



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 4 de 13h00

---

**Le candidat remettra l'intégralité du sujet au jury.**

<b>BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS</b>	<b>Code : 31206</b>	<b>Session 2013</b>	<b>SUJET 4 de 13h00</b>
<b>EPREUVE EP1A : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur. Contact téléphonique</b>	<b>Durée : 15 minutes</b>	<b>Coefficient : 2</b>	<b>Page 1 / 5</b>

# Nom de l'entreprise

---

## **DARTY Valence**

6 Place Pierre Lubat

26000 Valence

Téléphone : 0 821 08 20 82

### *Situation professionnelle :*

Vous travaillez au rayon Multimédia de la Société Darty située 6 Place Pierre Lubat, Valence (26000). Votre supérieur, M. Duc vous informe que la commande de Monsieur Dupuis est disponible et que ce client souhaitait l'installation du matériel à son domicile. Vous êtes chargé(e) de le contacter par téléphone pour l'informer de l'état de sa commande et planifier l'intervention d'un technicien.

### Travail à faire :

- 1 - Prenez connaissance des **documents 1 et 2** ;
- 2 - Repérez les disponibilités des deux techniciens à l'aide de **l'annexe 2** ;
- 3 – Complétez la fiche d'appel téléphonique **annexe 1** puis appelez Monsieur DUPUIS. Vous prendrez rendez-vous et rappellerez les conditions de l'intervention convenues avec le client lors de sa prise de commande.
- 4 – Mettez à jour ensuite **l'annexe 2**.
- 5 – Rendez compte oralement.

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N° 4	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 2 / 5
---	------------	--------------	--------------	------------

## Document 1 : Extrait du carnet d'adresses

Compte : 411DUART Intitulé : DUART SA Adresse : Rue des Lilas CP/Ville : 38 000/Grenoble Téléphone : 04 75 80 30 75 Télécopie : 04 75 80 30 78 Adresse email : DUART@aol.fr	Catégorie : Entreprise  Condition de paiement : 30 jours par chèque
Compte : 411Dubois Intitulé : Mr Dubois Adresse : Rue des Alpes CP/Ville : 26000/Valence Téléphone : 04 75 75 26 20 Télécopie : 04 75 75 26 22 Adresse email : duboisp@tele2.fr	Catégorie : Particulier  Condition de paiement : Comptant
Compte : 411Dupuis Intitulé : Mr Dupuis Adresse : 2 Allée la bruyère CP/Ville : 26200/Montélimar Téléphone : 04 75 01 30 75 Télécopie : 04 75 01 25 72 Adresse email : Gduipuis@sfr.fr	Catégorie : Particulier  Condition de paiement : Comptant

## Document 2 : Conditions d'intervention à transmettre au client

Pour l'installation au domicile de M. Dupuis

Durée d'intervention : 2 heures (déplacement inclus)

Frais d'installation : Forfait de 60€

Le client souhaite bénéficier d'Internet dès l'installation de son nouveau matériel informatique.

Lui demander de préparer les documents permettant sa connexion au réseau Internet et au paramétrage de sa messagerie. (Codes utilisateurs, Mots de passe)

M.DUC

<b>BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>Session 2013</b>	<b>EPREUVE EP1A</b>	<b>Page 3 / 5</b>
--	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

## Annexe 1 Fiche de préparation 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 :

.....

.....

.....

.....

<b>BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers</b>	<b>SUJET N° 4</b>	<b>Session 2013</b>	<b>EPREUVE EP1A</b>	<b>Page 4 / 5</b>
--	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------

## ANNEXE 2 : Planning Techniciens

Technicien Mr Martin				
Horaire	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi
09-10	Permanence atelier magasin	RDV M. Lambert	Permanence atelier magasin	Permanence atelier magasin
10-11				
11-12				
12-13				
13-14				
14-15	Permanence atelier magasin	RDV Société PIGE	Permanence atelier magasin	Réunion techniciens
15-16				
16-17				
17-18				RDV M.Martin

Technicien Mr Pagnol				
Horaire	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
09-10	Permanence atelier magasin		RDV M.PONT	Permanence atelier magasin
10-11			RDV M.MICHEL	
11-12		RDV M.SCHEL		
12-13				
13-14				
14-15	Permanence atelier magasin		Permanence atelier magasin	Permanence atelier magasin
15-16				
16-17				
17-18				

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	SUJET N° 4	Session 2013	EPREUVE EP1A	Page 5 / 5
---	------------	--------------	--------------	------------