

EP1 : EPREUVE PROFESSIONNELLE LIEE AU CONTACT
AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

1

Première partie : Contact téléphonique - Coefficient 2

Durée totale : 20 minutes maximum

Temps de préparation : 15 minutes

Temps de réalisation du contact : 5 minutes

Sujet : SOGECORE

Mise en situation :

Monsieur VOLCANO a besoin de changer de voiture. Il adore les voitures de marque PEUGEOT. Il aimerait une voiture fonctionnelle, passe partout. Il a une préférence pour les 206. Son budget actuel se situe entre 6 000 et 10 000 euros.

Vous êtes en période de formation chez Sogecore. Monsieur LUDO, votre tuteur, vous demande d'appeler M. VOLCANO pour l'informer des voitures que vous disposez dans le parc automobile de Sainte-Clotilde.

S'il y a une voiture qui intéresse votre client, vous devez l'inciter à prendre rendez-vous et passer en concession à Sainte-Clotilde pour contracter la vente.

N.B : Une réservation émise est valable 7 jours.

Q1 – Durant le temps imparti, prenez connaissance de la situation et préparez votre appel téléphonique.

Q2 – A l'aide du Document 1, complétez l'Annexe 1.

Q3 – A la fin de votre conversation téléphonique, vous donnerez votre fiche de **préparation d'appel (Annexe 1)** au jury ainsi que vos conclusions (Annexe 2).

<u>N° VO</u>	<u>Marque</u>	<u>Modèle</u>	<u>Année</u>	<u>Kms</u>	<u>Prix Euro</u>	<u>Provenance géographique</u>
204003754	PEUGEOT	 206 1.4 HDi Trendy 5p	2006	78959	9 500	Sainte Clotilde
104004744	PEUGEOT	 807 2.2 HDi130 SV Pullman BV6 FAP	2005	99202	16 900	Sainte Clotilde
104004904	PEUGEOT	 Boxer 333 L2H2 2.2 HDi120 Combi Cft 9pl	2007	11366	23 900	Saint Pierre
104004890	PEUGEOT	 1007 1.4 HDi Cappucino	2006	49478	9 900	Saint Paul
104004471	PEUGEOT	 207 1.6 HDi90 Trendy 3p	2008	16400	15 900	St Andr?
204002991	PEUGEOT	 207 1.6 HDi90 Premium Pack 5p	2007	30456	15 900	VO Isautier SP
104004483	PEUGEOT	 407 1.6 HDi110 Executive FAP	2004	65531	12 900	Sainte Clotilde
204003354	PEUGEOT	 307 1.4 HDi70 X Line Clim 5p	2004	73258	7 900	Sainte Clotilde
104004133	PEUGEOT	 307 1.6 HDi90 Style 5p	2005	50000	11 900	Sainte Clotilde
104003716	PEUGEOT	 206 1.1 X Line Clim 3p	2005	53812	6 900	Sainte Clotilde
104004804	PEUGEOT	 207 CC 1.6 HDi110 FAP Sport	2009	20568	23 900	VO Isautier SP
204003780	PEUGEOT	 207 1.6 HDi90 Premium 3p	2009	22000	15 900	Sainte Clotilde

SOGECORE Occasions Sainte-Clotilde

Avenue De Lattre de Tassiny - B.P. 224
97490 Sainte-Clotilde Cédex

Tel : **0262 48 88 75**



IDENTITE		
PARTICULIER		
Nom	Prénom	Numéro de téléphone

ENTREPRISE		AUTRE	
Dénomination :		Dénomination :	
Service à demander :		Service à demander :	
Personne à contacter :		Personne à contacter :	
Poste :		Poste :	

OBJET DE L'APPEL

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

CONCLUSIONS A L'ISSUE DE L'ENTRETIEN

Annexe 2 : EMPLOI DU TEMPS DE MONSIEUR LUDO

Horaires	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
7h30 – 8h25	Commence à 10h00.	Commence à 9h30.		Commence à 9h30.	
8h30 – 9h30					
9h30 – 10h30					
10h30 – 11h30	RDV avec M. STOP			RDV avec M. COURTEPAILLE	
11h30 – 12h30					
12h30 – 13h30	PAUSE DEJEUNER				
13h30 -14h30	Préparation des véhicules	Formation automobile			
14h30 – 15h30					
15h30 – 16h30	Vérification garage				
16h30 – 17h30					