



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 1

DENNI CARRELAGE

DENNI CARRELAGE
36, rue de Marseille 26000 VALENCE
Téléphone/Fax : 04 75 01 02 03 - 04 75 01 02 04
Courriel : denni.carrelage@orange.fr

CONTACT TELEPHONIQUE

Situation professionnelle :

Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel dans l'entreprise DENNI CARRELAGE, vente et pose de carrelage. Votre tutrice, Mme CARRELET, vous remet une liste de prospects (document 1) qui ont complété un formulaire de demande de devis pour leur habitation.*

Nous sommes le 25 mai 2011 et vous êtes chargé(e) de contacter le prospect, M. LAMBRIS, en vue d'un rendez-vous avec le commercial M. DUBOIS, pour qu'il puisse établir un devis.

(*)Prospect = client potentiel

Travail à faire :

Vous devez obtenir un rendez-vous pour le commercial M. DUBOIS selon ses disponibilités pour la semaine du 5 au 10 juillet 2011 et mettre à jour son agenda.

En tenant compte des informations contenues dans les documents 1 et 2 :

1 – Préparez votre contact téléphonique en complétant l'annexe1.

2 – Réalisez le contact téléphonique

Document 1 : fiches prospects

Nom : Lambert Prénom : Nicolas Adresse : 18, rue de Strasbourg 26000 Valence		
<input type="checkbox"/> Marié(e) d'enfants :	<input checked="" type="checkbox"/> Célibataire	<input type="checkbox"/> Nombre
<input type="checkbox"/> ouvrier	<input type="checkbox"/> Employé(e)	<input checked="" type="checkbox"/> Cadre
		<input type="checkbox"/> Retraité
<input checked="" type="checkbox"/> Propriétaire		<input type="checkbox"/> Locataire
Souhaite refaire le carrelage de sa salle de bain. Rendez-vous uniquement le mercredi et le samedi matin Tel : 04/75/84/89/12		
Nom : Jannick Prénom : Valérie Adresse : 83, avenue Victor Hugo 26000 Valence		
<input checked="" type="checkbox"/> Marié(e) d'enfants :	<input type="checkbox"/> Célibataire	<input type="checkbox"/> Nombre
<input type="checkbox"/> ouvrier	<input checked="" type="checkbox"/> Employé(e)	<input type="checkbox"/> Cadre
		<input type="checkbox"/> Retraité
<input type="checkbox"/> Propriétaire		<input checked="" type="checkbox"/> Locataire
Souhaite changer le carrelage de sa terrasse. Rendez-vous à partir de 16h00 Tel : 04/75/89/96/56		
Nom : M. Lambris Prénom : Claude Adresse : 17, rue de Mulhouse 26000 Valence		
<input checked="" type="checkbox"/> Marié(e) d'enfants : 2	<input type="checkbox"/> Célibataire	<input type="checkbox"/> Nombre
<input type="checkbox"/> ouvrier	<input type="checkbox"/> Employé(e)	<input checked="" type="checkbox"/> Cadre
		<input type="checkbox"/> Retraité
<input checked="" type="checkbox"/> Propriétaire		<input type="checkbox"/> Locataire
Souhaite refaire le carrelage de sa cuisine. Rendez-vous après 18h00. Tel : 04/75/12/56/23		
Nom : Jarnac Prénom : Marie Claude Adresse : 18, rue saint Nicolas 26100 Romans sur Isère		
<input type="checkbox"/> Marié(e) d'enfants : 0	<input checked="" type="checkbox"/> Célibataire	<input type="checkbox"/> Nombre
<input type="checkbox"/> ouvrier	<input type="checkbox"/> Employé(e)	<input type="checkbox"/> Cadre
		<input checked="" type="checkbox"/> Retraité
<input checked="" type="checkbox"/> Propriétaire		<input type="checkbox"/> Locataire
Souhaite poser du carrelage dans son salon. Rendez-vous dans la journée Tel : 04/75/55/66/45		

Document 2 : agenda des commerciaux

NB : les commerciaux ne travaillent pas le samedi après midi

Mme TOMETTE

	Lundi 5 juillet	Mardi 6 juillet	Mercredi 7 juillet	Jeudi 8 juillet	Vendredi 9 juillet	Samedi 10 juillet
9h	Réunion	Réunion	Réunion	Réunion		
10h	RDV CLIENT		Réunion	RDV CLIENT	Réunion	
11h	RDV CLIENT	Réunion		RDV CLIENT		
12h		RDV CLIENT			RDV CLIENT	
13h			RDV CLIENT	Réunion	RDV CLIENT	
14h	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT			
15h	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT	
16h	RDV CLIENT	RDV CLIENT		RDV CLIENT	RDV CLIENT	
17h						
18h						
19h						

(1) les cases non complétées sont des plages horaires disponibles

Mme CARRELET

	Lundi 5 juillet	Mardi 6 juillet	Mercredi 7 juillet	Jeudi 8 juillet	Vendredi 9 juillet	Samedi 10 juillet
9h	Congés	Congés	Congés	Réunion	Réunion	
10h				RDV CLIENT		RDV CLIENT
11h				RDV CLIENT		RDV CLIENT
12h				RDV CLIENT		
13h						
14h					RDV CLIENT	
15h				RDV CLIENT	RDV CLIENT	
16h				RDV CLIENT	RDV CLIENT	
17h				RDV CLIENT	RDV CLIENT	
18h						
19h						

(1) les cases non complétées sont des plages horaires disponibles

M. DUBOIS

	Lundi 5 juillet	Mardi 6 juillet	Mercredi 7 juillet	Jeudi 8 juillet	Vendredi 9 juillet	Samedi 10 juillet
9h	Réunion	Réunion	Réunion	Réunion	Réunion	
10h	RDV CLIENT	RDV CLIENT				RDV CLIENT
11h		RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT		RDV CLIENT
12h	Réunion		RDV CLIENT	RDV CLIENT		RDV CLIENT
13h	RDV CLIENT				RDV CLIENT	
14h	RDV CLIENT	RDV CLIENT			RDV CLIENT	
15h	RDV CLIENT		RDV CLIENT			
16h	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT	RDV CLIENT	
17h	RDV CLIENT			RDV CLIENT	RDV CLIENT	
18h		RDV CLIENT			RDV CLIENT	
19h	Réunion					

(1) les cases non complétées sont des plages horaires disponibles

