

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.

Mise en situation.

Vous êtes en PFMP à l'agence immobilière FONCIA située à Amiens. Vous êtes chargé(e) d'assister Madame Hinault, négociatrice sur la région amiénoise.

Aujourd'hui, Madame Hinault, vous demande de prendre contact avec une cliente qui a posté un courriel sur le Site Internet de l'Agence : www.foncia.fr.

Vous disposez des matériels et des documents suivants :

- Un ordinateur connecté à Internet sur le site www.foncia.fr
- Un combiné téléphonique
- Le courriel de la cliente (**Document 1**)
- Une fiche d'appel (**annexe 1**)
- Une fiche relation Client (**Annexe 2**)
- Un extrait d'agenda de Madame Hinault (**Annexe 3**)

Travail à faire.

1. Vous préparerez votre appel téléphonique à partir de la documentation fournie en complétant la fiche d'appel (**Annexe 1**).
2. Vous réaliserez votre appel en vue :
 - de recenser les biens en fonction des besoins détectés à l'aide du Site de l'agence (Rubrique Acheter).
 - d'obtenir le rendez-vous pour la visite des biens sélectionnés.
3. Vous mettrez à jour les annexes si nécessaire.
4. Justifiez la démarche professionnelle oralement.

Préconisations Entretien Téléphonique

Proposition :

Le Client (joué par le professeur) choisira préalablement sur le site de Foncia:

- Un appartement
- 3 pièces
- 2 chambres
- Surface min 60m² et pas de max
- Budget pas de min et 130000€ max
- Localité Amiens

3 Réponses (à vérifier avant l'épreuve)

- Refuser l'une des 3 visites et accepter un RDV pour les 2 autres le vendredi à 15h30.

.....

Le critère « mise à jour des données » pourra être évalué :

- L'extrait d'agenda complété
- La fiche relation clientèle complétée

.....

L'intérêt de ce sujet est que les besoins peuvent être déclinés à l'infini.

La contrainte de ce sujet est qu'il faut anticiper et vérifier le nombre de biens répondant aux attentes.

Document 1 : Le courriel de la cliente.



Agence immobilière - Amiens - FONCIA Union Immobilière
Amiénoise

13 rue Gresset - 80000 - Amiens
Tél. 03.22.91.29.40

Vous êtes intéressé(e) par ce Bien à vendre : **AMIENS 80000**

Afin de traiter au mieux votre demande, veuillez renseigner le formulaire ci-dessous.
Notre agence vous répondra dans les meilleurs délais.

► Vos informations

Civilité : Mr Mme Mlle

Je suis déjà client(e) FONCIA

► Echéance de votre projet :

- Immédiate
 1 mois
 3 mois et plus

► Vous souhaitez être contacté(e) :

- Par téléphone
 Par Email

► Votre message

Bonjour,
je suis à la recherche d'un bien immobilier sur Amiens, pouvez-vous me
contacter au plus vite.
Cordialement

* champs obligatoires

► Envoyer



Fiche d'appel téléphonique

Contact

Particulier

Nom : Prénom :

Adresse :

N° de téléphone fixe :

N° de téléphone portable :

Adresse e-mail :@.....

Entreprise

Autre :

Dénomination :

Service à demander :

Personne à contacter :

N° de téléphone : N° télécopie :

Site internet :

Adresse e-mail :@.....

Objet de l'appel

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe 2

FICHE RELATION CLIENT



Nom :

Prénom :

Adresse :

Tel bureau :

Tel domicile :

Portable :

E-mail :

Historique de la relation

Date	Nature du contact	Suite à donner

Annexe 3 : Semaine 22 de l'agenda de Madame Hinault

24 LUNDI	25 MARDI	26 MERCREDI	27 JEUDI	28 VENDREDI	29 SAMEDI	30 DIMANCHE
Mai 2010						
8	8	8	8	8	8	
30	30	30	30	30	30	
9	9	9	9	9	9	A FAIRE
30 FERIÉ	30	30	30 Réunion	30 M. DUPUIS	30 Estimation	
10	10	10	10 Equipe	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 FERIÉ	30	30	30	30	30	
13	13	13	13	13	13	A RETENIR
30	30	30	30	30	30	
14	14	14	14	14	14	
30	30	30	30	30	30	
15	15	15	15	15	15	
30 FERIÉ	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 FERIÉ	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	