



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.

