

# **BEP Logistique et Commercialisation**

## **EP 2**

**A – Dossier SUJET**

# DOSSIER SUJET

## EP2

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

### Phase 2

Groupement inter académique II	Session 2006	Facultatif : D506-ZM006		
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 :	<b>EP2 Phase 2</b> <b>SITUATION N° 1</b>	<b>Durée 15 min maximum</b>
Nom :		
Prénom :		

<b>TRAVAIL A EFFECTUER</b>		
On donne	On demande	On exige
<b>Ressources :</b>  <b>Votre dossier professionnel :</b>  La fiche technique de produit  <b>Un outil de communication :</b>  Un téléphone	<b>Situation :</b>  <i>Le candidat est le récepteur L'examineur est l'émetteur (un client)</i>  <b>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.</b>  <b>Vous devez :</b>  - 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
<b>C4.2 Communiquer dans l'entreprise</b> C4.25 Recevoir, élaborer, transmettre par tout moyen des messages internes et externes liés aux opérations logistiques.  <b>C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation</b> C 4.35 Recevoir et transmettre les réclamations liées aux manquants, excédents, avaries, retards...  <b>C4.4 Apprécier l'incidence de l'activité de l'agent ogisticien sur le service rendu et sa satisfaction</b>	<b>S3.3 La commercialisation</b>  S3.32 «L'esprit service client »  <b>S3.5 La communication professionnelle</b>  S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique (orales, externes)  S3.53 La pratique des outils de communication (le téléphone)

Groupement inter académique II		Session 2006	Facultatif : code D506-ZM006	
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 SUJET	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total 1/1

N° Candidat :	<b>EP2 Phase 2</b> <b>SITUATION N° 2</b>	<b>Durée 15 min maximum</b>
Nom :		
Prénom :		

<b>TRAVAIL A EFFECTUER</b>		
On donne	On demande	On exige
<b>Ressources :</b>  <b>Votre dossier professionnel :</b>  La fiche technique de produit	<b>Situation :</b>  <i>Le candidat est le récepteur. L'examinateur est l'émetteur (un client).</i>  <b>Un client se présente. Il hésite sur le produit à choisir (gamme, qualité, couleur...). Il vous demande conseil.</b>  <b>Vous devez :</b>  <b>- Conseiller le client sur son achat.</b>	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
<b>C4.2 Communiquer dans l'entreprise</b> C4.24 Accueillir les clients, les fournisseurs, les agents du transport, les livreurs...  <b>C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation</b> C4.32 Traduire les besoins des clients et collecter 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)	<b>S3.3 La commercialisation</b> S3.34 Le déroulement de la commercialisation (accueil, prise en compte de la demande du client, conseil technique, prise de congé)  <b>S3.5 La communication professionnelle</b> S3.51 Les principes de base de la communication S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique

Groupement inter académique II	Session 2006	Facultatif : code D506-ZM006
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 <b>SUJET</b>	Facultatif : date et heure	Durée 15 min
		Coefficient 1,5
		N° de page / total <b>1/1</b>

<b>N° Candidat :</b> <b>Nom :</b> <b>Prénom :</b>	<b>EP2 Phase 2</b> <b>SITUATION N° 3</b>	<b>Durée 15 min maximum</b>
---	---	-----------------------------

<b>TRAVAIL A EFFECTUER</b>		
<b>On donne</b>	<b>On demande</b>	<b>On exige</b>
<p><b>Ressources :</b></p> <p><b>Votre dossier professionnel :</b></p> <p>La fiche schématisée de repérage du cheminement d'un produit</p> <p><b>Un outil de communication :</b></p> <p>Un téléphone</p>	<p><b>Situation :</b></p> <p><i>Le candidat est l'émetteur. L'un des examinateurs est le récepteur (un fournisseur) ; l'autre examinateur est le responsable.</i></p> <p><b>Vous</b> responsable <b>vous</b> 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.</p> <p><b>Vous devez :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contacter le fournisseur,</li> <li>- rendre compte oralement à votre responsable.</li> </ul>	<p>Les réclamations sont traitées selon les consignes.</p> <p>Les outils de communication sont utilisés à bon escient.</p>

<b>COMPETENCES EVALUEES</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER</b>
<p><b>C4.2 Communiquer dans l'entreprise</b></p> <p>C4.25 Recevoir, élaborer, transmettre par tout moyen les messages internes et externes liés aux opérations logistiques.</p> <p><b>C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation</b></p> <p>C4.35 Recevoir et transmettre les réclamations liées aux manquants, excédents, avaries, retards...</p>	<p><b>S3.5 La communication professionnelle</b></p> <p>S3.51 les principes de base de la communication</p> <p>S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique (internes et externes)</p> <p>S3.53 La pratique des outils de communication (le téléphone)</p>

Groupement inter académique II		Session 2006	Facultatif : code D506-ZM006	
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 <b>SUJET</b>	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total <b>1/1</b>

N° Candidat :	<b>EP2 Phase 2</b>	<b>Durée 15 min maximum</b>
Nom :	<b>SITUATION N° 4</b>	
Prénom :		

<b>TRAVAIL A EFFECTUER</b>		
<b>On donne</b>	<b>On demande</b>	<b>On exige</b>
<b>Ressources :</b>  <b>Votre dossier professionnel :</b> La fiche technique du produit.  <b>Un outil de communication :</b>  Un téléphone	<b>Situation :</b>  <i>Le candidat est le récepteur. L'un des examinateurs est l'émetteur (un client) ; l'autre examinateur est le responsable.</i>  <b>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.</b>  <b>Vous devez :</b> - répondre à la réclamation du client, - rendre compte de la situation à votre responsable hiérarchique.	Les réclamations sont traitées selon les consignes ; des suggestions sont proposées.  Les outils de communication sont utilisés à bon escient.  La démarche qualité est correctement appliquée, le client est satisfait.

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

Groupement inter académique II	Session 2006	Facultatif : D506-ZM006		
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 <b>SUJET</b>	Facultatif : date et heure	Durée 15 min	Coefficient 1,5	N° de page / total <b>1/1</b>

N° Candidat :	<b>EP2 Phase 2</b>	<b>Durée 15 min maximum</b>
Nom :	<b>SITUATION N° 5</b>	
Prénom :		

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

<b>COMPETENCES EVALUEES</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER</b>
<b>C4.2 Communiquer dans l'entreprise</b> C4.24 Accueillir les clients, les fournisseurs, les agents du transport, les livreurs...  <b>C4.3 Participer à tout ou partie de la commercialisation</b> C4.33 Décoder les caractéristiques d'un produit donné (industriel, classé dangereux, alimentaire) et indiquer les préconisations d'usage (utilisation, stockage, transport).	<b>S3.3 La commercialisation</b>  S3.37 La garantie  <b>S3.5 La communication professionnelle</b>  S3.52 Les situations de communication commerciale et logistique.

Groupement inter académique II		Session 2006	Facultatif : code D506-ZM006		
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	