



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 N°2 de 10h00

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury.

BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS	Code : 31206	Session 2013	SUJET 2 de 10h00
EPREUVE EP1A : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur. Contact téléphonique	Durée : 5 minutes	Coefficient : 2	Page 1 / 6

Nom de l'entreprise

ARDELAINÉ
07190 ST PIERREVILLE
TEL 04 75 66 61 97



Situation professionnelle :

Vous travaillez au service relation clientèle de la coopérative Ardelaine située à Saint Pierreville en Ardèche.

Ardelaine est une coopérative de développement local qui s'inscrit dans une économie solidaire. L'entreprise est spécialisée dans la confection et la commercialisation de produits à base de laine : vêtements, matelas, couettes, oreillers...

Ardelaine a développé la commercialisation de ses produits en vente directe :

- sur place, directement à la boutique ;
- sur les foires et salons bio de France ;
- grâce à la vente par correspondance ;
- et plus récemment à partir d'un site internet marchand.

Un client, M. DUPONT, a essayé de vous joindre durant votre absence. Il souhaitait commander un matelas sur le site internet de l'entreprise (Document 4), mais ne parvenait pas à valider sa commande. Il aurait également souhaité obtenir des précisions concernant les délais et les conditions de livraison.

Votre responsable, Madame SAPHIE, vous demande de prendre contact avec M. DUPONT afin de répondre à ses interrogations.

Enfin, elle vous incite à proposer à ce client l'achat de linge de lit en complément de sa commande.

Travail à faire :

- 1/ Prenez connaissance de la documentation fournie par votre supérieur (Documents 1 à 3),
- 2/ Complétez la fiche d'appel (Annexe 1), puis appelez M. DUPONT.
- 3/ Rendez compte oralement.



BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N°2	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 2 / 6
--	------------------	---------------------	---------------------	------------

Document 1 : Extrait du catalogue de l'entreprise

« Linge de lit »

Le coton égyptien est réputé pour sa qualité. Cultivé selon les principes de l'agriculture bio-dynamique par les paysans formés et suivis par Sekem, il est garanti sans pesticides et sans traitement de surface. Nous l'avons choisi pour envelopper nos couettes et nos oreillers. Vous l'apprécierez aussi en drap, housse de couette...

Le jersey de coton : issu de l'agriculture biologique, nous l'avons choisi pour sa douceur, sa capacité à envelopper la literie, son côté infroissable.



DRAP HOUSSE

A partir de 29,90€ (Livraison : sous 8 jours en colissimo suivi)



HOUSSE DE COUETTE

A partir de 113,00€ (Livraison : sous 8 jours en colissimo suivi)



DRAP DE DESSUS

A partir de 49,00€ (Livraison : sous 8 jours en colissimo suivi)

Document 2 : Conditions de livraison

Nous expédions votre literie chez vous dans un délai de 3 semaines pour les dimensions standard.

Pour que le transporteur trouve sans problème votre domicile, nous avons besoin de vos coordonnées très précises (escalier, étage, code, téléphone).

Le coût du port est de 70 € tout compris.

Comment passer commande ?

Mode d'emploi de la boutique en ligne :

Première étape : le choix des articles

Nos articles sont classés par familles pour une meilleure navigation.

Une fois l'article choisi, vous devez préciser la quantité souhaitée (par défaut fixée à 1) puis cliquer sur le bouton « COMMANDER ».

Deuxième étape : validation de la commande et saisie des coordonnées

Lorsque vous êtes sur la page de votre commande, vous pouvez encore modifier la quantité des articles (en ajouter ou en supprimer).

Une fois la commande finalisée, vous devez saisir vos coordonnées et les valider.

Troisième étape : le choix du mode de règlement

La page se réinitialise :

- une case à cocher pour accepter les conditions générales de vente.

Vous pouvez ensuite opter pour un règlement **par chèque** (à l'ordre d'Ardelaine), ou **par CB**.

Vous pouvez ensuite cliquer sur « Valider ».

Document 4 : Vision écran de la commande de M. DUPONT

Modifier la quantité d'un article : saisir la quantité souhaité dans la case "Qté" et recalculer




Modifier la quantité d'un article : saisir la quantité souhaité dans la case "Qté" et recalculer

Désignation	Coloris / Taille	Prix unitaire	Qté	Prix total
<input type="checkbox"/> MAT FUTON CONFORT bio 80*200	Couleur ECRU BIO Taille 80*200	645.00 €	<input type="text" value="1"/>	645.00 €
Total des articles				645.00 €
Forfait port et emballage				70.00 €
Total à payer				715.00 €
Continuer vos achats		Recalculer		

Votre commande en cours

Vos coordonnées et adresse permanente

[illegible]

M. DUPONT	  	Code postal
	Ville	
		Pays
France unie	Téléphone	
		Mobile
06.25.25.38.35		Email *

Validez vos coordonnées

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 :

.....

.....

.....

.....