|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BTS TOURISME – Session 20** | | |
| **E4 : GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE** | | |
| **FICHE DE CONSIGNES JEU DE RÔLE GDS**  **EPREUVE ORALE**  **Phase 2 durée 10 minutes maximum** | | |
| ***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 sujet GDS : PAR RUN classe Premium** | | **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 homme d’affaires que vous avez renseigné et à qui vous avez vendu et émis un billet d’avion Lyon Bucarest ce matin même, revient vous voir à l’agence.**  **Après vous avoir remis son numéro de dossier XXX, il vous informe qu’il doit impérativement annuler ce billet car sa réunion sur place est annulée.**  **Après lui avoir annulé son billet, il vous demande de bien vouloir lui réserver en business un billet pour Lyon Madrid avec la compagnie Ibéria du 10 mars au 12 mars prochain et de lui poser une option jusqu’au lendemain.** | |
|  | | |