



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

BEP MRCU

« MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS »

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

↳ A2 : Contact par écrit

Tâches		Documents	Annexes	Barème
A2T1	➤ Préparation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit	1, 2, 3, 4	Annexes A,B,C,D	/40
A2T2	➤ Réalisation du suivi de la prospection ou du contact par écrit			

IMPORTANT : SUJET A RENDRE DANS SON INTEGRALITE

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	Page 1 sur 6	

Mise en situation

Vous êtes en Période de Formation durant le mois de Janvier dans une petite surface de bricolage **RENOVE**, qui s'adresse principalement aux professionnels du bâtiment. Cette clientèle représente 90 % du Chiffre d'Affaires. Vous travaillez au sein du rayon peinture et vous assistez le Manager du rayon : **M.POINA**.

La Responsable du magasin, **Mme REZA**, souhaite depuis le début de l'année, élargir sa clientèle vers les particuliers. Cette nouvelle stratégie commerciale est fondée sur la qualité du service et la fidélisation de cette clientèle exigeante.

C'est pourquoi, elle a eu l'idée d'installer en bout de caisse, une « Boîte à suggestions ». Les Managers de rayons sont chargés de répondre aux observations des clients, concernant leur rayon, le jour même.

TRAVAIL A FAIRE

M.POINA, Manager du rayon peinture, vous charge de lui transmettre le ou les messages de la boîte à suggestions qui concerne(nt) son rayon et de lui préparer les réponses appropriées.

1. **Indiquez le numéro du message qui concerne le rayon peinture** **2 points**
 - Documents à consulter : n°2
 - Annexe A à compléter

2. **Identifiez l'objet de ce message** **2 points**
 - Documents à consulter : n°2
 - Annexe B à compléter

3. **Repérez les coordonnées de l'émetteur du message** **2 points**
 - Documents à consulter : n°2 et n°3
 - Annexe C à compléter

M. POINA vous a laissé des recommandations pour répondre à ce client.

4. **Rédigez le courrier de réponse relatif à la réclamation du rayon peinture** **34 points**
 - Documents à consulter : n°1, n°2, n°3 et n°4
 - Annexe D à compléter

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	Page 2 sur 6	

Document 1 : Fiche d'identité de l'entreprise

Raison sociale : RENOVE

Activité : Vente de matériel de bricolage et de jardinage

Adresse : ZAC des Peupliers

Site internet : www.renove.fr

13 000 Marseille

Téléphone : 04.30.25.25.23

Responsable du magasin : Mme REZA

Document 2 : Suggestions de clients

Date :

Message n°1

Il manque souvent le samedi des sacs de ciment de 25 kg.

VOS COORDONNEES (AFIN DE POUVOIR VOUS REpondRE)

*PREIRA constructions, route des Bellons,
13 000 Marseille*

Date : 7/01

Message n°2

Il n'y avait personne pour me renseigner pour l'achat d'une perceuse

VOS COORDONNEES (AFIN DE POUVOIR VOUS REpondRE)

Date : 10/01

Message n°3:

Il n'y avait plus de peinture FERMOLAT 25 Litres, de couleur « blanc », à 49,99€ au lieu de 69,99€. J'avais besoin d'un pot. Votre prospectus précise que cette promotion est valable jusqu'au 30/01.

VOS COORDONNEES (AFIN DE POUVOIR VOUS REpondRE)

M. PEROT Alain

Date : 11 /01

Message n 4:

Il y avait des cartons qui encombraient le passage du rayon carrelage, on ne pouvait pas circuler.

VOS COORDONNEES (AFIN DE POUVOIR VOUS REpondRE)

*Mme NORI, 7 Avenue Bonaparte, Bâtiment H1
13 000 Marseille*

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

Page 3 sur 6

Document 3 : Extrait du fichier clientèle de l'entreprise

N° client	Nom	prénom	Adresse	Téléphone	Adresse Internet	Profession
321N	NORI	Pauline	7 Avenue Bonaparte, Bâtiment H1 13 000-Marseille	04 91.91.37.21	Nori.pauline@free.fr	Commercial
322N	NUTTI	Enzo	13 000-Marseille	04 91.22.23.58	Enzo120@voila.fr	xxxxxxxxxxxx
323P	PARIS	Pierre	13 000-Marseille	04 45.32.20.14	xxxxxxxxxxxx	Ouvrier
324P	Perot	Alain	33 Allée des métiers 13 000-Marseille	04.87.30.20.16	A.perot@laposte.fr	Retraité
325P	PESO	Mathieu	6 rue des cactus 13 000-Marseille	04.98.65.32.47	Peso.mathieu@hotmail.fr	Enseignant
326P	POIS	Remy	2 Ave nationale 13 000-Marseille	09.32.65.21.45	Pois-remy@yahoo.fr	Menuisier
327P	PUDRI	Sophie	13 000-Marseille	04.23.28.75.34	xxxxxxxxxxxx	Infirmière

Document 4 : Recommandations de M. POINA pour la gestion des réclamations

- S'excuser pour la gêne occasionnée
- Proposer une solution au client : une réservation de produit à retirer dans votre point de vente dès réception du courrier.
- Offrir un dédommagement au client en cas de réclamation justifiée : Bon d'achat de 10 €
- Le courrier sera signé par moi-même

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	Durée : 40 minutes
A2 : Contact par écrit	Coefficient 2
Session 2011	Page 4 sur 6

ANNEXE A : Numéro du message correspondant au rayon peinture.

.....

ANNEXE B : Objet de ce message

.....
.....
.....

ANNEXE C : Coordonnées de l'émetteur du message

.....
.....
.....

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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	Page 5 sur 6	

