

EPREUVE EP1 : CONTACT TELEPHONIQUE Coefficient 2

Durée totale : 20 minutes

Temps de préparation : 15 minutes

Temps de réalisation du contact : 5 minutes

PIERRE & VACANCES

Vous êtes en période de formation dans un centre d'appel et vous travaillez pour **Pierre et Vacances** qui commercialise des séjours en résidence pour les vacances.

Cette société prépare la période estivale.

Elle a adressé à sa clientèle le catalogue avec les nouveaux tarifs pour la saison 2010, accompagné d'un courrier personnalisé.

Vous êtes chargé de contacter par téléphone les clients pour les inciter à réserver leur prochain séjour, et de leur faire bénéficier de 30% de remise pour toute réservation effectuée 90 jours avant la date prévue de séjour.

Nous sommes le 15 avril 2010 et votre responsable Mme Beauchamps vous demande de contacter Mme Bellette.

Cette cliente est intéressée par un séjour du 21 août au 28 août 2010, pour 6 personnes dans une résidence en bord de mer.

Elle n'a pas de budget précis et insiste sur l'accès direct à la plage.

Vous disposez d'une documentation à consulter :

- Le courrier personnalisé adressé aux clients (document 1)
- Un extrait de fichier client (document 2)
- Un extrait du catalogue (document 3)
- Une offre promotionnelle (document 4)

Vous devez compléter les annexes suivantes:

- Une fiche d'appel téléphonique (annexe 1)
- Un bon de réservation (annexe 2)

Votre mission

- **Sélectionnez la résidence qui convient le mieux aux attentes de votre cliente**
- **Réalisez la fiche d'appel en annexe à partir de la documentation fournie en vue de présenter la résidence sélectionnée et les offres promotionnelles**
- **Contactez la cliente afin de lui faire part de votre proposition**
- **Après accord de la cliente, complétez avec elle le bon de réservation présenté que vous lui adresserez ensuite par courrier.**

Document 1 : Courrier personnalisé adressé aux clients

Côté Résidences ou côté Resorts : Les plus belles destinations de France vous attendent cet été !

Réservez plus tôt,
payez moins !



Offre PRIMO
jusqu'à **-30%** (1) **
sur votre séjour d'une semaine
en réservant à l'avance

Et si vous partez
plus longtemps...



Offre
Long Séjour
jusqu'à **-45%** (1)
sur votre séjour de 3 semaines
en réservant à l'avance



Nuages à l'horizon ?
Changez de date
ou de destination
3 à 5 jours
avant votre départ (2)

Chère Madame Bellette,

Vous aimez séjourner en bord de mer, c'est donc avec le plus grand plaisir que nous vous adressons deux des catalogues de notre nouvelle collection **Pierre & Vacances été 2010**.

Vous allez ainsi pouvoir apprécier toute la diversité de nos destinations, partout où la France est la plus belle, mais aussi choisir votre style de **vacances sur-mesure**:

Nos Résidences **Pierre & Vacances**, situées au cœur des plus beaux sites touristiques, sont le point de départ rêvé pour des séjours riches en découvertes.

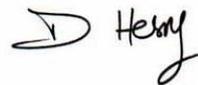
Nos Villages Club **Pierre & Vacances resorts**, enrichis en activité, sont le lieu idéal pour des vacances en famille où chacun fait ce qu'il aime, quand il le souhaite.

Et si vous recherchez le bien-être absolu, plongez-vous, au fil des pages de vos catalogues, dans l'exceptionnel de **Pierre & Vacances premium**.

Rendez-vous vite sur notre site Internet **pierreetvacances.com** pour vous projeter dans vos prochaines vacances grâce aux visites virtuelles de nos Résidences. Vous pourrez découvrir sa toute nouvelle version dès le mois de février !

Décidez-vous vite ! Plus vous réservez tôt, moins c'est cher...

En espérant vous accueillir cet été, je souhaite que la lecture de nos deux catalogues vous offre une double parenthèse ensoleillée.



Delphine HESRY
Directrice Marketing Pierre & Vacances

P.S.: Découvrez cet été nos nouveaux domaines : les Resorts des Issambres et de Cannes Mandelieu, mais aussi les Résidences de Port-Barcarès, Pornichet, Nice et Audierne à la mer, ainsi que Pralognan et Les Houches à la montagne.

Document 2 : Extrait du fichier clients

Noms	Prénoms	N° de client	Ville	Téléphone
Bailly	Gérard	9030745	Soissons	02.22.38.35.88
Batelli	Florence	9030746	Amiens	03.20.20.66.54
Bellami	Laurent	9030747	Rouen	02.35.09.81.26
Bellette	Sabine	9030748	Rieux	03.44.28.93.87
Belletuve	François	9030749	Paris	01.37.52.13.97

Document 3 : Tarifs saison 2010

RÉSIDENCE DU GOLF NORMANDIE | CONFORT **000** | DATES D'OUVERTURE 27/03 AU 14/11/10
 LA VILLA GARDÉNIA NORMANDIE | CONFORT **0000** | OUVERT TOUTE L'ANNÉE



Voir p. 147



DEAUVILLE

Sur la Côte Fleurie, une station balnéaire prisée pour sa plage et ses célèbres planches.



Résidence du Golf



La Villa Gardénia

LES RÉSIDENCES

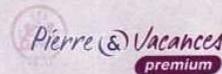
Résidence du Golf

S'inspirant de l'architecture traditionnelle deauvillaise, avec colombages et toits en tuile, la résidence se situe en bordure du Golf Barrière de Deauville dans un environnement calme.

- À 1 km de la plage, des commerces et de l'animation.
- **Grande piscine avec jacuzzi®** et pataugeoire découverts.
- Aire de jeux pour les enfants.
- Connexion wifi en réception ⁽¹⁾.
- Du studio 3/4 personnes au 2/3 pièces 6/7 personnes.

(1) Payant.

(2) Réservation avant le départ.



La Villa Gardénia REDECORE

La Villa Gardénia se situe dans le centre historique de Deauville, à deux pas du port de plaisance et de la plage. L'authenticité de la décoration et le confort des appartements de la résidence créent une ambiance de maison de famille où vous aurez plaisir à vous retrouver.

Confort

- **Piscine intérieure chauffée.**
- Hammam.
- Salle de cardio-training.
- **Wifi gratuit** (en réception).
- Du 2 pièces 4 personnes au 4 pièces 8 personnes ; chambres doubles.

Services

- Restauration ⁽¹⁾ : boulangerie, traiteur, petit déjeuner livré ⁽²⁾ ou en salle, livraison des courses.
- Partenariat bien-être avec le Thalasso Spa Deauville by Algotharm ⁽³⁾⁽⁴⁾.

DÉCOUVRIR...

Rendez-vous le temps d'un week-end ou d'une semaine en famille à Deauville, que les Parisiens adorent. Au programme : promenade le long de la côte, activités nautiques, découverte des marchés aux spécialités locales puis tour d'horizon vers Trouville-sur-Mer, « la Reine des plages », et Honfleur, la ville aux fleurs. Station balnéaire de renommée internationale, Deauville, symbole de l'élégance et de l'art de vivre, offre une multitude d'événements et de loisirs : les courses hippiques, Août musical, le Festival du Cinéma Américain...



vous recommande

- La promenade des « planches » où vedettes et célébrités aiment à se montrer
- Les somptueuses villas 1900 dont la fameuse villa Strassburger
- Le port des yachts et le Yacht-Club

Résidence La Résidence du Golf 0000

Arrivée possible tous les jours de la semaine pour un séjour de 2 nuits minimum, selon disponibilités.

	Mars	Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre			Octobre	Nov.									
ARRIVÉE	27	3	10	17, 24	1	8, 15	29	5	12, 19	26	3	10, 17	31	7, 14	21	28	4	11	18	25	2, 9	16,	23, 30	6	
SÉJOUR SEMAINE ⁽¹⁾																									
Studio 3/4 pers.	310	540	610	670	540	610	540	540	610	670	720	890	990	990	890	610	610	540	440	400	400	610	440	440	440
2 pièces 4/5 pers.	360	590	670	720	590	670	590	590	670	720	770	960	1 070	1 070	960	670	670	590	480	420	420	670	480	480	480
2/3 pièces 6/7 pers.	390	720	800	860	720	800	720	720	800	860	930	1 170	1 330	1 330	1 170	800	800	720	600	530	530	800	600	600	600

Prix par appartement et par semaine en €

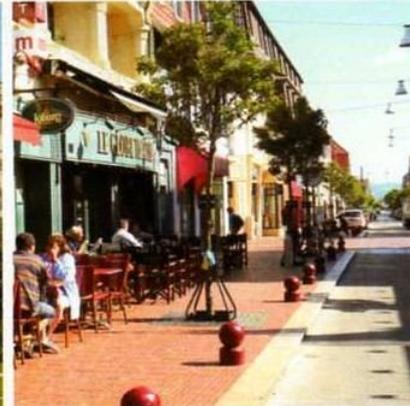


Voir p. 147



LE TOUQUET

Station phare de la côte d'Opale, le Touquet, entre mer et forêt, vous fait vivre les 4 saisons avec passion.



ADOSSÉ AUX DUNES DE SABLE...

Villas de rêve, hôtels de luxe et centre de thalassothérapie sur la plage, découvrez une ambiance unique, entre charme Belle Époque et modernité branchée. Le Touquet Paris-Plage, c'est aussi le paradis de nombreux loisirs comme le char à voile, cerf-volant, golf, équitation ou tennis, sans oublier l'Aqualud et ses toboggans géants, ses vagues, l'île aux Pirates et la rivière à bouée.

LA RÉSIDENCE

Les Jardins de la Côte d'Opale

À 2 km de la grande plage de sable fin et des commerces, en lisière de bois, la résidence est située à proximité de l'hippodrome et du centre équestre. Vous apprécierez le calme du parc paysager et la vue imprenable sur la vallée de la Canche.

- Piscine couverte et chauffée toute la saison.
- Aire de jeux pour enfants.
- Court de tennis ⁽¹⁾ location de vélos ⁽¹⁾.
- Connexion Wifi en réception ⁽¹⁾.
- Service de petit déjeuner.
- Du 2 pièces 3/4 pers. au 2/3 pièces 6/7 pers.
- Appartement 2/3 pièces équipé bébé ⁽²⁾.

(1) Payant.

(2) Détails des équipements pour bébé p. 22.



INCLUS POUR LES ENFANTS

Pour les 6-12 ans :

- Activités gratuites encadrées par un animateur pendant les vacances scolaires d'avril et juillet / août : chasse au trésor, tournois sportifs, découverte d'activités autour du vent. Découverte du centre équestre et balade à poney et à cheval.
- 3 demi-journées par semaine, selon disponibilité, inscription sur place.

THALASSO

Idéal pour se ressourcer, le temps d'une journée avec notre Carte Soins ou en mini-cures de 2 ou 5 jours au centre



- Les belles villas 1900 et l'hôtel de ville
- Les allées forestières du « jardin de la Manche »
- Le parc d'attraction de Bagatelle
- Une promenade à vélo vers l'estuaire de la Canche

Résidence Les Jardins de la Côte d'Opale 0000

Arrivée possible tous les jours de la semaine pour un séjour de 2 nuits minimum, selon disponibilités.

	Mars	Avril		Mai			Juin			Juillet			Août			Septembre			Octobre	
ARRIVÉE	27	3	10.17 24	1	8.15 22	29	5	12	19.26	3	10.17 24	31	7.14	21	28	4.11	18	25	2.9 16	23
SÉJOUR SEMAINE ⁽¹⁾	Prix par appartement et par semaine																			
2 pièces 3/4 pers.	350	600	660	530	600	530	530	600	660	710	880	990	990	880	710	530	440	390	390	600
2 pièces 4/5 pers.	380	670	720	580	670	580	580	670	720	790	970	1090	1090	970	790	580	480	420	420	600
2/3 pièces 6/7 pers.	430	770	820	680	770	680	680	770	820	890	1110	1260	1260	1110	890	680	550	490	490	700



LE CROTOY



Voir p. 147

Animée par la rumeur des grandes marées et le ballet des bateaux de pêche, Le Crotoy est un agréable lieu de villégiature à découvrir.



LA RÉSIDENCE

Résidence de la Plage

Cette résidence récente à l'architecture traditionnelle est située sur la plage, à deux pas du port, des restaurants et des commerces.

Confort

- **2 piscines chauffées** : extérieure (de juin à septembre) et couverte (toute l'année).
- Aire de jeux pour enfants, location de vélos.
- Un espace enfants au salon de réception.
- **Wifi gratuit** (appartements et réception).
- Des **appartements et maisons récents**, lumineux et spacieux, avec couettes, TV écran plat.
- Du studio 3/4 personnes vue mer au 3/4 pièces 7/8 personnes.

Services

- Bien-être à la carte^[1].
- Restauration^[1], petit déjeuner livré^[2], traiteur, boulangerie, livraison de courses.
- En réception : presse, prêt de livres et jeux de société...

[1] Payant.

[2] Réservation avant le départ.



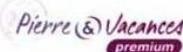
LES LOISIRS

Activités en plein air^[1]

- **Marcanterra Sea Ranch®** : un domaine privé de 1000 hectares, idéal pour des promenades à pied, à cheval ou en calèche, pour toute la famille.
- **Le Parc du Marquenterre** : pour observer plus de 400 espèces d'oiseaux migrateurs dans 250 hectares de dunes, forêts et marais.
- **Bicyclette** (location sur place), char à voile, kite-surf, promenade en bateau...

DÉCOUVRIR...

Vous découvrirez au hasard des promenades « La Solitude », villa où Jules Verne écrivit *Vingt Mille Lieues sous les mers*, ou « La Digue », celle où Colette passa de nombreux étés. La bicyclette est un excellent moyen de découvrir le pays ; des pistes cyclables sont aménagées le long de la côte et les nombreuses petites routes campagnardes proposent des itinéraires variés. La baie fait le bonheur des véliplanchistes et des « kitesurfeurs ». Quand la plage est à marée basse, on peut pratiquer également le char à voile.



vous recommande

- Le parc ornithologique du Marquenterre
- Le train à vapeur jusqu'à Saint-Valéry
- Une balade dans la Baie de Somme, à pied ou à cheval
- Les Jardins de Valloires

RÉSIDENCE Résidence de la Plage ○○○○

Arrivée possible tous les jours de la semaine pour un séjour de 2 nuits minimum, selon disponibilités.

	Mars	Avril		Mai			Juin				Juillet		Août			Septembre			Octo	
ARRIVÉE	27	3	10.17 24	1	8.15 22	29	5	12	19	26	3.10 17.24	31	1.7 14	21	28	4	11	18	25	2.9 16
Prix par appartement et par s																				
SÉJOUR SEMAINE																				
Studio 3/4 personnes vue mer	430	660	720	580	660	580	580	660	720	770	970	1 080	1 080	9 70	770	660	580	520	430	430
2 pièces 4/5 personnes vue mer	480	750	810	680	750	680	680	750	810	880	1 100	1 230	1 230	1 100	880	750	680	590	480	480
Maison 3 pièces 5/6 personnes	550	840	930	750	840	750	750	840	930	990	1 250	1 400	1 400	1 250	990	840	750	680	550	550

Document 4 : Offre promotionnelle

**30% DE REMISE POUR TOUTE RESERVATION
AU MOINS 90 JOURS AVANT VOTRE SEJOUR
D'UNE SEMAINE DANS NOS RESIDENCES
PIERRE ET VACANCES**

Annexe 1 : Fiche de préparation d'appel téléphonique

FICHE D'APPEL TELEPHONIQUE

Nom :.....

Prénom :.....

N° de téléphone :.....

Objet de l'appel :
.....
.....
.....

Points à préciser	Documents à consulter et à compléter
	<u>Documents à consulter :</u> <u>Documents à compléter :</u>

Conclusion à l'issue de l'entretien :

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

Annexe 2 : Bon de réservation



BON DE RESERVATION

Nom :

Prénom :

N° de cliente :

N° de téléphone :

Nom de la résidence	Lieu	Nombre de personnes	Dates (du.././2010 au .././2010)	Prix	Remise en %

Remarques :