|  |
| --- |
| **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** |