



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
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.

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**

CORRIGÉ

Annexe A : Clients à contacter (10 points)

Civilité Nom Prénom	Ville
Mme CARLOT Christine (1 point)	10 rue de la paix 75001 Paris (1 point)
Mme CLAUSSE Claudine (1 point)	18 allée des Peupliers 75008 Paris (1 point)
M. CLERC Jean (1 point)	4 rue Jean Rostand 75014 Paris (1 point)
Melle COHEN Céline (1 point)	3 rue du consulat 75010 Paris (1 point)
Mme COTEAU Sylvie (1 point)	10 rue Emile Zola 75015 Paris (1 point)

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers CORRIGÉ		
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 2013	Page 1 sur 2	

Annexe B : Lettre commerciale pour informer les clients des ventes privées (30 points)

FASHION-WEEK



10 rue Sainte Anne
75015 Paris
01.46.11.48.57

Coordonnées du récepteur

Mme CARLOT Christine
10 rue de la Paix
75001 Paris
(2 pts)

Lieu, date

Paris, **(1 pt)**.
Le 1^{er} février 2013 **(1 pt)**.

Objet : (2 pts)

Invitation à des ventes privées.(ou tout autre objet cohérent)

Madame CARLOT, **(Titre de civilité), (2 pts ; 1 pt /2 si absence de personnalisation)**

Vous comptez parmi nos clients privilégiés et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. **(Accroche 2 pts)**.

Nous souhaitons fêter l'arrivée de la nouvelle collection Printemps-été 2013 en organisant des ventes privées le lundi 25 février 2013 **(1 pt pour la date)** de 19h à 21h. **(1 pt pour les horaires)** A cette occasion, nous vous offrons un cocktail dans notre boutique. **(1 pt présentation du cocktail)**

Lors de cette soirée vous bénéficierez exceptionnellement des avantages suivants :

- -20% sur une sélection de produits de la nouvelle collection **(1,5 pt pour les -20%)**
- un déstockage sur des produits de l'ancienne collection allant jusqu'à -70% **(1,5 pt pour le déstockage)**

C'est pour vous l'occasion de refaire votre garde robe avec des produits tendance pour un été plus glamour. **(Argument commercial 2 pts)**

Vous devrez présenter cette invitation pour profiter des ventes privées et bénéficier des nombreux avantages. **(Présentation de l'invitation obligatoire 2 pts)**

Dans l'attente de vous retrouver, nous vous prions d'agréer, Madame Carlot, l'expression de nos sentiments les meilleurs. **(Formule de politesse (2 pt) Acceptez toutes formules brèves)**

Mme PETIT **(Nom 1 pt)**
Responsable, **(Fonction 1pt)**

Style (2pts)

(Vocabulaire professionnel 1pt et style accrocheur et vendeur de la lettre 1 pt)

Présentation (2pts)

(Structure et présence des idées 1pt et syntaxe et tournure des phrases 1 pt)

Orthographe : de 0 à 1 faute : 2pts, de 2 à 3 fautes : 1 pt, plus de 3 fautes : 0 pt

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers CORRIGÉ		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
A2 : Contact par écrit		
Session 2013	Page 2 sur 2	