



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

4 juin 2013 – Sujet 1 de 9h00

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury.

BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS	Code : 31206	Session 2013	SUJET 1 de 9h00
EPREUVE EP1A : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur. Contact téléphonique	Durée : 5 minutes	Coefficient : 2	Page 1/5

Nom de l'entreprise

LE PALAIS DU BRICOLAGE

75, rue du Mistral – ZAC les quatre vents – 26100 Romans sur Isère

Tel/fax : 04 75 96 92 91 – lepalaisdubricolage@orange.fr

Du lundi au samedi de 9h30 à 19h30

Situation professionnelle :

Vous travaillez au sein de l'équipe commerciale de l'entreprise LE PALAIS DU BRICOLAGE. Mme DURAND, votre responsable, est chargée du suivi de clientèle. Elle vous demande de relancer ce jour le client qui doit retirer en urgence sa commande.

Elle vous remet la liste des personnes concernées (**document 2**) ; elle vous rappelle par ailleurs un des points du règlement de l'entreprise : « **la durée maximale de stockage est de 30 jours, ensuite la marchandise est retournée au fournisseur** »

Enfin, elle vous incite à informer les clients sur la promotion du mois (**document 1**).

Travail à faire :

- 1 – Repérez sur le **document 2** le ou la client(e) à contacter en priorité
- 2 – Prenez connaissance du **document 1** : la promotion du mois
- 3 – Complétez la fiche d'appel en **annexe 1**, puis appelez le ou la client(e)
- 4 – Rendez compte oralement

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N° 1	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 2 / 5
---	------------	--------------	--------------	------------

LE PALAIS DU BRICOLAGE

SUPER PROMO

Livraison gratuite tout le mois de juin*

Connectez-vous sur le site : lepalaisdubricolage@orange.fr

75, rue du Mistral – ZAC les quatre vents – 26100 Romans sur Isère
Tel/fax : 04 75 96 92 91 – lepalaisdubricolage@orange.fr
Du lundi au samedi de 9h30 à 19h30

(*) Pour tous les clients du point vente, dans un périmètre de 60 km, pour un montant d'achat de 400 euros minimum.

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N° 1	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 3 / 5
---	------------	--------------	--------------	------------

Document 2 : Liste clients/marchandises en attente

Nom, prénom	Adresse	Téléphone	Adresse électronique	Marchandise en attente	En stock depuis...	Montant
M. Khaled Ossine	34 Rue du moulin 26100 Romans /Isère	0475895623	khaledo@orange.fr	Baignoire aluminium – W569	17 JOURS	399,95€
Mme Bolet Sandrine	28 Rue de la joie 26000 Valence	0475986532	bolets@orange.fr	Tondeuse à gazon – E 1236	12 JOURS	125,55€
M. Dupond Michel	96 Rue de la fortune 26000 Valence	0475123456	dupondm@yahoo.fr	Abris de jardin – R1547	4 JOURS	896,80€
Mme Donan jacqueline	125 Rue de Rome 26100 Romans/Isère	0475969584	donanj@hotmail.fr	Salon de jardin – D5698	21 JOURS	149,90€
M. Lopez Dario	12 Avenue V. Hugo 26000 Valence	0475145836	lopezd@orange.fr	Perceuse à percussion – X2584	8 JOURS	95,65€
M. Djebbar Mikael	28 Rue Ronsard 26000 Valence	0475785412	djebbarm@hotmail.fr	Luminaires extérieurs – Q124	20 JOURS	148,95€
Mme Bonnefoy Valérie	35 Rue Michelin Lot. « les étoiles » 26100 Romans/Isère	0475918462	bonnefoyv@yahoo.fr	Piscine hors sol – P1478	27 JOURS	495,95€
Mme Reboul samanta	14 Rue de l'aube 26100 Romans/Isère	0475938271	rebouls@orange.fr	Kit véranda – F6547	23 JOURS	1145€
Mlle Sagnard Charlotte	56 Route de l'au-delà 26100 Romans/Isère	0475184326	sagnardc@hotmail.fr	Tondeuse à gazon – H 2356	11 JOURS	248,90€

ANNEXE 1 : La fiche d'appel téléphonique

Fiche préparation d'appel téléphonique

Date :

Nom de la personne à contacter :

Numéro de téléphone :

Nom et qualité de l'émetteur du message :

Contenu du message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Observation du client :

.....

.....

.....

.....

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N° 1	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 5 / 5
--	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------