



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

Sujet BEP Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers

SESSION 2016- Académie de Montpellier Épreuve EP1 Première partie – Contact téléphonique

Durée : 20 minutes

Temps de préparation : 15 minutes

Temps de réalisation du contact : 5 minutes

Coefficient : 2



SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous êtes en formation à l'agence immobilière « CENTURY 21 » située 8 Quai du Pavois d'Or 34200 SÈTE. Vous êtes chargé(e) d'assister Madame MANSON, négociatrice sur le secteur de Sète.

Une cliente, Mme Martine CLAIN, est à la recherche d'une maison à Sète avec deux chambres minimum (F3). Son budget ne peut dépasser les 200 000 €.

Le **samedi 11 Juin**, Mme Manson vous demande de prendre contact avec cette cliente afin de lui proposer un rendez-vous à l'agence pour lui proposer un bien correspondant à ses besoins et pour effectuer ensuite une visite. L'agence est ouverte du mardi au samedi inclus. Les rendez-vous s'effectuent à partir de 9 heures jusqu'à 19 heures.

TRAVAIL À FAIRE :

1. Préparez votre appel téléphonique à partir de la documentation fournie en sélectionnant le bien à proposer (**Document 1 et 2**)
2. Complétez votre fiche d'appel à remettre au jury (**Annexe 1**)
3. Réalisez votre appel en vue d'obtenir le rendez-vous pour la visite des biens.
4. Mettez à jour les documents, si nécessaire (**Annexe 2**)

CONSIGNE :

Les annexes doivent être obligatoirement remises au jury
à la fin de l'épreuve.

Document 1 : Nouveaux biens proposés par l'agence « CENTURY 21 »



PRIX : 175 000 EUROS

Centre-ville, au calme, donnant sur cour, appartement F3 de 75 m² joliment rénové. En rez-de-chaussée grand espace de vie de 40 m² avec jolie cuisine aménagée, 1 WC. A l'étage, 1 chambre avec balcon, 1 chambre avec dressing. Salle d'eau. Combles aménagés offrant une petite pièce supplémentaire. Potentiel intéressant, lumineux, bien située, il n'attend plus que vos meubles.



PRIX : 195 000 EUROS

Maison typique de 80m², avec 2 chambres (F3) dans un quartier de pêcheurs (la Pointe Courte) à Sète 34200. Entièrement rénovée, faible taxe foncière et pas de charge. Menuiserie PVC double vitrage. Maison bien isolée. Toiture refaite. Électricité et plomberie neuves (factures pro). Cuisine équipée, eau chaude et chauffage électrique.



PRIX : 230 000 EUROS

Dans une ambiance pittoresque d'un charmant quartier au bord de l'eau; grillades devant la porte et loisirs assurés (pêche, nautisme, VTT...). Proche de toutes commodités. Maison de ville T3 typique et pleine de charme de 70,58 m² (loi carrez), idéalement située dans une petite ruelle tranquille et pourtant au cœur de la ville et à proximité de toutes les animations et des commerces. Cette charmante maison se compose au rez-de-chaussée d'un séjour, cuisine et d'une salle d'eau et à l'étage de 2 chambres. Bon état général. Idéal pour un pied à terre de vacances, pour une première acquisition.

Document 2 : Fiche relation client

<u>Identité du contact</u>			
<input checked="" type="checkbox"/> Mme	<input type="checkbox"/> M.		
Nom : CLAIN..... Prénom : Martine.....			
Adresse : 12 rue Jean Moulin 34200 Sète			
Tél. bureau :Tél domicile : 04.67.58.74.42			
Portable : E-mail :@.....			
<u>Description du projet</u>			
<input checked="" type="checkbox"/> Maison	<input type="checkbox"/> Appartement	<input type="checkbox"/> Terrain	<input type="checkbox"/> Autre
Nombre de pièces : 2 chambres minimum (F3)		Surface : m ²	
Budget : 200 000€			

NOM et Prénom du candidat :

ANNEXE 1 FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

À compléter et à remettre à la commission d'interrogation

Émetteur :		Date d'appel :	
IDENTITÉ DE LA PERSONNE CONTACTÉE			
<input type="checkbox"/> Particulier			
<input type="checkbox"/> Professionnel			
Nom :		Prénom :	
Adresse :		Ville :	
Code postal :		Téléphone :	
Téléphone :		Email :	
OBJET DE L'APPEL			
PLAN DE L'APPEL			
DOCUMENT(S) SUSCEPTIBLE(S) D'ÊTRE MIS À JOUR :		SUITE ÉVENTUELLE À DONNER :	

NOM et Prénom du candidat :

ANNEXE 2 Extrait de l'agenda de Mme Manson

À compléter et à remettre à la commission d'interrogation

	Lundi 13 Juin	Mardi 14 Juin	Mercredi 15 Juin	Jeudi 16 Juin	Vendredi 17 Juin	Samedi 18 Juin
8h	Repos					
9h		Prospection		Formation		
10h						
11h						
12h						
13h						
14h		Rdv M. Lona			Visite à l'extérieur	
15h		Rdv Mme Fimon				
16h		RDV M. Diamin				
17h						Estimation de bien
18h						
19h						