



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

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 SUJET

MENTIONS :

3 points

- Coordonnées du destinataire 1 point
- Lieu de départ et date 0.50 point
- Mentions : { objet 1 point
 signature 0.50 point

CONTENU DE LA LETTRE : 11 points

- Introduction : 2 points
 Rappeler le contexte et montrer que le mécontentement du client a été pris en compte.
 S'excuser.

- Développement : 6 points
 Répondre à la demande principale du client : envoi des pièces et rappel de la marche à suivre.
 Répondre à la demande secondaire du client : explication de la fiscalité.

- Conclusion : 3 points (dont 1 pt pour la formule de politesse)
 Assurer que vous veillerez à ce que l'argent soit disponible rapidement.
 Rester à disposition du client en proposant des coordonnées Email permettant de laisser un message pour un contact simplifié.

ORTHOGRAPHE, SYNTAXE, STYLE 3 points

PRÉSENTATION, TRAITEMENT DE TEXTE 3 points

(respect des règles de présentation et mise en évidence des éléments essentiels)

B.P.

Spécialité : ASSURANCE

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
1h30

Session
2010

Épreuve : E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1^{ère} partie

N° Sujet : **10-1606**

Coefficient:

Folio
1/1