



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.

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 <input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<input type="text"/>	

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**

**FASHION-WEEK**



Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Annexes à compléter	Barème
<b>A2T2</b> 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	A	/10
			B	/30
<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 2013	Page 1 sur 6	

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE



La boutique FASHION-WEEK, située rue Sainte Anne à Paris 15ème est spécialisée dans la vente de prêt-à-porter pour les hommes et les femmes. Soucieuse des besoins de sa clientèle, la responsable propose des produits à la fois tendance et à des prix défiant toute concurrence.

### **Mise en situation :**

Vous venez d'être embauché(e) au sein de la boutique « FASHION-WEEK ».

Pour fêter l'arrivée de la nouvelle collection printemps-été 2013, votre responsable, Madame PETIT, envisage une opération promotionnelle en organisant des ventes privées avec un cocktail offert à cette occasion. Elles auront lieu au sein de la boutique le lundi 25 février 2013.

Votre responsable vous sollicite pour la communication de cet événement et vous demande de préparer un courrier personnalisé afin d'inciter les clients les plus fidèles à venir profiter de cette offre promotionnelle. Elle vous charge de réaliser ce travail aujourd'hui 1<sup>er</sup> février 2013.

### **TRAVAIL A FAIRE**

*Votre responsable vous remet un extrait du fichier clients ainsi que des consignes précises et vous demande dans un premier temps de sélectionner les clients les plus fidèles, puis, dans un deuxième temps de rédiger la lettre commerciale.*

- 1. Sélectionnez les clients les plus fidèles que vous allez convier au cocktail.**
  - Documents à consulter : 1 et 2
  - Annexe à compléter : A
- 2. Rédigez la lettre commerciale en la destinant au premier client sélectionné dans l'ordre alphabétique.**
  - Documents à consulter : 1, 2 et annexe A
  - Annexe à compléter : B et B suite si nécessaire

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 2013	Page 2 sur 6	

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 1 : Les consignes de madame PETIT

Je souhaite inviter mes clients fidèles c'est-à-dire ceux qui ont effectué des achats de plus de 250€ sur les six derniers mois.



Les ventes privées auront lieu dans la boutique le lundi 25 février 2013 de 19h à 21h.

Un cocktail sera offert à cette occasion.

L'offre consistera à proposer exceptionnellement cette soirée là :

- ❖ – 20% sur une sélection de produits de la nouvelle collection.
- ❖ un déstockage sur des produits de l'ancienne collection allant jusqu'à -70%.

**Vous devez insister sur l'opportunité de l'offre en développant un argument commercial.**

Il est important de préciser aux clients **d'apporter leur invitation** (lettre commerciale) pour pouvoir profiter des ventes privées et bénéficier ainsi des nombreux avantages.

Ah oui j'oubliais, vous devez absolument **commencer votre lettre avec une phrase d'accroche en remerciant les clients de leur fidélité et terminer avec une brève formule de politesse.**

Enfin vous devez **signer** en mon nom en précisant ma fonction dans le magasin et surtout veillez à **respecter la présentation et l'orthographe.**

**Bon courage !**

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 2013

Page 3 sur 6

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Document 2 : Extrait du fichier clients

Civilité	Nom	Prénom	Adresse	Téléphone	Achats cumulés sur les 6 derniers mois
Mme	Carlot	Christine	10 rue de la paix 75001 Paris	01 21 36 45 65	559€
M.	Casset	Serge	3 rue du promeneur 75015 Paris	01 73 45 76 19	132€
M.	Charolet	Luc	16 allée des Irlandais 75015 Paris	01 70 56 67 59	229€
Mme	Clausse	Claudine	18 allée des peupliers 75008 Paris	01 45 46 34 25	779€
Mme	Citerne	Pierrette	3 square louise Michel 75009 Paris	01 10 23 98 67	239€
M.	Clerc	Jean	4 rue Jean Rostand 75014 Paris	01 23 08 10 19	764€
M.	Cluzet	Alain	8 avenue Jean Monnet 75008 Paris	01 34 19 78 54	129€
Melle	Cohen	Céline	3 rue du consulat 75010 Paris	01 23 24 67 89	1023€
Mme	Coteau	Sylvie	10 rue Emile Zola 75015 Paris	01 45 78 98 56	512€

### Annexe A : Clients à contacter

Civilité Nom Prénom	Adresse ville

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	Coefficient 2
A2 : Contact par écrit		
Session 2013	Page 4 sur 6	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe B : Lettre commerciale pour informer les clients des ventes privées.**

**FASHION-WEEK**



10 rue Sainte Anne  
75015 Paris  
01.46.11.48.57

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 2013	Page 5 sur 6	

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe B : Lettre commerciale pour informer les clients des ventes privées. (suite)**

A large rectangular area containing horizontal dotted lines for writing a letter. A diagonal watermark is visible across the page: "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 2013	Page 6 sur 6	