

Décembre 2018

ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER
Thème 3 : La prise en compte de la demande

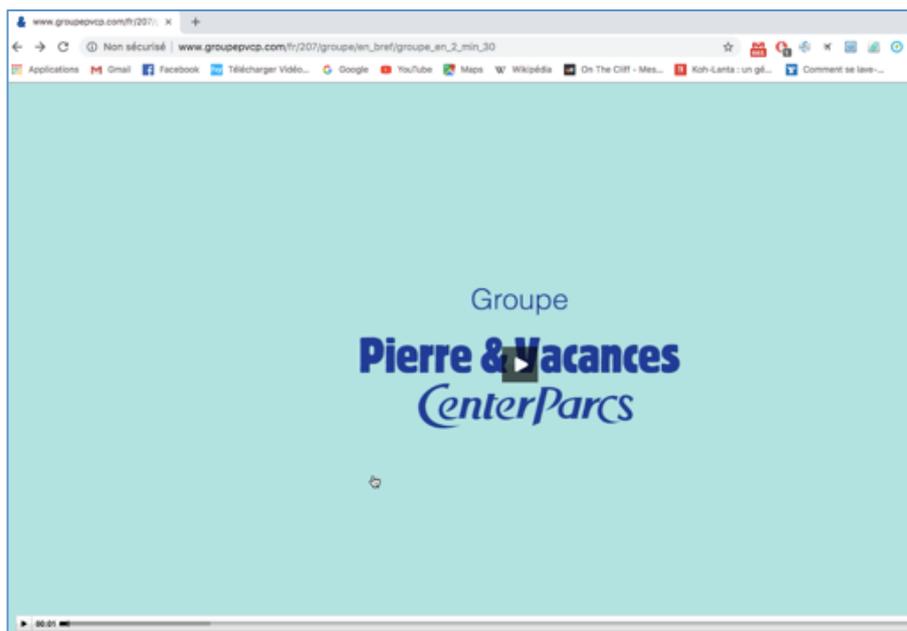
Chapitre 1 : Faire préciser les éléments constitutifs de la demande

VIDEO CORPORATE PIERRE & VACANCES

Site officiel : http://www.groupepvcp.com/fr/139/groupe/en_bref

Vidéo : Pierre & Vacances en 2mn30''

http://www.groupepvcp.com/fr/207/groupe/en_bref/groupe_en_2_min_30

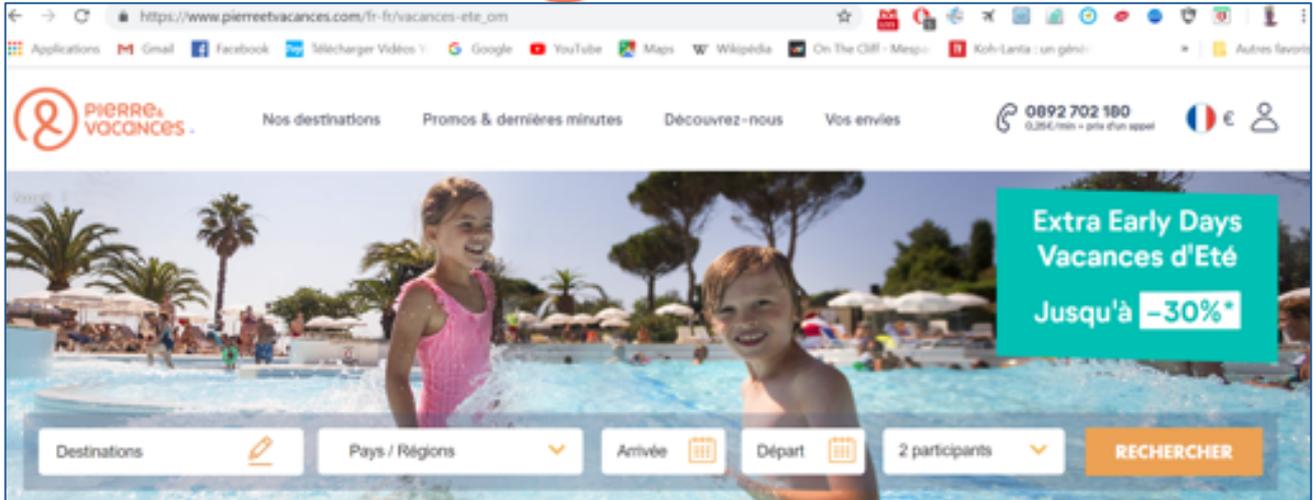


Chiffres clés

- o 277 destinations en Europe et Méditerranée
- o 44 000 appartements, maisons et cottages soit 200 000 lits
- o 4 univers : mer, montagne, campagne, ville
- o 8 millions de clients européens
- o 5 dirigeants au Comité de Direction Générale
- o 15 administrateurs
- o 12 200 collaborateurs

Chiffres au 30 septembre 2017.

Quelques mots sur Pierre & Vacances ...

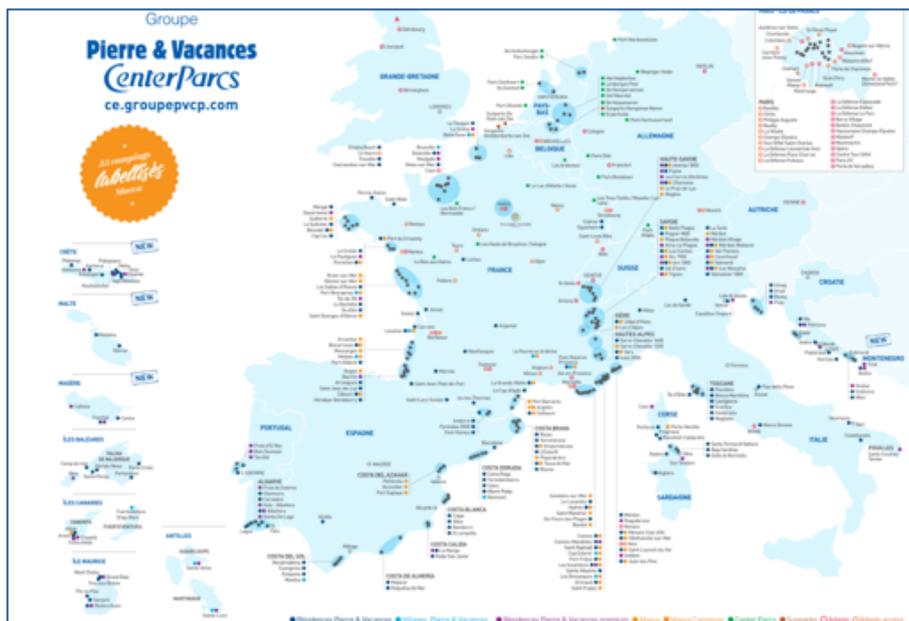


Profil

LE GROUPE PIERRE & VACANCES-CENTER PARCS,
leader européen du tourisme de proximité.

Le Groupe développe des concepts de vacances et de loisirs innovants dans le respect de l'environnement pour proposer à ses clients les plus belles destinations à la mer, à la montagne, à la campagne ou au cœur des villes.

Créé en 1967, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est le leader européen du tourisme de proximité. Aujourd'hui, avec ses marques touristiques complémentaires – Pierre & Vacances, Pierre & Vacances premium, Center Parcs, Sunparks, Aparthotels Adagio et Maeva – le Groupe exploite un parc touristique de 44 000 appartements et maisons, situés dans 277 sites en Europe. En 2016/2017, le Groupe a accueilli 8 millions de clients européens et a réalisé un chiffre d'affaires de 1 506 millions d'euros.



CONTEXTE PROFESSIONNEL

Dans le cadre de votre PFMP, vous est affecté (e) en tant que chargé (e) d'accueil chez Pierre et Vacances dans l'agence Bondy (93).

Votre fonction consiste **à réceptionner les demandes d'informations** en face à face à l'accueil, par téléphone, par courrier et par courriel également et d'y répondre lorsque vous êtes en mesure de le faire.

Madame Bornet est votre tutrice de stage.

Elle travaille à la réception de l'agence de Bondy depuis 5 ans.

Elle vous assiste et vous donne des consignes pendant votre PFMP.

Dans le cadre de votre travail, vous êtes à l'accueil et êtes amené (e) à répondre aux demandes d'informations des clients et des usagers.

Question : Identifiez et listez les outils de travail nécessaires à l'agent d'accueil ?

Les outils nécessaires sont :

-
-
-
-
-
-

Mme Bernet souhaite que vous puissiez accueillir et répondre aux clients entrant dans l'agence . Elle vous observe.

Une cliente rentre alors dans l'agence et s'adresse spontanément à vous.

DOCUMENT 1 : DIALOGUE STAGIAIRE DU LYCEE JBC / CLIENTE

Stagiaire JBC : *Bonjour Madame
Vous souhaitez un renseignement ?*

Cliente : *Oui, volontiers !
Voilà, je suis en train de préparer mes prochaines vacances et j'ai besoin d'informations concernant les possibilités de location dans votre résidence **ANDORRA BORDES D'ENVALIRA** qui est située dans les Pyrénées*

Stagiaire JBC : *Aucun problème Madame, asseyez vous et expliquez moi ce que vous recherchez exactement comme location*

Cliente : *Je souhaite réserver, pour quatre personnes et un enfant en bas âge, une semaine début mars 2019.
Vous acceptez les animaux ?
Vous pouvez m'établir un devis, s'il vous plait ?*

DOCUMENT 2 : VUE DE LA RESIDENCE ANDORRA BORDES D'ENVALIRA (PYRENEES)

Résidence au standing 2 étoiles, face aux Pyrénées qui propose des appartements à la location.



DOCUMENT 3 :
FICHE DEMANDE CLIENT A REMPLIR PAR L'AGENT D'ACCUEIL



FICHE DEMANDE CLIENT

Nom : **Prénom :**

Adresse :

Code postal : **Ville :**

Téléphone : **Portable :**

Mail :

Type de véhicule : **N° immatriculation :**

Nombre de personnes : adultes : Enfants (> 2ans) : Bébé (0-2ans) : ...

Date arrivée : **Date de départ :**

Réservation appartement :

Studio 2 personnes 4 personnes 6 personnes

Objet prêté	Date du prêt	Date du retour

Prestations supplémentaires :

Désignation	Quantité	Prix	Total	Observation
Animal		8€/jour		
Coffre-fort		3,50 €/jour		
Parking		6 €/jour		
Kit bébé		6 €/jour		
Taxe de séjour (+12 ans)		0,50 €/jour/personne		
Total				

Montant Caution : 300 € Paiement : Chèque CB

Date et Signature client :

DOCUMENT 4 :
TARIFS DES LOCATIONS ET DES SERVICES « PIERRE ET VACANCES »



Tarifs des locations 2018/2019

STUDIO 4/5 personnes 1 semaine (du samedi au samedi)	2 PIECES / 5 personnes 1 semaine (du samedi au samedi)
---	---

Semaine du 27/02/2019	480 €	Semaine du 27/02/2019	560 €
Semaine du 06/03/2019	480 €	Semaine du 06/03/2019	560 €
Semaine du 13/03/2019	480 €	Semaine du 13/03/2019	560 €
Semaine du 20/03/2019	480 €	Semaine du 20/03/2019	560 €

SERVICES

Services gratuits : Sèche cheveux, fer et planche à repasser, aspirateur et jeux de société.

Accès à la piscine de 10h à 20h

Pour votre confort les transats sont à votre disposition selon disponibilité

Services payants : Kit bébé : 40 €/kit/séjour installé dans l'appartement.
Adapté uniquement pour les enfants de 0 à 2 ans, pesant 15kg maximum.

1 lit pliant bébé (norme NF EN 716) avec 1 drap housse

1 chaise bébé (à partir de 6 mois)

1 matelas à langer + baignoire

1 poussette

- **Animaux domestiques admis**
Admis sur présentation d'un certificat antirabique
55,00 € / animal/ séjour (7 nuits et plus)
9 € / animal / nuit (séjour de moins de 7 nuits)
- **Coffre fort** : 3,50 € / jour ou 20 € / semaine
- **Téléphone** : Ouverture de la ligne : 5,00 € + 0,4 €/unité téléphonique
- **Parking** : Pierre & Vacances payant, couvert et découvert.
Prix par jour : 6,00 €
Prix par semaine : 30,00 €
-20% pour 2 semaines : 48 €

TRAVAIL N°1 : (Travail en binôme sur dossier élève) : 15 mn

ANALYSER UNE DEMANDE ET REPERER LES INFORMATIONS MANQUANTES POUR POUVOIR REpondre à LA DEMANDE CLIENT

1. A partir du DOCUMENT 1 page 4

Identifier en **soulignant** dans le DOCUMENT 1, les éléments de la demande de la cliente qui sont importants et qui peuvent avoir un impact sur le devis que vous allez établir

2. A partir des DOCUMENT 1 (page 4), DOCUMENT 3 (page 5) et DOCUMENT 4 (page 6)

Repérer les 5 éléments qui manquent dans la demande de la cliente pour que vous puissiez lui établir son devis

-
-
-
-
-

3. A partir du DOCUMENT 1 (page 4)

Compléter la « FICHE DEMANDE CLIENT » page 5

MOTS CLES

SYNTHESE

**PRECISIONS SUR SEANCE A VENIR : POURSUITE DU COURS DEMARRE
AUJOURD'HUI**

La prochaine étape portera sur le questionnement

TRAVAIL A FAIRE A LA MAISON POUR LUNDI 17/12/18

Préparer les questions à poser à la cliente pour pouvoir lui établir son devis

+ brouillon devis avec les éléments d'informations fournis par Aissé durant le cours