

N° Candidat :	EP2 Phase 2	Durée 15 min maximum
Nom :	SITUATION N° 1	
Prénom :		

TRAVAIL A EFFECTUER		
On donne	On demande	On exige
Ressources : Votre dossier professionnel : la fiche technique de produit Un outil de communication : un téléphone	Situation : <i>Le candidat est le récepteur L'examineur est l'émetteur (un client)</i> Un client téléphone, il a commandé un article (quantité 10), mais la livraison est incomplète, il lui en manque 3. Il souhaite obtenir le complément le plus rapidement possible. Or cet article est en rupture de stock et le fournisseur ne peut vous livrer que dans 3 semaines. Vous devez : - répondre à la réclamation du client.	Les réclamations sont traitées selon les consignes, des suggestions sont proposées. Le client est satisfait. La démarche qualité est correctement appliquée. Les outils de communication sont utilisés à bon escient.

COMPETENCES EVALUEES	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER
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... C4.4 Apprécier l'incidence de l'activité de l'agent logisticien sur le service rendu et sa satisfaction	S3.5 La communication professionnelle S3.51 Les principes de base de la communication S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique S3.53 La pratique des outils de communication (le téléphone)

Groupement inter académique II	Session	2003		Facultatif : code	171ydo2
	Examen et spécialité	BEP Logistique et Commercialisation			
EP2 – Présentation de travaux liés au suivi administratif des stocks, à la communication et à la commercialisation – phase 2					
Type	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total	
SUJET		15 min	1,5	1/1	

N° Candidat :	EP2 Phase 2	Durée 15 min maximum
Nom :	SITUATION N° 2	
Prénom :		

TRAVAIL A EFFECTUER		
On donne	On demande	On exige
Ressources : Votre dossier professionnel : la fiche technique de produit	Situation : <i>Le candidat est le récepteur L'examineur est l'émetteur (un client)</i> Un client se présente. Il hésite sur le produit à choisir (gamme, qualité, couleur...). Il vous demande conseil. Vous devez : - conseiller le client sur son achat.	Les besoins sont identifiés. Les conseils techniques sont pertinents. L'accueil est courtois et conforme à l'image de l'entreprise.

COMPETENCES EVALUEES	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER
C4.2 Communiquer dans l'entreprise. C4.24 Accueillir les clients, les fournisseurs, les agents du transport, les livreurs... C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation C4.32 Traduire les besoins des clients et collecter les références, adresses C4.33 Décoder les caractéristiques d'un produit donné (industriel, classé dangereux, alimentaire) et indiquer les préconisations d'usage (utilisation, stockage, transport).	S3.3 La commercialisation S3.34 Le déroulement de la commercialisation (accueil, prise en compte de la demande du client, conseil technique, prise de congé) S3.5 La communication professionnelle S3.51 Les principes de base de la communication S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique

Groupement inter académique II	Session	2003	Facultatif : code	171ydo2
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	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total
SUJET		15 min	1,5	1/1

N° Candidat :	EP2 Phase 2	Durée 15 min maximum
Nom :	SITUATION N° 3	
Prénom :		

TRAVAIL A EFFECTUER		
On donne	On demande	On exige
Ressources : Votre dossier professionnel : la fiche schématisée de repérage du cheminement d'un produit Un outil de communication : un téléphone	Situation : <i>Le candidat est l'émetteur L'un des examinateurs est le récepteur (un fournisseur) ; l'autre le responsable</i> Votre responsable vous informe qu'un fournisseur est en retard dans sa livraison. Il vous demande de lui téléphoner pour obtenir une livraison rapide. Vous rendrez compte oralement à votre responsable de la suite donnée. Vous devez : - contacter le fournisseur, - rendre compte à votre responsable.	Les réclamations sont traitées selon les consignes. Les outils de communication sont utilisés à bon escient.

COMPETENCES EVALUEES	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER
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...	S3.5 La communication professionnelle S3.51 Les principes de base de la communication S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique S3.53 La pratique des outils de communication (le téléphone)

Groupement inter académique II	Session	2003	Facultatif : code		171ydo2
	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	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total	
SUJET		15 min	1,5	1/1	

N° Candidat :	EP2 Phase 2	Durée 15 min maximum
Nom :	SITUATION N° 4	
Prénom :		

TRAVAIL A EFFECTUER		
On donne	On demande	On exige
Ressources : Votre dossier professionnel : la fiche technique du produit Un outil de communication : un téléphone	Situation : <i>Le candidat est le récepteur L'un des examinateurs est l'émetteur (un client) ; l'autre le responsable.</i> Vous recevez l'appel téléphonique d'un client relatif à une facture : le port est dû au lieu d'être franco ; les conditions de paiement sont différentes de celles appliquées habituellement. Vous traitez sa demande et en informez votre responsable. Vous devez : - répondre à la réclamation du client, - rendre compte à votre responsable.	Les réclamations sont traitées selon les consignes ; des suggestions sont proposées. La démarche qualité est correctement appliquée, le client est satisfait. Les outils de communication sont utilisés à bon escient.

COMPETENCES EVALUEES	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER
C4.2 Communiquer dans l'entreprise C4.24 Accueillir les clients, les fournisseurs, les agents du transport, les livreurs... C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation C4.35 Recevoir et transmettre les réclamations liées aux manquants, excédents, avaries, retards...	S3.3 La commercialisation S3.35 La facturation : identification des différents éléments de la facture (destinataire, prix des produits, réductions, TVA, port avancé et dû, contre remboursement) S3.5 La communication professionnelle S3.53 La pratique des outils de communication (le téléphone)

Groupement inter académique II	Session 2003	Facultatif : code 171yd02
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

N° Candidat :	EP2 Phase 2	Durée 15 min maximum
Nom :		
Prénom :	SITUATION N° 5	

TRAVAIL A EFFECTUER		
On donne	On demande	On exige
Ressources : Votre dossier professionnel : la fiche technique du produit	Situation : <i>Le candidat est le récepteur L'examineur est l'émetteur (un client)</i> Un client, qui vient d'acheter un produit, vous demande des explications complémentaires concernant la garantie appliquée à ce produit. Vous devez : - informer le client sur la garantie et ses modalités d'application.	Les conseils sont pertinents. Le client est satisfait. L'accueil est courtois et conforme à l'image de l'entreprise.

COMPETENCES EVALUEES	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER
C4.2 Communiquer dans l'entreprise C4.24 Accueillir les clients, les fournisseurs, les agents du transport, les livreurs... 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).	S3.3 La commercialisation S3.37 La garantie S3.5 La communication professionnelle S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique

Groupement inter académique	Session	Facultatif : code		
II	2003	171ydo2		
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	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total
SUJET		15 min	1,5	1/1