



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

## EPREUVE EP1. CONTACT ECRIT

B.E.P M.R.C.U

« Métiers de la relation aux clients et aux usagers »

Durée de l'épreuve : 40 min

Coefficient : 2

# CORRIGE

**TOTAL = 40 points**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2011	CORRIGE	Page 1 sur 2

**1. Cochez le numéro du message qui concerne le rayon peinture**

Réponse :            ①                                ②                                ③                                ④                                2 pts

**2. Identifiez l'objet du message**

Réponse : Produit en rupture de stock en rayon : Pot de peinture FERMOLAT 25 Litres de couleur blanc            2 pts

**3. Repérez les coordonnées de l'émetteur du message**

Réponse : M.PEROT Alain, 33 Allée des Merisiers, 13 000 Marseille            2 pts

**4. Rédigez le courrier de réponse relatif à la réclamation du rayon peinture**

**Annexe A**

RENOVE

ZAC des peupliers

13000 Marseille

Tél : 04.30.25.25.23    2 pts

M.PEROT Alain  
33 Allée des Merisiers  
13 000 Marseille 1 pt

Marseille, le 10 janvier... 2 pts

Nos réf. : N°client n°324P

Objet : Réponse à votre message du 10/01 1 pt

P.J. : Bon d'achat d'une valeur de 10 € 2 pts (accepter toute réponse cohérente ex : bon d'achat à découper en bas de page)

Cher M. PEROT Alain /client, 2 pts

Nous avons bien reçu votre message en date du 10/01 3 pts concernant la rupture de produit en rayon 1,5 pt de la référence Fermolat 25 L blanc. 1,5 pt

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée. 3 pts

Afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous avons réservé un produit 3 pts. Il vous suffira pour cela de vous adresser à un vendeur en rayon.

Pour vous remercier de votre confiance et de votre fidélité, nous vous offrons un Bon d'Achat d'une valeur de 10 € 2 pts valable dans tout le magasin.

Veuillez agréer, Monsieur A.PEROT, nos sincères salutations. 2 pts

M.POINA

Manager du rayon Peinture 2 pts

**Présentation : 3 pts**

**Orthographe+grammaire : 3 pts**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2011	CORRIGE	Page 2 sur 2