**EPREUVE EP1 :**

**Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l’usager**

**Présentation de la situation**

Vous travaillez à la concession CLARA automobiles de Cognac

****

Le Buisson Moreau   
Châteaubernard  
16100 COGNAC

TEL 0545361515

Madame Dupont fait régulièrement entretenir sa 308 par votre service après vente. En étudiant sa fiche vous remarquer qu’elle n’a pas acheté de pneumatiques depuis 3 ans, alors qu’avant elle procédait à un changement tous les ans.

Actuellement vous pouvez la faire bénéficier d’une remise :

* de 25% si elle achète avant le 13 juillet 2010 un train de 2 pneumatiques
* de 50% si elle achète avant le 13 juillet 2010 un train de 4 pneumatiques

Votre tuteur vous charge de contacter madame Dupont afin de la faire bénéficier de cette offre. Vous devez donc prendre rendez­-vous avec madame Dupont et le service entretien

**Vous réaliserez :**

* **une fiche de contact téléphonique méthode CROC**

[](http://www.autopremium.fr/wp-content/gallery/peugeot-308/peugeot-308.jpg)

**Document 1 : Fiche technique**

**Michelin** a annoncé qu'il équipe la Peugeot 308 avec les **pneumatiques** de la toute **nouvelle gamme Michelin Energy Saver**. Les 308 1.6 HDi de 66 et 80 kW (respectivement 90 et 110 ch), commercialisées en [Europe](http://www.caradisiac.com/theme--europe/) et équipées de roues de 15 et 16 pouces, seront chaussées de Michelin Energy Saver.

**Michelin souhaite contribuer au bilan énergétique des** [**Peugeot**](http://www.caradisiac.com/auto--peugeot/) **308**, c'est pourquoi il participe au programme d'innovations du constructeur français pour son nouveau modèle.

**Il indique que le Michelin Energy Saver** **permet de diminuer la quantité d'énergie nécessaire à l'avancement du véhicule** : cette réduction de la consommation de carburant s'apprécie par rapport aux résultats obtenus avec la moyenne des pneumatiques du marché.

****

**La dimension 195/65R15,**

**Le prix :**

**71.50 € pièce**

**Offre promo :**

**195/65R15 : 53,65 € pièce si achat de 2 pneumatiques**

**35,75€ pièce si achat de 4 pneumatiques**

**Document**

**communication téléphonique**

**Plan d’appel téléphonique**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C** | Prise de **C**ontact | - Engager la conversation par une formule de politesse (bonjour Monsieur par exemple)  - Se présenter (indiquer son nom et son prénom)  - Identifier l’interlocuteur (demander le nom et la fonction de la personne à laquelle nous nous adressons) |
| **R** | **R**aison de l’appel | - Exposer le motif de l’appel à l’interlocuteur |
| **O** | **O**bjectif de l’appel | - Développer un questionnement adapté pour atteindre l’objectif (échanges sur les modalités,… du poste à pourvoir) |
| **C** | Prise de **C**ongé | - Reformuler les réponses pour obtenir une confirmation, si nécessaire, à un élément clé de la conversation.  - Conclure l’entretien par une formule de politesse (formuler des remerciements + au revoir Monsieur) |