

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 4

TOP BUREAU



Situation professionnelle :

Vous êtes en formation dans la société **TOP BUREAU** à PARIS. Cette société commercialise des fournitures de bureaux auprès des professionnels et des particuliers. Aujourd'hui votre tuteur vous demande de téléphoner aux clients pour prendre les commandes du mois en cours et annoncer une promotion sur quantité.

Travail à faire :

Vous devez appeler votre client et prendre sa commande du mois. Pour préparer votre contact téléphonique (fiche contact téléphonique en annexe 1) vous disposez des documents suivants :

Document 1: Extrait fichier client **Document 2:** Récapitulatif des commandes d'espace détente

Nom de l'entreprise	Espace détente
Téléphone	05 25 33 65 98
Contact	Mr Relax
N° client	568
Adresse	5 rue république 26 000 Valence

Produits	Références	Qté mars	Qté avril	Qté mai
Ramette A4 blanc	A 6510	12	20	28
Enveloppes A4	E 115	200	220	100
Feutres noirs tableau	FT 10	5	5	0
Pochettes papier A4	PP A4	10	15	17

Document 3: Annonce promotionnelle

Le 5 juin 2011
De : Stéphane Ducret Directeur Commercial
A : Tous les vendeurs



TOP BUREAU

Objet : PROMOTION... URGENT... PROTION... URGENT... PROMOTION... URGENT....

Je compte sur vous pour faire de ce mois un succès pour TOP BUREAU.
Pour vous aider dans la réalisation de cette mission je vous adresse une promotion sur les ramettes de papier.
Pour toute commande de **plus de 30 ramettes** vous offrirez à vos clients un carton de 5 ramettes gratuites.
N'oubliez pas de proposer **systématiquement** cette promotion lors de vos ventes de renouvellement !
Cordialement...

Stéphane Ducret.

Fiche préparation d'appel téléphonique:



TOP BUREAU

Date :

Nom de la société à contacter :

Nom de la personne à contacter :

N° de téléphone:

Nom et qualité de l'émetteur du message :

Contenu du message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Récapitulatif commande :

Références	Produits	Quantité