|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BTS TOURISME – Session 20** | | |
| **E4 : GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE** | | |
| **FICHE DE CONSIGNES JEU DE RÔLE GRCT**  **ÉPREUVE ORALE**  **Durée 45 minutes maximum – Temps de préparation 30 minutes** | | |
| ***Document à remettre au candidat et à joindre à la grille d’évaluation*** | | |
| **Nom et prénom du candidat**  **DUPOND Anna** | | **N° de matricule**  **M3345765797** |
| **N° de la fiche de consigne : 1**  **Titre du jeu de rôle : Vente circuit Jordanie** | | **Date :**  **14 Juin 2020** |
| **CONSIGNES** | | |
| **Contexte** | **Situation à traiter** | |
| **Vous travaillez au sein de l'agence Soleil Plus située, 20 cours Louis Jouvet, 69008 Lyon.**  **Votre agence est une agence distributrice généraliste appartenant au réseau volontaire Sélectour.**  **Un chef d'agence et deux conseillers en voyages y travaillent.**  **Vous occupez le poste de conseiller en voyages.** | **Un couple homme-femme, âgés d'une cinquantaine d'années, entre dans votre agence et vous demande de les renseigner sur un circuit en Jordanie.**  **Ils souhaitent découvrir les sites incontournables de la destination essentiels à une première découverte.**  **Ils se questionnent sur le fonctionnement de l'assurance et vous demande de bien vouloir les éclairer à ce propos.** | |
| **Documents touristiques fournis (de l’ordre de 3-4)**  **Brochure Voyamar, saison 2019-2020 avec conditions générales et particulières de vente**  **Assurances**  **Un calendrier 2020** | | |