

**Etudier et travailler**

**THÈME:** Location d'appartement dans une agence immobilière

**Scénario :**

Vous êtes un agent d'une agence immobilière de Lyon. Vous êtes chargé des clients étrangers. Suite à de nouvelles entrées d'annonces d'appartement en location, vous voulez informer vos clients espagnols tout en affinant leurs critères.

**Projet :**

En tant qu'agent immobilier, vous préparez votre fiche technique puis appelez le client espagnol en suivant la méthode CROC en proposant des appartements à ce dernier afin de prendre un rendez-vous.

**CAPACITÉS/ATTITUDES/CONNAISSANCES :** Être capable de communiquer au téléphone en tant que professionnel pour présenter des produits à un client et finaliser l'appel par un rendez-vous.

**SUPPORTS RETENUS :**

- document textuel: Léxico de la vivienda de RAE
- document textuel et iconographique: ¿En la ciudad o en las afueras ?, SOCIO 1, Difusión
- document textuel: Los comparativos
- document textuel et iconographique: Dos anuncios de alquiler

<http://www.enalquiler.com>

Difusión

- document audio : Conversación telefónica de Iván con los vendedores. SOCIO 1,
- document textuel: El metodo francés CROC
- document textuel: Concertar una cita, les éditions Demos
- document textuel: El fenómeno moderno de “ciudad dormitorio”,

[http://www.ciao.es/Fuenlabrada\\_Madrid\\_Opinion](http://www.ciao.es/Fuenlabrada_Madrid_Opinion)

**ACTIVITÉS LANGAGIÈRE DOMINANTE :** EOI

**NIVEAU CECRL A ATTEINDRE :** B1

**APPORTS COMMUNICATIONNELS**

- Les verbes de la description
- L'expression des goûts
- La comparaison

**APPORTS LEXICAUX**

- Lexique du logement
- Lexique du contact client par téléphone
- Lexique de la prise de rendez-vous

**APPORTS CULTURELS/ PROFESSIONNEL**

- Les logements en Espagne
- L'application de la méthode CROC pour émettre un appel professionnel
- Le phénomène des « urbanización » et de « ciudad dormitorio »

**NOMBRES DE SÉANCES :** 4

## EGLS

Bac Pro ARCU

### Méthode CROC (épreuve en classe de seconde pour le BEP intermédiaire)

Appel sortant :

C : la prise de contact

R : la raison de l'appel

O : l'objet de l'appel

C : la prise de congé

### Référentiel de certification

Les phases d'accueil :

	<b>COMPETENCES</b>	<b>SAVOIRS</b>
<b>PRISE DE CONTACT</b>	Saluer le client Identifier le client	Codes de politesse
<b>FILTRAGE</b>	Identifier la nature de la demande	Moyens de repérages
<b>ANALYSE DE LA DEMANDE</b>	Ecouter, questionner, reformuler	Savoirs, connaître les produits de l'entreprise
<b>TRAITEMENT DE LA DEMANDE</b>	Sélectionner l'information attendue Proposer des solutions	
<b>LA PRISE DE NOTE</b>	Inscrire un rendez-vous retranscrire une demande verbales	
<b>LA PRISE DE CONGE</b>	Conclure l'échange Saluer	