



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers

**EP1A – Epreuve professionnelle liée au
contact avec le client et/ou l'utilisateur**

Première partie : Contact téléphonique

Coefficient 2

Epreuve durée 5 minutes

Temps de préparation 15 minutes

SITUATION PROFESSIONNELLE

Sujet n° 3

Epreuve MRCU
Epreuve téléphonique

Situation :

Votre période de stage se déroule dans l'entreprise MONCEAU FLEURS, 48 cours Jean Jaurès à Grenoble. Cette entreprise vend des fleurs en magasin. Elle s'est spécialisée en 1992 dans la vente en ligne de bouquets classiques ou modernes, de fleurs coupées dont elle est devenue leader.

Ses clients en ligne sont des particuliers mais aussi des petits magasins situés dans des villages et qui vendent des fleurs en plus de leur activité principale de magasin d'alimentation par exemple. Ces petits magasins représentent pour Monceau fleurs des clients intéressants car ils commandent plusieurs bouquets par semaine.

Votre tuteur souhaite dynamiser ses ventes auprès de ses clients les plus importants : les petits magasins d'alimentation.

Mission :

Vous avez reçu une commande par mail du client « Alimentou ». Vous constatez que le magasin a oublié d'indiquer les quantités commandées. Vous êtes chargé(e) de le rappeler.

Votre tuteur vous demande de renseigner l'annexe 1 et vous fournit les éléments document 1.

➡ Vous préparez votre appel à l'aide de la fiche d'appel téléphonique ci-jointe (annexe 1).

Document 1 : Commande du client « Alimentou ».

Référence	Nom du produit	Quantité	Prix unitaire
A 269	Composition de plantes		59,00
C 287	La cascade de fleurs		48,90
B 548	Le bouquet de roses 70 cm		38,90

Document 2 : Fichier clients (extrait)

Nom du client	Adresse	Téléphone
Duroudou	15 av. Jean Perriot 38 690 Colombe	04 74 78 56 24
Alimentou	58 rue Pierre Sépard 38 920 Crolles	04 76 55 27 89
Pitouch	25 Grande rue 38 690 Bizonnes	04 74 36 89 71

