



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 2



## **SITUATION :**

*Vous effectuez votre période de formation au sein du magasin Sport 2000 de Bourgoin-Jallieu, au rayon course à pied.*

*Une cliente vous a passé commande la semaine dernière d'une paire de baskets.*

*Ce sont des chaussures de marque ASICS modèle TRABUCO pointure 38½, référence 07-89FG-12*

*Elle est pressée car elle doit participer au grand raid à la fin du mois de Juin et souhaite s'entraîner avant le départ.*

## **MISSIONS:**

**En vous aidant de la fiche de préparation d'un appel téléphonique (annexe 1), vous devez contacter Madame SINIMALE pour lui indiquer que les chaussures qu'elle a commandées sont momentanément indisponibles.**

**Comme cette dernière est prise par le temps, vous décidez de lui proposer un autre modèle disponible immédiatement, le tout accompagné d'une remise de 20 euros.**

*Document 1 : extrait du catalogue du magasin*



marque ASICS  
modèle TRABUCO  
référence 07-89FG-12  
prix 179 euros



marque ASICS  
modèle GEL KINSEI 4W  
référence 07-89GK-45  
prix 200 euros

