

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.

Barème et Corrigé

Savoirs et compétences (référentiel)	Dossier/questions	Ressources		Barème
		Annexes	Documents	
	PARTIE I			25
S4.3 : L'environnement juridique La protection du consommateur	I-1 La foire aux questions	1	1	12
S4.3 : L'espace de travail La répartition des tâches	I-2-1 Compétences et qualités d'un télé-conseiller I-2-2 Réponses législation en matière d'e-mailing	Copie		5 8
	PARTIE II			35
S3.1 : Les écrits professionnels Courrier individualisé	II-1 Réponse aux craintes de M. MORTIER par courrier	2	2 3	20
S3.1 Les écrits professionnels : Messages médiatisés	II-2 Courriels	3A 3B 3C	4 5 6	15
TOTAL				60

	Session 2007	Facultatif : code	
Examen Mention complémentaire : Assistance, conseil, vente à distance			
Intitulé de l'épreuve E2 → Gestion de la relation client			
Barème et Corrigé	Durée 3 heures	Coefficient 3	N° de page / total 1/4

Correction de la 1^{ère} partie

Travail N° 1-1 - (12 points) La foire aux questions

1,5 point par réponse

Qu'est-ce que le paiement en ligne alternatif ?

L'internaute donne un identifiant avec un code qu'il transmet par SMS sur son téléphone mobile.

Que dois-je faire si je m'aperçois que ma carte de paiement a été utilisée ?

Vous contestez par écrit la transaction auprès de votre banque dans un délai de 70 jours.

Faut-il disposer d'une nouvelle version d'internet explorer ?

Ce n'est pas indispensable, mais l'efficacité du cryptage est plus importante avec une nouvelle version.

Est-ce que votre site est fiable ?

La société Damart est reconnue et dispose de moyens suffisants pour sécuriser son site.

Est-il préférable de ne pas payer directement sur le site ?

Oui, il est préférable de payer à des tiers de confiance (banque, société de crédit).

Quels sont les risques si je règle en ligne ?

Risque de piratage, sauf dans le cas d'un site sécurisé.

Est-ce que je peux m'assurer contre les risques de fraude ?

Oui, il existe des banques et assurances qui proposent des services payants.

Comment les paiements sont-ils sécurisés ?

Les informations sont transmises dans un mode sécurisé, elles sont illisibles sans une clef de décodage, il faut vérifier la présence de l'icône cadenas fermé. Il est possible également de réaliser le paiement en ligne alternatif.

Travail N° 2-1 (5 points) Compétences et qualités d'un télé-conseiller

0,5 point x 10 par qualité ou compétence.

- **Bonne qualité d'écoute**
- **Autonomie**
- **Rapidité**
- **Rigueur**
- **Réactivité**
- **Bonne orthographe**
- **Sens des priorités**
- **Connaissances informatiques**
- **Connaissance de l'anglais**
- **Capacité à cerner les besoins de l'interlocuteur rapidement...**

accepter toutes réponses logiques.

Travail N° 2-2 (8 points) Réponses législation en matière d'e-mailing

2 points par réponse correcte.

- 1. Le spamming contrairement à l'e.mailing est un envoi sauvage en très grand nombre d'e.mail publicitaires, à des clients ou prospects qui n'en ont pas exprimé clairement le souhait.**
- 2. Cela signifie que l'internaute a donné son accord pour recevoir des e.mail publicitaire ciblés correspondant à ses pôles d'intérêt.**
- 3. Les principaux droits sont : un droit d'accès, un droit de rectification, un droit d'opposition aux informations détenues par l'entreprise.**
- 4. Il peut s'adresser à la « CNIL commission nationale de l'informatique et des libertés. »**

Correction de la 2^{ème} partie

Travail N° 2-1 (20 points) Courrier individualisé à M. MORTIER

Orthographe et syntaxe défailante : enlever 0 à 3 points

Monsieur MORTIER (1 point)
130 rue Solférino
59000 LILLE

Roubaix le (date du jour de l'examen) (0,5 point)

Objet :

Paiement en ligne, procédures de sécurité (2 points)

Monsieur, (0,5 point)

Votre courriel du (date du jour de l'examen) nous est bien parvenu et a retenu toute notre attention. (2 points)

Nous vous assurons que la société DAMART est reconnue et dispose donc de moyens suffisants pour sécuriser son site. (2 points)

Vos craintes pour le paiement en ligne sont limitées grâce à la mise en œuvre de certaines procédures : (1 point)

- la vérification des données de la clientèle sont bien cryptées (page URL, « https », cadenas) ; (2 points)
- il existe une rubrique qui indique toutes les informations nécessaires sur la sécurisation du système des moyens de paiement ; tout est expliqué pour vous rassurer ; (2 points)
- en cas d'usage frauduleux de la carte bancaire, remboursement possible par une attestation contestant le paiement dans les 70 jours qui suivent le débit ; (2 points)
- il existe des possibilités de paiement par des solutions bien spécifiques (e-carte bleue, ID Tronic, paiement par des comptes externes, etc.). (2 points)

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et attendons votre prochaine commande. (1 point)

Veuillez agréer, Monsieur MORTIER, l'expression de nos sentiments dévoués. (1 point)

Le superviseur Monsieur DURAND (1 point)

Travail N° 2-2 (15 points) 3 courriels

5 points par courriel

Forme : 2 points

Adresse (0,5 point)

Objet : (0,5 point)

Formule de politesse : (0,5 point)

Qualité signataire : (0,5 point)

Ne pas accepter de formule de politesse classique et longue. L'expression doit être simple et allégée. Ex : Bien à vous. Cordialement.

- - 2 points si plus de 3 fautes d'orthographe
- - 2 points si la formule de politesse est longue

Rédaction : 3 points

Courriel 1 (lydie.joffrin@wanadoo.fr)

- Présenter l'offre, préciser que le capital points atteint permet de bénéficier d'un cumul de 5 % de réduction.
- Préciser que si la cliente atteint 5 000 pts, un catalogue de cadeaux lui sera envoyé.

Courriel 2 (catherine.beal@free.fr)

- Présenter l'offre.
- Garantir une livraison dans les 15 jours de réception de la commande.

Courriel 3 (joelle.bazin@free.fr)

- Présenter l'offre.
- Attirer l'attention sur la possibilité d'augmenter le capital-points et de bénéficier de cadeaux.