

EP 1 : EPREUVE PROFESSIONNELLE **LIEE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER**

Première partie : Contact téléphonique – Coefficient : 2

Durée totale : 20 minutes maximum

- Temps de préparation : 15 minutes
- Temps de réalisation du contact : 5 minutes

⇒ **Exemple de situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) accompagnée d'une documentation. Le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé ou réel avec un client ou un usager.**

Vous êtes en PFMP à l'agence immobilière « Au Vase Immo » située à Soissons. Vous êtes chargé(e) d'assister Madame CAPET, négociatrice sur le secteur nord de Soissons.

Une cliente, Mme CLOVIS, est à la recherche d'une maison à Soissons avec deux chambres minimum. Son budget ne peut dépasser les 160 000 €.

Le samedi 13 juin, Mme CAPET vous demande de prendre contact avec cette cliente afin de lui proposer un rendez-vous à l'agence pour effectuer de nouvelles visites correspondant à ses besoins.

L'agence est ouverte du mardi au samedi inclus. Les rendez-vous s'effectuent à partir de 9 heures jusque 19 heures.

Vous disposez d'une documentation composée :

- Des nouveaux biens proposés par l'agence (Document n°1)
- D'un extrait de l'agenda de Mme CAPET (Annexe n°1)
- De la fiche relation client de Mme CLOVIS (Document n°2)

Votre mission :

- Préparez votre appel téléphonique à partir de la documentation fournie en complétant la fiche d'appel (Annexe n°2) ;
- Réalisez votre appel en vue d'obtenir le rendez-vous pour la visite des biens ;
- Mettez à jour les annexes si nécessaire.

Document 1 : Nouveaux biens proposés par l'agence « Au vase Immo »

Maison à Vendre - 88 m² 02200 Soissons

Mandat n°15388 - SOISSONS MAISON DE VILLE située sur un terrain d'environ 200 m² comprenant : Au RDC : Entrée - Salon - Cuisine équipée + Coin repas - WC avec lavabo Au 1er étage : Palier - 2 chambres - Salle de bains WC Au 2ème étage : Chambre - Bureau CHAUFFAGE CENTRAL GAZ DE VILLE - SURFACE HABITABLE : 88 m² environ - JARDIN AVEC PETITE DEPENDANCE



Référence : P10014024

PRIX : 158.000 EUROS FAC (frais d'agence compris)

Appartement à Vendre - 4 pièces - 91 m² 02200 Soissons

Mandat n°15200 - SOISSONS CENTRE APPARTEMENT d'une contenance d'environ 91 m² situé au 1er étage composé de : - Entrée - Couloir - Cuisine aménagée équipée - Salle à manger Salon - 2 chambres - Dressing - Salle de bains - WC CHAUFFAGE INDIVIDUEL GAZ DE VILLE



Référence : A16142024

PRIX : 154.000 EUROS FAC

Maison à Vendre - 85 m² 02200 Soissons

Mandat n°15155 - SOISSONS MAISON DE VILLE composée de : Au RDC : Entrée - Séjour - Cuisine aménagée - W.C. A l' Etage : Palier - 2 Chambres - Salle de bains Au dessus : 1 grande chambre CHAUFFAGE GAZ DE VILLE - SURFACE HABITABLE : 85 m² environ CAVE SOUS PARTIE - TERRAIN 87 m² avec GARAGE et TERRASSE.



Référence : P15879024

PRIX : 152.700 EUROS FAC

Source : Extraits des sites Internet des agences immobilières de Soissons



Vase Immo

Vase Immo

Acheteur
Locataire

Vendeur
Propriétaire

Nom du conseiller : *Madame Capet*

Identité du contact

Melle Mme M

Nom : *CLOVIS* Prénom : ... *Isabelle*

Adresse : *12 rue de la grande Place 02200 Soissons*

Tél. bureau : Tél. domicile : *03.23.58.74.42*

Portable : E-mail : @

Description du projet

Adresse du bien : *au nord de la ville de Soissons*

Maison Appartement Terrain Autre :

Nombre de pièces : ... *2 chambres min* ... ; Surface : m²

Budget : *160 000* ..€

Annexe 1 : Extrait de l'agenda de madame CAPET

15 LUNDI	16 MARDI	17 MERCREDI	18 JEUDI	19 VENDREDI	20 SAMEDI	21 DIMANCHE
-----------------	-----------------	--------------------	-----------------	--------------------	------------------	--------------------

Jun 2009

8	8	8	8	8	8	
30	30	30	30	30	30	
9	9	9	9	9	9	A FAIRE
30	30	30	30	30	30	
10	10	10	10	10	10	
30	30	30	30	30	30	
11	11	11	11	11	11	
30	30	30	30	30	30	
12	12	12	12	12	12	
30	30	30	30	30	30	
13	13	13	13	13	13	
30	30	30	30	30	30	
14	14	14	14	14	14	A RETENIR
30	30	30	30	30	30	
15	15	15	15	15	15	
30	30	30	30	30	30	
16	16	16	16	16	16	
30	30	30	30	30	30	
17	17	17	17	17	17	A REPORTER
30	30	30	30	30	30	
18	18	18	18	18	18	
30	30	30	30	30	30	
19	19	19	19	19	19	
30	30	30	30	30	30	
20	20	20	20	20	20	
30	30	30	30	30	30	

Annexe 2 : Fiche d'appel

FICHE DE PREPARATION D'APPEL TELEPHONIQUE

IDENTITE

Particulier

Nom :Prénom :

N°de téléphone :

Entreprise Autre :

Dénomination :

Service à demander :

Personne à contacter :Poste :

OBJET DE L'APPEL

.....
.....
.....
.....

POINTS IMPORTANTS A PRECISER	DOCUMENT(S) SUSCEPTIBLE(S) D'ETRE CONSULTE(S)

CONCLUSIONS A L'ISSUE DE L'ENTRETIEN

.....
.....
.....