##### **Cas Avis**

##### **Annexe 1 Texte brut à insérer dans la messagerie**

**Courriel 1 :** Complexité : ( **\*\* )**

Objet :

Demande de devis

Corps :

Bonjour,

J'ai besoin de louer un véhicule type minibus 9 places.

Dates : 16 et 17 février mais mon salarié viendrait chercher le véhicule le 15 en fin de journée pour le redéposer à votre agence le 18 au matin (merci de me préciser les heures).

Besoin en kilomètres : 400

Je souhaite prévoir la possibilité de déclarer un conducteur supplémentaire qui sera amené à conduire le véhicule.

Pouvez-vous m'indiquer le type de véhicule possible et le tarif ?

Dans l'attente de votre retour,

Cordialement,

Marc Bontemps

Gérant

SARL Bontemps

2 allée des églantiers

02100 SAINT QUENTIN

**Courriel 2** Complexité : ( **\*\*\*)**

Objet :

Demande de devis

Corps :

Bonjour,

Pouvez-vous me dire s'il est possible de louer un fourgon pour réaliser le déménagement de mon salon ?

Je voudrais le véhicule pour la journée entière le mercredi 24 février (me préciser les heures pour prendre le véhicule et le ramener). J'ai environ 200 kilomètres à faire au total sur la journée.

Je dois déménager un canapé d'angle /un grand meuble TV /La TV /le home cinéma et une table basse mais je ne sais pas le volume que cela représente.

Si vous disposez d'un véhicule, pouvez-vous me préciser ce que vous me proposez et à quel tarif ?

Merci pour votre réponse.

mes coordonnées :

M.MARLOT Jean-Pierre

3 rue Jean Jaurès

02100 SAINT QUENTIN

Tél 06 79 79 XX XX

##### **Annexe 2 Eléments de réponse et offre correspondante**

**Courriel 1**

|  |  |
| --- | --- |
| De | élève |
| À | prof |
| Objet  | Votre demande de Devis |
| Bonjour monsieur Bontemps,nous vous remercions pour votre demande et sommes heureux de pouvoir vous faire l’offre suivante :Véhicule Monospace 9 places TOYOTA ProAce ou similaireBoîte manuelle, forfait 450 kmsAvec option Conducteur additionnel X1 Du 15 février 17H au 18 février à 9HTarif : 369,00 eurosSi cette offre vous convient, nous vous invitons à prendre contact avec nous au 03.23.62.62.80 pour procéder à la réservation. Nous nous tenons également à votre disposition pour tout autre renseignement.Merci de votre confiance, Cordialement XXXChargé(e) d’accueil |



**Courriel 2**

|  |  |
| --- | --- |
| De | élève |
| À | prof |
| Cc  |  |
| Objet  | Votre demande de Devis |
| Bonjour monsieur Marlot,Nous vous remercions pour votre demande et sommes heureux de pouvoir vous apporter les réponses suivantes :Selon vos indications le volume à déménager est d’environ 19 M3Nous pouvons vous proposer un fourgon type Master avec hayon pour faciliter le chargement et déchargement de votre salon.Avec un forfait de 200km pour une location à la journée le mercredi 24 février le tarif est de 154,70 euros.Vous pouvez venir prendre le véhicule à partir de 9H et il doit être de retour pour 18H.Si cette offre vous convient, nous vous invitons à prendre contact avec nous au 03.23.62.62.80 pour procéder à la réservation.Nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement.Merci de votre confiance, Cordialement XXXChargé(e) d’accueil |



##### **Annexe 3 Texte à enregistrer avec le dictaphone de l’ENT**

**Message 1** Complexité : ( **\*)**

**Message reçu :**

Bonjour,

Océane LAIRPUR de Vervins à l’appareil,

Voilà, je voudrais savoir s’il est possible de louer un véhicule électrique chez vous ?

Si c’est le cas, pouvez-vous me préciser quel type de véhicule vous pouvez me mettre à disposition et pour quel tarif pour un essai d’une journée ou 2 ?

Vous pouvez me recontacter au 06 09 67 XX XX.

Merci et à bientôt.

**Message 2** Complexité : (**\*\*)**

**Message reçu :**

Bonjour,

Arnauld LATOLE du Centre Equestre de La Gachette à La Capelle,

Je dois partir en concours avec mes 2 chevaux prochainement mais mon camion est en panne.

J’ai vu à la TV qu’il était possible de louer des Camions Vans pour le transport des chevaux chez AVIS. Est-ce que c’est possible chez vous ?

Si oui pouvez-vous me dire le coût pour une location à partir du Lundi 15 Février à 17H jusqu’au Jeudi 18 Février à 9H pour environ 300 km.

Merci de me donner réponse au 03 23 99 XX XX.

Bonne journée.

##### **Annexe 4 Eléments de réponse et offre correspondante**

**Message 1**



**Plan d’appel téléphonique (CROC)**

|  |  |
| --- | --- |
| C Prise de contact | Saluer : Bonjour, titre de civilitéSe présenter et présenter l’entreprise : prénom, nom, agence « AVIS » de Saint Quentin Ville |
| R Raison de l’appel  | Annoncer la raison de l’appel : Demande de Mme LAIRPUR Océane pour connaître nos offres de location de véhicule électrique |
| O Objectif de l’appel | Présenter l’offre : Nous disposons d’un véhicule Electrique de type RENAULT ZOE, 4 sièges, 5 portes, boîte automatique au tarif de 142,50 euros (tarif variable) pour 300 km et 2 jours de location. Inviter le client à prendre rendez-vous pour réserver le véhicule en ligne ou en passant à l’agence |
| C Prise de congé  | Reformuler le contenu de l’échange, Remercier et prendre congé |

**Message 2**

**Plan d’appel téléphonique (CROC)**

|  |  |
| --- | --- |
| C Prise de contact | Saluer : Bonjour, titre de civilitéSe présenter et présenter l’entreprise : prénom, nom, agence « AVIS » de Saint Quentin Ville |
| R Raison de l’appel  | Annoncer la raison de l’appel : Demande de Mr LATOLE pour connaître nos offres de location de Van pour le transport de Chevaux |
| O Objectif de l’appel | Présenter l’offre : Nous disposons d’un Camion Van VL de type MASTER pouvant transporter 2 chevaux tête arrière avec une cabine 5 places et un crochet d’attelage.Pour une location du Lundi 15 Février à 17H jusqu’au Jeudi 18 Février à 9H pour environ 300 km nous pouvons vous proposer un tarif de 284,10 euros (tarif variable). Inviter le client à prendre rendez-vous pour réserver le véhicule en ligne ou en passant à l’agence |
| C Prise de congé  | Reformuler le contenu de l’échange , Remercier et prendre congé |



##### **Annexe 5 Fiche élève : préparez votre passage à l’oral comme client**

Préparer un court scénario client que vous allez jouer face à l’un de vos camarades de la classe (choisi par le professeur) qui sera chargé(e) d’accueil. Il devra vous prendre en charge en face à face à l’accueil de l’agence AVIS de St Quentin.

**Inventez votre identité :**

|  |  |
| --- | --- |
| Prénom : |  |
| NOM : |  |
| Date de naissance : le conducteur doit obligatoirement être âgé de 21 minimum |  |
| Adresse mail :en utilisant ce format : bonjour@exemple.com |  |
| Téléphone portable : |  |
| Éventuellement NOM de la Société : |  |
| Adresse  Rue : |  |
| Adresse Ville : |  |
| Adresse Code Postal : |  |
| Année d’obtention : le conducteur doit obligatoirement avoir obtenu son permis de conduire depuis au moins 1 an |  |

**Créez votre profil client :** (Lors de votre passage à l’oral comme client il faudra « jouer » ce rôle face à un autre élève de la classe qui sera chargé(e) d’accueil)

|  |  |
| --- | --- |
| Type de Client : |  Particulier  Entreprise |
| Quel est votre besoin de location ?  |  Véhicule de tourisme.  Véhicule utilitaire  |
| Pourquoi avez-vous besoin de louer un véhicule ? |  Votre véhicule est en panne Ou vous ne disposez pas du véhicule adapté : quel est votre besoin ? Déménagement  Besoin événementiel pour un véhicule prestige Retrait de marchandises  Véhicule pour un commercial (2 places) Besoin d’un autre véhicule que le vôtre. Précisez :................... Autre : ........................................................................ |
| Votre Mobile SONCASE :  |  Sécurité  Orgueil  Nouveauté  Confort  Argent  Environnement |
| Que pouvez-vous mettre faire ou dire pour que le vendeur repère ce mobile et vous propose une offre adaptée ?(Indiquez des besoins ou souhaits particuliers que l’agent d’accueil doit comprendre). |  |