

BTS TOURISME	Session	2025
E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT) FICHE DE CONSIGNES CANDIDAT - JEU DE RÔLE GRCT		
☒ EPREUVE PONCTUELLE ORALE ☐ CCF * 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		N° de candidat
N° de la fiche de consigne : F2 Titre du jeu de rôle : MEXIQUE		Date
CONSIGNES		
Contexte	Situation à traiter	
Vous travaillez au sein de l'équipe de l'AGENCE ESPRIT VOYAGE à Lyon. Vous faites partie d'une équipe de 2 conseillers en voyages. Vous facturez d'ordinaire des frais d'agence de 50 € par dossier	Nous sommes début juin, une dame, la cinquantaine, originaire de Villeurbanne, rentre dans votre agence pour des informations sur un futur projet de voyage. Elle souhaite en effet découvrir le Mexique en deux petites semaines fin novembre. Elle veut notamment découvrir les sites incontournables du monde Maya et a un budget d'environ 3 500 € par personne pour un départ de Lyon, avec une prise en charge depuis sa ville et avec une assurance complète. Elle attend des conseils et des informations sur les plus du circuit proposé ainsi qu'un devis chiffré.	
Documents touristiques fournis (de l'ordre de 3-4) - Annexe 1_FC_F2MEXIQUE : Brochure « Voyages Philibert Printemps été 2025 » Ou suivant le lien : https://www.calameo.com/books/0060449348e331e8987dd - Annexe 2_FC_F2MEXIQUE : Modèle devis vierge		