

# **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 m<sup>2</sup> 02200 Soissons

Mandat n°15388 - SOISSONS MAISON DE VILLE située sur un terrain d'environ 200 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> environ - JARDIN AVEC PETITE DEPENDANCE

Référence : P10014024

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

### Appartement à Vendre - 4 pièces - 91 m<sup>2</sup> 02200 Soissons

Mandat n°15200 - SOISSONS CENTRE APPARTEMENT d'une contenance d'environ 91 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> environ CAVE SOUS PARTIE - TERRAIN 87 m<sup>2</sup> 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 : ..... m<sup>2</sup>

Budget : ..... *160 000* ..€

Annexe 1 : Extrait de l'agenda de madame CAPET

<b>15</b> LUNDI	<b>16</b> MARDI	<b>17</b> MERCREDI	<b>18</b> JEUDI	<b>19</b> VENDREDI	<b>20</b> SAMEDI	<b>21</b> DIMANCHE
-----------------	-----------------	--------------------	-----------------	--------------------	------------------	--------------------

Jun 2009

8	8	8	8	8	8	
30	30	30	30	30	30	
9	9	9	9	9	9	<b>A FAIRE</b>
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	<b>A RETENIR</b>
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	<b>A REPORTER</b>
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**

---

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