Hotel Campanile Grenoble Sud - Saint Martin D'Hères

ZAC DU CENTRE VILLE AVENUE ZELLA MELHIS

38400 SAINT-MARTIN-D'HERES

Informations :

Tel: +33 4 76 62 90 91

Réservation :

Tel: 0892 23 48 15

Fax +33 4 76 62 36 83

Email : grenoble.stmartindheres@campanile.fr

Situation professionnelle :

Vous travaillez au sein de l'équipe commerciale de l'hôtel Campanile de Saint Martin d'Hères.

Ce matin, vous avez reçu une demande d'une famille par télécopie. (**document 1**).

Vous disposez de documents concernant les services offerts par l'hôtel Campanile (**documents 2 à 5**).

Travail à faire :

À partir de l'ensemble des documents :

1 - Prenez connaissance des **documents 1 à 5**.

2 - Complétez la fiche d'appel en **annexe 1**.

3 - Appelez le client.

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET SEPTEMBRE	Session 2014	EPREUVE EP1A	Page 2 / 7
---	--------------------	--------------	--------------	------------

Document 1 : Télécopie

A : *HÔTEL Campanile*

De : la famille CALS

N° Tél : +33 4 76 62 90 91

N° tél : 04 68 25 80 14

N° Fax : +33 4 76 62 36 83

Date : 16 septembre 2014

Objet : Réservation.

x Urgent

Pour information

x Veuillez répondre

Nous souhaitons effectuer une réservation pour une famille de 2 parents et 1 enfant de 8 ans pour la nuit du 25 au 26 septembre. Nous ne prendrons pas notre repas (ni le petit-déjeuner) à l'hôtel.

Nous souhaitons bénéficier du meilleur tarif. Pouvez-vous me contacter et m'indiquer la procédure à suivre pour notre réservation ?

Monsieur CALS

Document 2 : Descriptif

Votre Hôtel Restaurant Campanile Grenoble Sud - Saint Martin d'Hères met à votre disposition ses 48 chambres entièrement refaites « Nouvelle Génération », avec tout le confort moderne, WIFI Gratuit, Téléviseur écran plat, literie Haut de Gamme, sèche-cheveux, plateau courtoisie, bureau de travail adapté et décoration design dans chaque chambre.

Au cœur des massifs du Vercors, de la Chartreuse et de la chaîne de montagnes de Belledonne. Votre hôtel 3 étoiles à Grenoble Sud - Saint Martin d'Hères situé en périphérie au Sud-Est de la ville de Grenoble est idéalement situé pour vos déplacements d'affaires et se trouve sur la route de vos vacances d'hiver comme d'été. Accessible en voiture par la Rocade Sud de Grenoble Sortie N°4, vous le retrouvez également en bus N°23 ou Tram D si vous arrivez du centre-ville de Grenoble ou de la gare.

Bénéficier également d'un restaurant avec un esprit contemporain, une carte avec un choix de plats variés et gouteux, de nos buffets d'entrées et de desserts, de notre grande terrasse ombragée et calme pour tous vos petits déjeuners, déjeuners et diners.

Votre établissement met également gratuitement à votre disposition son parking fermé avec accès limité la nuit et sécurisé par une surveillance vidéo de jour comme de nuit.

Pour vos séminaires et journées d'études à Grenoble, nous vous proposons une salle de réunion pouvant accueillir jusqu'à 45 personnes.

C'est avec grand plaisir que notre équipe vous accueille et se met à votre disposition à l'occasion de tous vos déplacements de 06h30 à 23h00 du lundi au dimanche.

Avec 48 chambres confortables, parfaitement équipées et entièrement rénovées, tout est fait pour vous procurer détente, liberté... et efficacité si vous venez travailler. Un plateau de courtoisie avec bouilloire, thé, café et petits gâteaux sera chaque jour à votre disposition, dans votre chambre.

2 chambres sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et l'hôtel dispose de 2 places de parking réservées.

Le petit-déjeuner complet et à volonté

De 6h30 à 9h00, vous pourrez faire le plein de vitamines avec notre buffet à volonté : thé, café, jus de fruits frais, céréales, viennoiseries, charcuterie, yaourt,... sans oublier nos salades de fruits.

Goûtez tous les plaisirs de notre table

Le Campanile de Grenoble Sud – St Martin d'Hères vous propose une cuisine régionale ou traditionnelle, cuisine légère ou familiale, Formules-buffets, plats à la carte ou menu enfants ? Déjeuners et dîners sont servis respectivement de 12h00 à 14h00 et de 19h00 à 22h00. (Service de plateau repas, sur réservation préalable, jusqu'à 22h00).

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET SEPTEMBRE	Session 2014	EPREUVE EP1A	Page 4 / 7
--	----------------------------	---------------------	---------------------	-------------------

Document 3 : Descriptif de l'offre demi-pension

Une étape tout confort pour un prix tout compris !

Découvrez notre offre demi-pension comprenant :

- **Le repas au choix** : Des menus 2 ou 3 plats pour satisfaire tous les appétits et des menus adaptés pour les enfants de moins de 10 ans.
- **La chambre** : Literie haut de gamme, Wi-Fi gratuit et plateau de courtoisie.
- **Le petit-déjeuner** : Qualité et variété : jus d'orange Tropicana, fruits frais de saisons, viennoiseries pur beurre, céréales...

Document 4 : Descriptif de l'offre Presto

Bénéficiez d'un prix attractif en réservant au moins 5 jours à l'avance directement sur notre site. À bientôt dans votre hôtel Campanile...

Réservez sur internet au minimum 5 jours à l'avance et bénéficiez du meilleur prix ! Réservation pour une chambre seule, hors petit-déjeuner et repas. Offre valable selon les dates, sous réserve de disponibilité des chambres à ce tarif. Offre non-remboursable, non-modifiable, non-annulable et non-cumulable avec d'autres promotions. Prépaiement en ligne obligatoire.

Document 5 : Propositions de réservation pour la famille CALS

Nature de la réservation : Famille CALS



HÔTEL CAMPANILE GRENOBLE NORD - SAINT EGRÈVE
29, rue René Cassin
38120 SAINT-EGREVE
[> RETOUR À LA LISTE DES HÔTELS](#)



DATES DU SÉJOUR (1 NUIT)
Arrivée : **jeudi 25 septembre 2014**
Départ : **vendredi 26 septembre 2014**

CHAMBRE 1
2 adultes
1 enfant

Offre « Demi-pension »



DEMI-PENSION

*Tarif annulable jusqu'au 25 septembre à 18:00
Aucun frais de dossier, ni de réservation ni d'annulation [\(voir conditions\)](#)*

132,00 € TTC

Meilleur prix garanti

Type de chambre	Tarif
  <p>1 lit double, 1 lit Junior (- 10 ans) Chambre Nouvelle Génération</p>	<p>5 chambres restantes</p> <p>132,00 €</p> <p>▶ SÉLECTIONNER</p>



MEILLEUR PRIX GARANTI


Vous avez trouvé une nuit d'hôtel Campanile moins cher sur un autre site ? Campanile vous rembourse la différence. > Voir conditions consultables [ici](#).

Offre « PRESTO »

*Paiement en ligne,
offre non annulable, non remboursable, non modifiable
aucun frais de dossier, ni de réservation
meilleur prix garanti*

[\(voir conditions\)](#)

62,10 € TTC



Cette offre n'est réservable qu'avec une carte Visa ou Mastercard.

Type de chambre	Tarif
  <p>1 lit double, 1 lit Junior (- 10 ans) Chambre Nouvelle Génération</p>	<p>5 chambres restantes</p> <p>62,10 €</p> <p>▶ SÉLECTIONNER</p>

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 :

.....

.....

.....

.....

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET SEPTEMBRE	Session 2014	EPREUVE EP1A	Page 7 / 7
--	----------------------------	---------------------	---------------------	-------------------