



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 5**

## **Votre entreprise PARFUMS ULRIC DE VARENS**

Entrepôt de Bernay

ZI La Grande Malouve – 27300 BERNAY

☎ 02 32 43 14 14 – 📠 Fax 02 32 44 24 46



### **SITUATION PROFESSIONNELLE**

Vous êtes employé(e) au Service Commercial des PARFUMS ULRIC de Varens à Bernay dans l'Eure.

Aujourd'hui, 6 juin 2011, votre Chef de Service, Mme DUVAL, vous demande de contacter la société RAMI -située à CETON dans l'Orne- (Tél. 02.32.45.74.34 Fax. 02.32.45.74.35).

Vous devez lui annoncer que la livraison différée pour certains articles.

Vous disposez du bon de commande reçu de la société RAMI le 25 mai 2011, sur lequel Mme DUVAL a repéré, en les grisant et en les encadrant, les articles qui ne pourront pas être livrés à temps (délai supplémentaire 2 semaines).

#### ❖ TRAVAIL A FAIRE :

- Préparer votre appel téléphonique en complétant la fiche d'appel Annexe 1
- Téléphoner à Monsieur Benoit, Responsable des achats de la société RAMI pour lui demander s'il accepte le délai supplémentaire et souhaite maintenir la commande des articles concernés.

**ETABLISSEMENTS RAMI**  
**Zone Industrielle de la poudrière**  
**61000 CETON**

# BON DE COMMANDE

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la correspondance annexe, les documents de livraison et les factures :

**NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : 92120064**

LIVRAISON : 3 semaines

Transport habituel

Règlement : TRAITE 30 J

À : Mme Duval

**PARFUMS ULRIC DE VARENS**

Entrepôt de Bernay

ZI La Grande Malouve – 27300 BERNAY

02 32 43 14 14 – Fax 02 32 44 24 46

<b>DATE DU BON DE COMMANDE :</b>	<b>LIVRAISON LE</b>
<b>CETON le 25 mai 2011</b>	<b>7 juin 2011</b>

Lig.	Code Article	Désignation	Unité	Qté commandée	Qté livrée
001	8CYA175	PROMO LOT CYANE 100 CII + DEO 75 CI	UNI	1300	1300
002	8VER175	PROMO LOT VERONESE 100 CII + DEO 75 CI	UNI	700	700
003	1CYA0150	CYANE 50 ML 3326240224868	UNI	288	288
004	1CYA025	CYANE 25 ML 3326240223861	UNI	528	528
005	1VER025	VERONESE 25 ML 3326240423469	UNI	264	264
006	1ISA100	ISA 100ML 3326240726676	UNI	2400	0
007	1ISA015	ISA 15 ML 3326240722678	UNI	4900	4900
008	1CIE100	CIEL 100 ML DEPOLI 3326241226649	UNI	144	0
009	1CIE050	CIEL 50 ML DEPOLI 3326241224645	UNI	216	216
010	1CIE015C	CIEL 15 ML CLAIR 3326241222641	UNI	280	280
011	1JASO15	JASMIN 15 ML	UNI	140	0
012	1IND100D	INDRA 100 ML DEPOLI 3326240126612	UNI	3240	3240
013	1INDO50D	INDRA 50 ML DEPOLI 3326240124618	UNI	1800	1800
014	1INDO15D	INDRA 15 ML CLAIR 3326240122614	UNI	2160	2160
015	1IND250DEO	DEODORANT INDRA 250 3335555654488	UNI	400	0

Annexe 1:

# Fiche préparation d'appel téléphonique:



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 du message :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Décision du client :**

.....

.....

.....

.....

.....