

## BEP MRCU

« MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS »

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

A2 : Contact par écrit

# CAS Essences de Grasse



## Essences de Grasse

285 rue Saint-Honoré  
75001 Paris

Téléphone : 01 70 25 98 99

Télécopie : 01 70 25 98 97

Site: [www.essencesdegrasse.fr](http://www.essencesdegrasse.fr)

Contact : [accueil@essencesdegrasse.com](mailto:accueil@essencesdegrasse.com)

Produits cosmétiques bio et SPA

## Corrigé

ANNEXES	BARÈME
A	4
B	4
C1	32
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Brevet d'études professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers - <b>CORRIGE</b>		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou usager / deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 1 sur 3	

### Annexe A (4 points)

**Nom du ou des destinataires retenus :**

Mme GABRIEL Nadine (2 points)

**Raisons de ce choix: (2 points – 1 pour chaque)**

- Mme GABRIEL Nadine habite à Paris,
- Mme GABRIEL Nadine a effectué plus de 150 € d'achats durant les six derniers mois.

### Annexe B (4 points)

**Mode de transmission adapté pour informer le ou les destinataires : (2 points)**

Lettre (courrier postal)

Courriel (e-mail)

Télécopie (fax)

**Raisons de ce choix : (2 points : 1 point par réponse exacte avec un maximum de 2 points)**

- Il faut utiliser un support élégant à l'image de l'institut.
- Notre clientèle est haut de gamme.
- Nous disposons de l'adresse postale de la cliente.

Brevet d'études professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers - <b>CORRIGE</b>		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou usager / deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 2 sur 3	

## Annexe C1 Lettre (Courrier postal)



### Essences de Grasse

285 rue Saint-Honoré

75001 Paris

Téléphone : 01 70 25 98 99

Télécopie : 01 70 25 98 97

Site: [www.essencesdegrasse.fr](http://www.essencesdegrasse.fr)

Contact : [accueil@essencesdegrasse.com](mailto:accueil@essencesdegrasse.com)

NB : à partir du barème valoriser la présence de « l'émetteur », du « récepteur », de « l'objet » et du contenu du message en cas d'utilisation autre que l'annexe C1.

Paris, (1 point)

Le 14 mai 2017 (1 point)

Madame GABRIEL Nadine (2 points)

16 rue Saint-Dominique

75007 Paris

Objet : Invitation à l'ouverture du SPA **Essences de Grasse (2 points)**

Madame GABRIEL, (*titre de civilité personnalisé : 2 points ; 1 point si absence de personnalisation*)

Nous vous comptons parmi nos clientes privilégiées et nous vous en remercions. (2 points)

Nous avons le plaisir de vous convier à l'ouverture de notre SPA (2 points) prévue le 28 mai prochain. (2 points)

À cette occasion, vous pourrez bénéficier d'une remise exceptionnelle de 50 % sur une prestation d'une heure au choix, soit un soin visage, soit un modelage corps (4 points). Cette offre est valable du 28 mai au 24 juin 2017 (1 point) sur présentation de cette invitation (2 points).

Comptant vivement sur votre participation (1 point pour toute incitation à agir).

Nous vous prions de croire, Madame GABRIEL, à notre sincère considération. (2 points)

L'équipe de vente  
**Essences de Grasse (2 points)**

- **Vocabulaire professionnel et ton commercial (2 points)**
- **Présentation, soin et mise en forme (2 points)**
- **Orthographe : 2 points ou 1 point ou 0 point**
  - 2 points : de 0 à 1 faute**
  - 1 point : de 2 à 3 fautes**
  - 0 point : plus de 3 fautes**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers - <b>CORRIGE</b>		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou usager / deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 3 sur 3	