



**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

Nous sommes le 06 juin 2016. Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel (PFMP) à l'accueil du tout nouveau **Flyzone**, situé sur le site de l'aérodrome de Lézignan Corbières, à la sortie n°25 du péage de l'autoroute A61. Le complexe Flyzone unique en son genre propose en un même lieu une école de parachutisme agréée par la Fédération Française de Parachutisme ainsi qu'un simulateur de chute libre par soufflerie, véritable attraction pour celles et ceux en quête d'un peu d'adrénaline. Le site offre aussi hébergement et restauration aux visiteurs de passage.

Vous arrivez en entreprise et vous écoutez le répondeur téléphonique. Vous prenez connaissance de la situation et préparez votre appel téléphonique grâce au message ci-dessous laissé par Mme AIRVOL ce matin à 08h00.



« Bonjour, je suis Mme AIRVOL Gisèle de Toulouse en Haute-Garonne. Je viens de découvrir votre simulateur de chute libre sur un dépliant à l'office du tourisme. Nous sommes une famille de cinq personnes. J'aimerais faire plaisir à mes enfants cette semaine en leur proposant une activité un peu originale et ludique à partager tous ensemble mais j'aurais besoin de plus d'informations sur celle-ci avant de réserver. Merci de me rappeler au numéro suivant : 06.58.18.20.14. Au revoir. »

### TRAVAIL A FAIRE

1. Préparez votre appel téléphonique qui répond à la demande de Madame AIRVOL Gisèle en vous aidant des **Documents 1 et 2**. Complétez votre fiche de préparation téléphonique (**Annexe 1**).
2. À l'issue de votre conversation téléphonique, complétez si besoin la fiche de réservation (**Annexe 2**) et mettez à jour le planning en **Document 2**.

## CONSIGNES :

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

## Document 1 : EXTRAIT DU DÉPLIANT COMMERCIAL

Découvrez le plaisir de voler en toute sécurité à Lézignan-Corbières  
Défiez la pesanteur **tout en vous amusant et vivez l'expérience incroyable d'un vol avec notre simulateur !**

***Une idée parfaite pour un cadeau original, une grande fête en famille ou entre amis ou un évènement professionnel !***

### Que comprend un vol ?

- Un **temps de vol 2 x plus long** qu'un saut en parachute classique avec une soufflerie pouvant atteindre les 300 km/h
- Un **certificat de vol** personnalisé
- Un bon moment et un bon souvenir
- Un cadeau original et insolite
- Un **bracelet FlyZone**
- Des **photos** et un **DVD** en option

<b>PASS FAMILLE</b>	
10 VOLS DE 75 SECONDES À SE PARTAGER EN FAMILLE.	
Max 5 personnes de la même famille.	
Avec au moins un enfant de -12ans .....	<b>199€</b>
Sans enfant de -12 ans .....	<b>225€</b>



### Le Pass Famille et Amis comprend :

- Un court briefing de 20 minutes où vous serez avec d'autres participants pour apprendre la position de vol.
- Vous bénéficierez de l'équipement d'un pro ! Nous vous fournissons la combinaison, le casque et les lunettes.
- Vous êtes accompagné(e) en vol d'un de nos opérateurs avec une soufflerie pouvant atteindre les 300 km/h.
- **La PRIVATISATION du simulateur pour effectuer vos 10 vols** en famille !

Après les vols, la possibilité de repartir avec un souvenir comme le package multimédia comprenant toutes les photos et la vidéo sur un support DVD ! **(Les photos, vidéos et package multimédia sont en supplément des 10 vols. Tarifs sur site).**

Conditions du Pass FAMILLE et AMIS : maximum 5 personnes – Une expérience inoubliable de 7 à 97 ans



**Document 1 : EXTRAIT DU DÉPLIANT COMMERCIAL (suite)**

**NOS AUTRES ACTIVITÉS  
DÉDIEZ VOTRE JOURNÉE AUX PLAISIRS AÉRIENS !**

**SAUT EN PARACHUTE TANDEM**  
Découvrez les sensations de la chute libre... Une expérience unique à vivre au moins une fois dans sa vie !  
*Saut en tandem : 249€*



**VOLS TOURISTIQUES EN AVION**  
Partez à la conquête du ciel pour une visite touristique du Pays Cathare ou Catalan ! Initiez-vous au pilotage.  
*Vol touristique 30 min : 80€*



**JOURNÉE AÉRO**  
Découvrez les coulisses techniques du simulateur de chute libre au travers d'une visite guidée !



**HEBERGEMENT ET RESTAURATION**  
**RESTAURANT FLYZONE LE TUNNEL**  
Snack / restaurant  
Organisation d'anniversaires, buffets, cocktails, séminaires, etc.  
Réservation au 06 33 17 75 90



**HÉBERGEMENT**  
Chambres de 2 à 6 lits à partir de 17€ (hors taxe de séjour)  
Réservation au 04 88 48



**ACCÈS**

- 📍 1h10 de Toulouse
- 📍 1h00 de Montpellier
- 📍 30 mn de Béziers
- 📍 40 mn de Perpignan

**HORAIRES**  
Nos horaires sont modulables en fonction de la demande.




**FLYZONE**  
AÉRODROME DE LÉZIGNAN-CORBIÈRES  
Plaine de Conilhac  
11200 LÉZIGNAN-CORBIÈRES  
**04 68 48 20 41**  
www.flyzone.fr - info@flyzone.fr



FLYZONE

THE BODYFLYING EXPERIENCE

VOLER N'EST PLUS UN RÊVE !



SIMULATEUR DE CHUTE LIBRE

VENEZ VOLER !

DE 7 À 97 ANS

AÉRODROME DE LÉZIGNAN-CORBIÈRES  
**04 68 48 20 41**



flyzone.fr

## Document 2 : PLANNING DE RÉSERVATION

### SEMAINE DU 6 AU 12 JUIN 2016

	LUNDI 6	MARDI 7	MERCREDI 8	JEUDI 9	VENDREDI 10	SAMEDI 11
<b>JUIN</b>						
10 H		Réservation M. LECOUTRE	Réservation Enterrement Vie célibataire Durand	Réservation M. JOLY		
11 H						
12 H						
13 H	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner
14 H		Réservation IUT de Béziers	Réservation Famille PRUVOST	Réservation CE Sté Ygrec		
15 H					Réservation Enterrement Vie célibataire Durand	
16 H						
17H						
18H			Réservation Famille BODEL			
19H						

Horaires modulables.

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 :	
<b>IDENTITÉ DE LA PERSONNE CONTACTÉE</b>			
<input type="checkbox"/> Particulier		<input type="checkbox"/> Professionnel :	
Nom : .....		Prénom : .....	
Adresse : .....			
Code postal : 31 000		Ville : .....	
Téléphone : ...../...../...../...../.....		Email : .....@.....	
<b>OBJET DE L'APPEL</b>			
<b>PLAN DE L'APPEL</b>			
<b>DOCUMENT(S) SUSCEPTIBLE(S) D'ÊTRE MIS À JOUR :</b>		<b>SUITE ÉVENTUELLE À DONNER :</b>	

NOM et prénom du candidat :

**ANNEXE 2 : FICHE DE RÉSERVATION**

À compléter et à remettre à la commission d'interrogation

<b>RESERVATION SIMULATEUR CHUTE LIBRE</b>			
Nom : ..... Prénom : ..... Téléphone : .....			
Domicile		<input type="checkbox"/> Département de l'Aude <input type="checkbox"/> Autre, précisez : .....	
Date de la venue : .....		Nombre de personnes : .....	
Heure de la venue : .....			
<b>→ Baptêmes individuels</b> <input type="checkbox"/> Offre Start <input type="checkbox"/> Pass Basic Enfants <input type="checkbox"/> Pass Basic 2 vols <input type="checkbox"/> Pass Basic + 4 vols	<b>→ Baptêmes en groupe</b> <input type="checkbox"/> Pass 24 vols <input type="checkbox"/> Pass 30 vols <input type="checkbox"/> Pass 36 vols <input type="checkbox"/> Pass 48 vols	<b>→ Baptêmes en famille</b> <input type="checkbox"/> Pass famille avec enfant de – 12 ans <input type="checkbox"/> Pass famille sans enfant de – 12 ans	<b>→ Initiations</b> <input type="checkbox"/> Pass Apprenti
Prix du Pass à appliquer : ..... €			
Réservation – Services			
Restauration		Hébergement	
<input type="checkbox"/> Restaurant Flyzone Le Tunnel Nombre de convives : .....		<input type="checkbox"/> Chambre(s) de 2 lits - Nombre : ..... <input type="checkbox"/> Chambre(s) de 4 lits - Nombre : ..... <input type="checkbox"/> Chambre(s) de 6 lits - Nombre : .....	
Réservation effectuée par : .....			
Date de la réservation : ..... / ..... / 2016			

