



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° 3 de 11h00

Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury.

BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS	Code : 31206	Session 2013	SUJET 3 de 11h00
EPREUVE EP1A : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur. Contact téléphonique	Durée : 5 minutes	Coefficient : 2	Page 1/4

Nom de l'entreprise

BOTANIC SEYSSINS

ZAC Pont de Rondeau

Rue du Docteur Schweitzer

38180 Seyssins

Téléphone : 04.76.49.65.52 Fax : 04.76.48.32.93



Situation professionnelle :

Nous sommes au mois de juin et Mme TALAN, cliente, souhaite installer un système d'arrosage enterré dans son jardin. La semaine dernière elle est venue pour se renseigner. Après une longue conversation avec le technicien-vendeur de ce type de matériel, Léon, Mme TALAN se décide. Elle installera elle-même ce système.

Elle passe la commande (Document 2) après avoir estimé, avec le vendeur Léon, le matériel qui lui est nécessaire. Elle en profite pour acheter un râteau pour son potager, bien utile en cette saison.

Le 4 juin au matin, Léon vient vous voir et vous demande d'appeler Mme TALAN. Les vannes d'arrêt pour arrosage enterré ne sont pas arrivées de votre fournisseur. Il ne sera pas possible de livrer la commande le 8 juin comme convenu, mais qu'à partir du 20 juin.

Vous devez informer Mme TALAN. Vous pouvez lui proposer cependant un autre système d'arrosage enterré, plus cher (85 € au lieu de 73,60 €), mais qui pourrait être livré dès demain.

Vous avez la possibilité d'effectuer un geste commercial et ainsi d'offrir à Mme TALAN un sachet de graines de haricots verts et un sachet de graines de carottes, deux légumes qui se sèment justement au mois de juin.

Travail à faire :

- 1- Prenez connaissance des **documents 1 à 3** ;
- 2- Complétez la fiche d'appel en **annexe 1**, puis appelez Madame TALAN.
- 3- Rendez compte oralement.

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N°3 De 11h00	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 2 / 4
---	-----------------------	--------------	--------------	------------

Document 1 : Extrait du fichier clients

Mme TALAN Adèle - 2 rue des Rivaux - -38 980 VIRIVILLE - Tel : 04 76 54 32 58

Document 2 : Commande de Mme TALAN

Références	Nom du matériel	Prix HT	Quantité	Prix TTC
2722-20 GARDENA	Départ arrosage enterré (diamètre 25 mm)	14,13	1	16,90 €
2723-20 GARDENA	Vanne d'arrêt pour arrosage enterré GARDENA	16,64	2	39,80 €
2725-20 GARDENA	Tuyau pour arrosage enterré	14,13	1	16,90 €
2589 Maginea	Râteau multi-star de jardin (15 cm)	12,46	1	14,90 €
TOTAL				88,50 €

Document 3 : Extrait du catalogue

 Départ arrosage enterré 2722-20 GARDENA	 Vanne d'arrêt pour arrosage enterré 2723-20 GARDENA	 Tuyau pour arrosage enterré 2725-20 GARDENA
---	---	---

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°3 De 11h00	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 4 / 4
---	-----------------------	--------------	--------------	------------