

<b>DANS CE CADRE</b>	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Epreuve/sous épreuve :	
	NOM :	
	(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
<b>NE RIEN ÉCRIRE</b>	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
	Appréciation du correcteur	
	Note : <input type="text"/>	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

**BEP MRCU**

**« MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS »**

**EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur**

**↳ A2 : Contact par écrit**

## Cas magasin EXPLOIT

Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Annexes à compléter	Barème
A2T1 – La préparation du suivi, de la prospection ou du contact	➤ Sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contact	1 – 2	A	/4
	➤ Déterminer le mode de transmission	1 – 2	B	/4
	➤ Préparer le message			
A2T2 – La réalisation du contact par écrit	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rédiger le message</li> <li>➤ Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire</li> </ul>	1 – 2	C1 ou C2 ou C3	/32

*Sujet à rendre dans son intégralité.*

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 1 sur 11	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**



## **EXPLOIT**

*Électroménager & Multimédia*

7 Rue des Écoles

75018 Paris

Tél : 01 45 54 72 00

Télécopie : 01 45 54 72 01

Courriel : [accueil@exploit.com](mailto:accueil@exploit.com)

### **SITUATION PROFESSIONNELLE**

Nous sommes le 6 juin 2016.

Vous êtes en période de formation au sein du magasin EXPLOIT, situé à Paris (18<sup>e</sup> arrondissement).

Ce magasin est spécialisé dans la vente et la réparation de produits électroménagers et multimédias. Votre responsable est Julien LOPEZ, directeur du point de vente (adresse électronique : [j.lopez@exploit.com](mailto:j.lopez@exploit.com)).

Soucieux de la qualité des produits vendus à sa clientèle, Monsieur LOPEZ participe aux campagnes de contrôle qualité mises en place par les fabricants.

Le fabricant d'appareils électroménager MENALUX-ARISTI a repéré un risque sur un ancien modèle de lave-vaisselle. Aujourd'hui, la direction technique de MENALUX-ARISTI demande au magasin EXPLOIT d'alerter les clients qui pourraient posséder un produit dangereux.

### **Vous disposez des documents suivants :**

- **Document 1** : Consignes de votre responsable
- **Document 2** : Extrait du fichier clients – rayon électroménager

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers - SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 2 sur 11	

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Travail à faire :

### 1. Préparation

#### 1.1 Identifier la clientèle concernée par la campagne de contrôle qualité

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : A

#### 1.2 Déterminer le mode de transmission adapté pour informer la personne sélectionnée

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : B

### 2. Réalisation

Rédiger le message destiné à la clientèle concernée. Pour cela, utiliser le support qui correspond au mode de transmission choisi à la question 1.2

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : C1 ou C2 ou C3
  - C1 : Lettre (Courrier postal)
  - C2 : Courriel (E-mail)
  - C3 : Télécopie (Fax)

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers - SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 3 sur 11	

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 1 – Consignes de votre responsable


Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils ?	
Envoyer Orthographe Joindre Sécurité Enregistrer	
Expéditeur :	j.lopez@exploit.com
Pour :	stagiaire@exploit.com
Copie à :	
Copie cachée à :	
Sujet : Consignes de travail	
Paragraphe	(mêlangé)

Bonjour,

Vous savez que MENALUX-ARISTI est l'un de nos principaux fournisseurs. La direction technique de cette marque vient de nous informer que malgré tout le soin apporté aux contrôles qualité, certains de leurs lave-vaisselle fabriqués entre 2006 et 2008 pourraient surchauffer et provoquer, dans de très rares cas, un départ de feu.

Par conséquent, nous devons identifier et prévenir la clientèle concernée. Sélectionnez dans notre fichier le ou les clients qui ont acheté un lave-vaisselle MENALUX ou ARISTI avant 2010. Je vous demande de concevoir un message personnalisé à leur intention. Utilisez un mode de transmission très rapide et économique.

Commencez votre message par une phrase d'accroche. Rappelez l'achat effectué et incitez le client à lire attentivement les informations que vous lui communiquez. Expliquez la situation et indiquez que, par précaution et pour garantir sa sécurité, nous lui demandons de vérifier si son lave-vaisselle est concerné. Pour effectuer cette vérification, il devra relever la référence et le numéro de série de son produit. Ces indications sont inscrites sur la plaque signalétique collée sur le côté de la porte de son lave-vaisselle.



Le client devra ensuite vérifier si son appareil figure ou non sur la liste des lave-vaisselle qui pourraient être dangereux. Pour ce faire, il a deux possibilités : soit se rendre sur le site du fabricant [www.campagne securite.fr](http://www.campagne securite.fr), soit appeler notre service consommateur au numéro que nous mettons spécialement à sa disposition : 0 800 450 460 (appel gratuit depuis un poste fixe).

N'oubliez pas de préciser au client, que s'il est concerné, il devra contacter le Service Après Vente du magasin. Il pourra bénéficier au choix d'une réparation gratuite à son domicile ou d'une remise de 25 % sur le prix d'achat d'un nouveau lave-vaisselle, quelque soit l'âge et l'état de son appareil.

Terminez par une phrase d'excuses pour le désagrément occasionné et indiquez-lui que nous espérons conserver toute sa confiance.

Pensez à la formule de politesse et signez « L'équipe commerciale EXPLOIT ».

Soignez la présentation et soyez attentif à l'orthographe. Si possible, faites-moi parvenir une copie de votre message.

Bon courage !

Julien LOPEZ  
Directeur

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers - SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 4 sur 11	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Document 2 - Extrait du fichier clients - rayon électroménager**

Client			Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Courriel	Produit acheté			
Civilité	Nom	Prénom						Type d'appareil	Marque	Modèle ou référence	Date d'achat
Mme	ARBIA	Karima	23 rue de l'Amitié	75012	Paris	06 25 26 47 48	k.arbia@gmail.com	Lave-linge	Brandt	TX555	20/03/2008
Mme	ATIER	Laure	46 rue de l'Entente	75020	Paris	06 58 98 74 85	lauratier@sfr.fr	Réfrigérateur	Ménalux	R240	10/04/2013
M.	BEKOVIC	Zoran	15 avenue de l'Europe	75018	Paris	01 45 16 55 88	zoran.bekovic@free.fr	Lave-vaisselle	Faure	LV5B	06/11/2007
Mme	BERLO	Carole	2 rue de la Paix	93140	Bondy	06 68 99 65 58	caroberlo@orange.fr	Congélateur	Bosch	C600BL	29/09/2010
Mme	COIMBRA	Céline	30 avenue Voltaire	75018	Paris	06 43 25 27 29	ccoimbra@sfr.fr	Cuisinière	Rosières	RO155	30/01/2015
Mme	GOUMI	Anita	55 rue de l'Avenir	75019	Paris	06 58 57 54 51	a.goumi@orange.fr	Lave-linge	Whirlpool	ADP850	15/06/2009
M.	LACAZE	Manuel	48 rue de la Liberté	75009	Paris	07 45 23 69 58	manuel.lacaze@free.fr	Lave-vaisselle	Aristi	A77LV	12/02/2008
M.	M'FOUDA	Désiré	4 place de l'Union	75016	Paris	06 25 26 58 59	d.mfouda@sfr.fr	Réfrigérateur	Siemens	W25301	23/12/2011
M.	XIA	Qiang	5 rue de la République	75013	Paris	06 54 58 59 60	qiang.xia@bbox.fr	Sèche-linge	Miele	M40SL	09/07/2012

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
A2 : Contact par écrit		
Session 2016	Page 5 sur 11	

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Annexe A

**Nom du (ou des) client(s) concerné(s) par la campagne de contrôle qualité :**

.....

**Raison(s) de ce choix :**

.....

.....

.....

## Annexe B

**Mode de transmission choisi pour informer le ou les clients concernés :**

Lettre (Courrier postal)

Courriel (E-mail)

Télécopie (Fax)

**Raisons de ce choix :**

- .....

- .....

.....

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 6 sur 11	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe C1 - Lettre (Courrier postal)**



**EXPLOIT**

*Électroménager & Multimédia*

7 Rue des Écoles

75018 Paris

Tél : 01 45 54 72 00

Télécopie : 01 45 54 72 01

Courriel : [accueil@exploit.com](mailto:accueil@exploit.com)



Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 7 sur 11	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

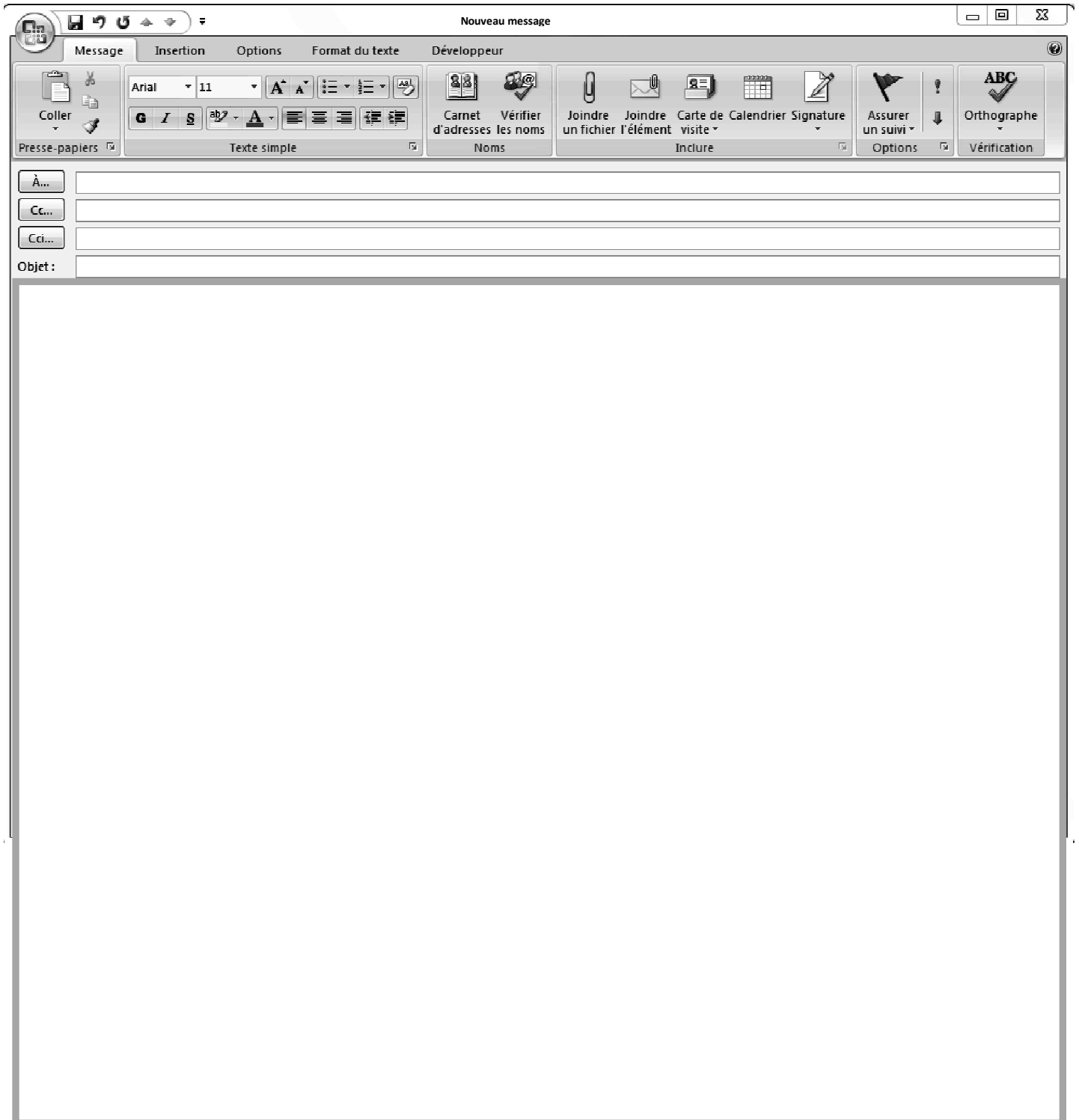
**Annexe C1 - Suite et fin**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 8 sur 11	



**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe C2 - Courriel (E-mail)**



<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET</b>		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 9 sur 11	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe C2 - suite et fin**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2016	Page 10 sur 11	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

Annexe C3 - Télécopie (Fax)

# Télécopie

À :

De :

N° télécopie :

Date :

N° tél. :

Nombre de pages :

Objet :

Cc :

Urgent     Pour avis     Commentaires     Réponse     Confidentiel

**Note :**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers -SUJET

EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - deuxième partie  
A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coefficient 2

Session 2016

Page 11 sur 11