



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.

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Epreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

## 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

LE MONDE MERVEILLEUX DE BEBE



Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Barème
A2T2 La réalisation du contact par écrit	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rédiger le message</li> <li>➤ Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire</li> </ul>	1 - 2 - 3	/5  /35
<b>-TOTAL</b>			<b>/40</b>

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 2012	Page 1 sur 5	

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### La fiche d'identité de l'entreprise : « Le Monde Merveilleux de Bébé »

**Nom :** « Le Monde Merveilleux de Bébé »

**Activité :** Vente d'articles pour bébé

**Adresse :** 15 rue de l'Europe - 35000 Rennes

**Numéro de téléphone :** 02.99.98.00.01

**Numéro de télécopie :** 02.99.98.00.00

**Adresse du site :** www.lemondemerveilleuxdebebe.fr

**Forme de commerce :** commerce indépendant

**Effectif :** 6 salariés

**Surface de vente :** 850 m<sup>2</sup>



### Mise en situation :

Vous venez d'être embauché(e) au sein de la boutique « Le Monde Merveilleux de Bébé » située rue de l'Europe à Rennes (35). Elle est spécialisée dans la vente de produits pour les bébés.

Votre responsable, Mme Dubois est très attentive aux besoins de ses clients. Pour répondre au mieux à leurs demandes, elle souhaite proposer aux femmes enceintes un nouveau service : « **La liste de naissance** ».

Elle vous sollicite pour sélectionner les clientes qui peuvent être intéressées par ce nouveau service afin de les informer des avantages dont elles peuvent bénéficier.

### TRAVAIL A FAIRE

Votre responsable vous remet 3 documents vous permettant de mieux connaître l'entreprise, ses clientes ainsi que l'offre « Liste de naissance ».

#### 1. Sélectionnez la ou les clientes susceptibles d'être intéressée(s) par « La liste de naissance ».

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : A

Nous sommes le 12 juin 2012 et votre responsable vous demande maintenant de créer une lettre afin d'informer les clientes du nouveau service proposé : « La liste de naissance ».

#### 2. Rédigez la lettre commerciale relative à l'offre « Liste de naissance ».

- Documents à consulter : 1, 2 et 3 et annexe A
- Annexe à compléter : B

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 2012	Page 2 sur 5	

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 1 : « La liste de naissance »

Le Monde Merveilleux de Bébé est une enseigne spécialisée qui offre tous les produits indispensables à votre bébé.



Une liste de naissance vous permet de proposer une liste de cadeaux à vos proches et à vos amis. Ils peuvent choisir le montant de leur participation ou sélectionner un ou plusieurs articles sur notre site [www.lemondemerveilleuxdebebe.fr](http://www.lemondemerveilleuxdebebe.fr) ou dans notre magasin.

Nous proposons un large choix de produits de toutes les grandes marques.

En plus, vous pourrez bénéficier de nombreux avantages :

- Le premier doudou de votre bébé en cadeau de bienvenue ;
- Un bon d'achat d'une valeur de 30 € pour l'ouverture de votre liste ;
- Un bon de réduction de 10 % pour le 1<sup>er</sup> achat suivant la clôture de votre liste de naissance ;
- Une information par courriel à chaque nouvelle participation, réservation ou achat.

Vous pouvez ouvrir et gérer votre liste depuis notre magasin, par téléphone au 02.99.98.00.01 ou directement par Internet sur notre site.

## Document 2 : Extrait du fichier clients du point de vente « Le Monde Merveilleux de Bébé »

<b>N° Carte</b> : 847233 <b>Nom</b> : Mme MARIE Noémie <b>Adresse</b> : 25 av. Charles de Gaulle 35000 Rennes <b>Nombre d'enfants</b> : 2 <b>Date de naissance Enfant 1</b> : 03.12.2005 <b>Date de naissance Enfant 2</b> : 11.11.2009 <b>Téléphone</b> : 02.99.97.32.33 <b>Portable</b> : 06.03.00.45.02	<b>N° Carte</b> : 847235 <b>Nom</b> : Mme GUERRET Jenna <b>Adresse</b> : 19 rue des prés 35000 Rennes <b>Nombre d'enfants</b> : 1 <b>Date de naissance Enfant 1</b> : 02.02.2009 <b>Enfant 2 prévu le</b> : 22 octobre 2012 <b>Téléphone</b> : 02.40.27.12.19 <b>Portable</b> : 06.62.90.23.37	<b>N° Carte</b> : 847234 <b>Nom</b> : Mme YSSA Camélia <b>Adresse</b> : 89 rue de la Charrette 35000 Rennes <b>Nombre d'enfants</b> : 2 <b>Date de naissance Enfant 1</b> : 07.01.2003 <b>Date de naissance Enfant 2</b> : 04.10.2007 <b>Téléphone</b> : 02.40.27.12.19 <b>Portable</b> : 06.62.90.23.37
--	--	--

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 2012	Page 3 sur 5	

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## Document 3 : Recommandations de madame Dubois



Voici la liste des consignes que vous devez respecter pour rédiger la lettre.

- Commencez votre lettre par une accroche.
- Expliquez brièvement en quoi consiste « une liste de naissance ».
- Adressez votre lettre à la cliente sélectionnée dans l'annexe A.
- Citez les avantages dont bénéficiera la cliente.
- Indiquez comment souscrire à ce service.
- Signez « l'équipe commerciale ».
- Veillez à respecter la présentation et l'orthographe.

## Annexe A : Client(e)s à contacter

N° de carte	Nom	Adresse	Numéro de téléphone portable	Date de naissance prévue pour le

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 2012	Page 4 sur 5	

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## **Annexe B** : Lettre commerciale pour informer les clientes de la liste naissance

### **Le Monde Merveilleux de Bébé**

15 rue de L'Europe

35000 Rennes

02.99.98.00.01.

02.99.98.00.00

[www.lemondemerveilleuxdebebe.fr](http://www.lemondemerveilleuxdebebe.fr)



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

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 2012	Page 5 sur 5	