



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° 7

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.

La semaine prochaine, Monceau Fleurs prendra à sa charge la moitié du prix de transport des fleurs vendues par Internet. Le coût de 10 euros pour le client passera à 5 euros quel que soit le bouquet commandé.

Mission :

Votre tuteur vous demande d'appeler le magasin « Alimentou » à Crolles pour l'informer de cette réduction de frais de port pour les commandes de la semaine prochaine. Il vous fournit l'extrait du catalogue document 1 pour que vous puissiez donner des exemples au client que vous contactez.

Si le client est intéressé, rappelez-lui d'utiliser le code promotion suivant : 1258A.

⇒ Vous préparez votre appel à l'aide de la fiche d'appel téléphonique ci-jointe (annexe 1). Vous noterez les observations de votre client au bas de la fiche d'appel.

Document 1 : Catalogue (extraits)

BOUQUET FIESTA 24 euros TTC transport inclus (au lieu de 29,00 euros TTC)

Ce produit vous rapporte 29 point(s) fidélité.

Description rapide :

Ce pétillant bouquet rond aux fleurs variées marie à merveille les tons roses et jaunes pour révéler toute sa personnalité et enchanter la personne qui le recevra.

Couleur	Jaune, Rose
Volume	Diamètre : 25 / 30 cm
Evénement	Anniversaire



Document 1 (suite)

BOUQUET ENVIE 30,25 euros TTC transport inclus (au lieu de 35,35 euros TTC)

Ce produit vous rapporte 35 point(s) fidélité.

Description rapide :

Délicat et ensoleillé, ce bouquet aux tons chauds jaunes orangés respire la douceur de vivre et la joie.

Laissez-vous emporter par cet élan de bien-être qu'offre ce magnifique bouquet!

Couleur	Jaune, Orange
Volume	Diamètre : 25 / 30 cm
Evénement	Anniversaire



Document 2 :

Extrait des conditions de livraison de Monceau Fleurs :

Des livraisons tous les jours (hors dimanche et jours fériés).

Tous nos bouquets sont expédiés pendant la nuit pour être livrés le lendemain matin avant 13H.

Les frais de transport pour tous les bouquets sont au prix unitaire de 10€.



Document 3: Fichier clients (extrait)

Nom du client	Adresse	Téléphone
Durando	15 av. Jean Pierrot 38 690 Colombe	04 74 78 56 24
Alimentou	58 rue Pierre Sémard 38 920 Crolles	04 76 55 27 89
Patrika	25 rue Lavoisier 38 690 Bizonnes	04 74 36 89 71

