

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 (fournisseur).</i> <i>L'un des examinateurs est l'émetteur (un client).</i> Un client mécontent téléphone pour signaler qu'on vient de lui livrer des colis qui ne lui sont pas destinés alors qu'il attendait la livraison urgente d'un produit. Vous devez : - répondre à la réclamation du client.	La réclamation est traitée et une suggestion est proposée. 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 C4.25 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.	S3.3 La commercialisation S3.32 « L'esprit service-client ». S3.5 La communication professionnelle S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique S3.53 La pratique des outils de communication (le téléphone).

Groupement inter académique II	Session	2004	Facultatif : code	117yd04
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