



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 6



Situation :

Vous effectuez une période de formation en entreprise au magasin E. LECLERC, Route des Creuses, 74960 CRAN GEVRIER.

Votre Directeur, Monsieur DAUDENS, vous place au pôle accueil-clientèle.

Vous devez donc prendre en charge la demande du client, informer, renseigner le client.

Travail à faire :

Ce matin, lundi 06 juin 2011 vous prenez connaissance sur votre logiciel de gestion clientèle, **des commandes en attente.**

Madame **CADOUX**, une cliente, a commandé une table de jardin « Pétunia » que le magasin n'avait pas en stock (rupture de stock).

☞ Vous devez **donc contacter au téléphone la cliente et lui annoncer que sa commande est bien arrivée et qu'elle peut venir au magasin retirer la table aux horaires d'ouvertures.**



A l'aide du **document N°1** (extrait du fichier clients), du **document N°2** (horaires d'ouverture), du **document N°3** (extrait du fichier de commandes en attente) , et de **l'annexe N°1 à renseigner** (fiche d'appel téléphonique) vous devez :

- 1/ **préparer votre appel téléphonique**
- 2/ **réaliser votre appel et informer madame CADOUX.**

Consigne :

Rappeler les dates, le produit, ses références, et annoncer la procédure.

DOCUMENT N°1 EXTRAIT FICHER CLIENTS

NOM	PRENOM	ADRESSE	CONTACT
VERNEY	Charles Henri	Impasse des Saules 74410 St JORIOZ	06.32.44.78.89
CADOUX	Simone	Rue St Exupéry 74600 SEYNOD	04 50 68 67 32 cadoux@free.fr
LEBOUC	Charles	14, Allée du château, 74000 ANNECY	04 50.45.23.17 lebouc@orange.fr
ADAM	Eve	5 Rue de la république 74960 CRAN GEVRIER	04 50 67 84 75
DA COSTA	Martine	Lieu dit « Le Mont » 74600 CHAVANOD	06 99 55 23 02

DOCUMENT N°2 HORAIRES D'OUVERTURE

🕒 **Magasin ouvert du Lundi au Samedi de 8 h 30 à 20 h 00 toute l'année** 🕒

DOCUMENT N°3 – EXTRAIT FICHER DE COMMANDE EN ATTENTE

SUPERMARCHE LECLERC CRAN GEVRIER 74960

PRODUIT : Table de jardin Pétunia 80x80cm **COULEUR :** TURQUOISE

MARQUE : VIVRE AU GRAND AIR

REFERENCE : 11TJ856 74

PVTTC 49,90€

DATE COMMANDE : 25 mai 2011

Article

payé

non payé

CLIENT A CONTACTER : Madame CADOUX Simone

PROCEDURE :

- ❶ La cliente doit passer à l'accueil du magasin afin de retirer son bon de commande.
- ❷ Ensuite, la cliente présente le bon de commande au chef de rayon « saisonnier », Hervé LEMARCQ qui se chargera d'elle.
- ❸ Elle réglera en caisse normalement.

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 :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom du contact	Date d'appel	Réponse client