

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative.  
Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des  
autorités académiques, chaque jury est souverain.**

# CORRIGÉ

Après avoir rappelé les circonstances dans lesquelles cette correspondance se déroule : *Dans votre lettre du ... vous m'avez fait part de votre mécontentement au sujet de ...*, il importera dans un premier paragraphe de s'excuser, en effet le mécontentement du client est fondé sur trois raisons : **1 point**

- Dysfonctionnement du serveur téléphonique,
- Non-réponse à ses e-mails,
- Envoi d'une lettre-type qui ne lui a pas fourni les informations souhaitées.

Il faudra donc s'excuser : *Je vous prie, au nom du groupe Sirius, de nous excuser de ne pas vous avoir fourni le service que vous étiez en droit d'attendre* et aussi de montrer au client que vous tenez compte de son mécontentement : *Nos services techniques mettent tout en œuvre pour ...* **2 points**

Dans une deuxième partie il faudra expliquer au client les raisons du refus de prise en charge :

- Le paiement doit obligatoirement être effectué au moyen de la carte de crédit **2 points**
- Sont exclus des garanties les véhicules à moteur et « les achats sur des sites permettant des transactions entre particuliers » **2 points**

Le correcteur jugera de la qualité de l'argumentation, de la manière dont est présenté le refus

La raison principale motivant le refus est que l'assurance ne peut concerner que les paiements faits à un commerçant au moyen de la carte de paiements.

Terminer la lettre

Soit par un conseil : *Les transactions sur Internet n'en sont encore qu'à leurs débuts et de nombreux escrocs n'hésitent pas à en profiter. C'est pourquoi nous ne saurions trop vous conseiller de ...*

Soit par une proposition de service : *J'essaierai de savoir ce qu'il est advenu du site Kivantou et de ses responsables et ...* **2 points**

Formule de politesse

**1 point**

B.P.

Spécialité : ASSURANCE

Code Spécialité : .....

Durée :  
1h30

Session  
2005

Épreuve : E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1<sup>ère</sup> partie  
N° sujet : 04-1738

Coefficient:

Folio  
1 / 1

# Barème de correction

## Mentions : 3 points

- Coordonnées du destinataire (1 point)
- Lieu de départ et date d'envoi (0,5 point)
- Nos références {
  - objet (1 point)
  - signature (0,5 point)

## Contenu de la lettre : 10 points

- Introduction (1 point) :
- Développement (6 points) :
  - Conclusion (2 points) :
  - Formule de politesse (1 point)

## Orthographe, syntaxe, style : 3 points

## Présentation, traitement de texte : 4 points

- Esthétique, respect des règles de présentation et mise en évidence des éléments essentiels.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**  
CORRIGÉ

Code Spécialité : .....

Durée :  
1h30

Session  
2005

Épreuve : **E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1<sup>ère</sup> partie**  
N° sujet : **04-1738**

Coefficient:

Folio  
1 / 1