

DOSSIER SUJET

EP2

Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation

Phase 2

Groupe ment Inter académique II	Session 2002	Facultatif : code 02CS414		
Examen et spécialité BEP Logistique et Commercialisation				
Intitulé de l'épreuve EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1

Situation courante de communication-commercialisation n°1
15 minutes maximum – 30 points

COMPETENCE(S) :

C4.2 Communiquer dans l'entreprise.

C4.25 Recevoir, élaborer, transmettre par tout moyen des messages internes et externes liés aux opérations logistiques.

C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation

C4.31 Recevoir des commandes courantes par tout moyen.

C4.32 Traduire les besoins des clients et collecter les références, adresses,...

SITUATION :

Le candidat est le récepteur.

L'examineur est l'émetteur (un client).

Un client téléphone pour passer commande. Il souhaite obtenir un complément d'informations sur le produit qu'il connaît déjà : conditionnement ou emballage différent de ce qu'il a l'habitude de recevoir, couleur différente...

DOCUMENT(S) UTILISE(S) :

La fiche technique de produit.

RESULTATS ATTENDUS :

Le candidat répondra aux questions du client après consultation de sa fiche produit :

- les besoins sont identifiés,
- les conseils techniques sont pertinents,
- les outils de communication sont utilisés à bon escient.

Groupement inter académique II	Session 2002	Facultatif : code 02CS414		
Examen et spécialité BEP Logistique et Commercialisation				
Intitulé de l'épreuve EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1

Situation courante de communication-commercialisation n°2 15 minutes maximum – 30 points

COMPETENCE(S) :

C4.2 Communiquer dans l'entreprise.

C4.25 Recevoir, élaborer, transmettre par tout moyen des messages internes et externes liés aux opérations logistiques.

C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation

C4.33 Décoder les caractéristiques d'un produit donné (industriel, classé dangereux, alimentaire) et Indiquer les préconisations d'usage (utilisation, stockage, transport).

SITUATION :

Le candidat est le récepteur.

L'examineur est l'émetteur (un client).

Un client téléphone pour demander un complément d'informations concernant le stockage d'un produit. Le client souhaite être renseigné sur :

- *la durée possible du stockage pour garder au produit toutes ses qualités,*
- *les conditions physiques du stockage (vrac, bac, palette, température ...),*
- *la réglementation, si elle existe.*

DOCUMENT(S) UTILISE(S) :

La fiche schématisées de repérage du cheminement d'un produit, la fiche technique de produit.

RESULTATS ATTENDUS :

Le candidat répondra aux questions et aux objections du client après consultation de ses fiches :

- **les conseils techniques sont pertinents.**
- **Les outils de communication sont utilisés à bon escient.**

Groupement inter académique II	Session 2002	Facultatif : code 02CS414		
Examen et spécialité BEP Logistique et Commercialisation				
Intitulé de l'épreuve EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1

Situation courante de communication-commercialisation N° 3
15 minutes maximum – 30 points

COMPETENCE(S) :

C4.2 Communiquer dans l'entreprise.

C4.25 Recevoir, élaborer, transmettre par tout moyen des messages internes et externes liés aux opérations logistiques.

C4-3 Participer à tout ou partie de la commercialisation

C4.35 Recevoir et transmettre les réclamations liées aux manquants, excédents, avaries, retards...

C4.36 Réagir aux aléas d'expédition, proposer des suggestions.

SITUATION :

Le candidat est le récepteur.

L'examineur est l'émetteur (un client).

Le client a reçu ce jour 4 colis du même produit. Il a accepté la livraison : le nombre de colis était exact, leur état était correct.

Au déballage, après le départ du livreur, il constate que le produit contenu dans le colis n° 2 ne correspond pas à la commande et ne figure pas non plus sur le bon de livraison.

Il en informe son fournisseur par téléphone.

DOCUMENT(S) UTILISE(S) :

La fiche schématisée de repérage du cheminement d'un produit, la fiche technique de produit.

RESULTATS ATTENDUS :

Le candidat répondra aux questions et aux objections du client après consultation de ses fiches :

- les réclamations, les anomalies sont traitées selon les consignes,
- les outils de communication sont utilisés à bon escient,
- des suggestions sont proposées.

Groupement inter académique II	Session 2002	Facultatif : code 02CS414		
Examen et spécialité BEP Logistique et Commercialisation				
Intitulé de l'épreuve EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1

Situation courante de communication-commercialisation N° 4
15 minutes maximum - 30 points

COMPETENCE(S) :

C4.2 Communiquer dans l'entreprise

C4.22 Se situer dans une organisation de la fonction logistique donnée.

SITUATION :

Le candidat est l'émetteur (le préparateur de commande).
L'examineur est le récepteur (l'employé intérimaire).

*Vous êtes l'un des deux préparateurs de commandes d'une entreprise. Votre collègue est malade, il sera absent six semaines.
Une nouvelle personne vient le remplacer.*

Vous lui expliquez quelles sont ses tâches et quel est le rôle du préparateur de commande vis à vis du client.

DOCUMENT(S) UTILISE(S) :

Les consignes de travail, la fiche schématisée du repérage du cheminement d'un produit.

RESULTATS ATTENDUS :

Le candidat répondra aux questions de son collègue après consultation des documents mis à sa disposition et de son dossier :

- les rôles des personnels de l'entreprise sont identifiés.

Groupement inter académique II	Session 2002	Facultatif : code 02CS414		
Examen et spécialité BEP Logistique et Commercialisation				
Intitulé de l'épreuve EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1

Situation courante de communication-commercialisation N° 5
15 minutes maximum – 30 points

COMPETENCE(S) :

C4.2 Communiquer dans l'entreprise

C4.25 Recevoir, élaborer, transmettre par tout moyen des messages externes liés aux opérations logistiques.

C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation

C4.31 Recevoir des commandes par tout moyen.

SITUATION :

**Le candidat est le récepteur.
L'examineur est l'émetteur (un client).**

Un client habituel téléphone pour passer une commande.

DOCUMENT(S) UTILISE(S) :

La fiche schématisée de repérage du cheminement d'un produit, la fiche technique de produit.

RESULTATS ATTENDUS :

Le candidat répondra aux questions du client après consultation de ses fiches :

- les besoins sont identifiés,
- les conseils techniques sont pertinents,
- les commandes sont traitées selon les consignes,
- les outils de communication sont utilisés à bon escient.

Groupement inter académique II	Session 2002	Facultatif : code 02CS414		
Examen et spécialité BEP Logistique et Commercialisation				
Intitulé de l'épreuve EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1