



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier 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 :
	Épreuve/sous-épreuve :	
	NOM : <small>(en majuscule, suivi s'il y a du nom d'épouse)</small>	
	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
Né(e) le :	<small>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</small>	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<input type="text" value="Note :"/>	

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

BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

MÉTIRS DES SERVICES ADMINISTRATIFS

ÉPREUVE EP2 CULTURE PROFESSIONNELLE

SUJET

Durée : 1 H
Coefficient : 6
Session : 2013

Ce sujet se compose de 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet est à rendre dans son intégralité.

Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.
Aucun document autorisé.

B.E.P : Métiers des services administratifs	Code : 13-2071	Session 2013	SUJET
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1H00	Coefficient : 6	Page 1/9

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Fiche d'identité de l'entreprise



Vos surgelés à domicile,

c'est si facile !

Notre objectif : votre satisfaction !

Dénomination : Surgelés GEL PLUS

Siège social : 25 route de Clisson
44120 VERTOOU

Téléphone : 02 40 22 22 47

Forme juridique : SARL

Capital : 52 850 €

Code APE : 4791B

Activité : Vente à distance sur catalogue spécialisé

SIREN : 957 526 858

SIRET : 957 526 858 00627

N° TVA intracomm : FR58 957 526 858

CA annuel (2012) : 650 500 €

Effectif : 18 salariés

L'entreprise **Gel Plus** est née d'un regroupement d'entreprises familiales spécialisées dans la vente de produits surgelés livrés à domicile.

Elle dessert aujourd'hui 5 départements : Loire-Atlantique, Mayenne, Maine et Loire, Ile et Vilaine et Vendée.

Depuis 30 ans, Gel Plus livre à plus de 5 000 clients une gamme de 350 produits.

Chaque mois, un catalogue présente l'actualité des produits. Il est expédié ou remis par le livreur.

Tâches du téléconseiller :

- appeler les clients pour proposer les promotions du mois,
- enregistrer les commandes,
- fixer le jour et l'heure de livraison,
- prendre note des réclamations téléphoniques des clients.

Le savoir-faire de Gel Plus et son expérience permettent d'assurer un service complet et personnalisé.

RIB (extrait)

Banque Populaire Atlantique

Code établissement

Code guichet

Numéro de compte

Clé RIB

13807

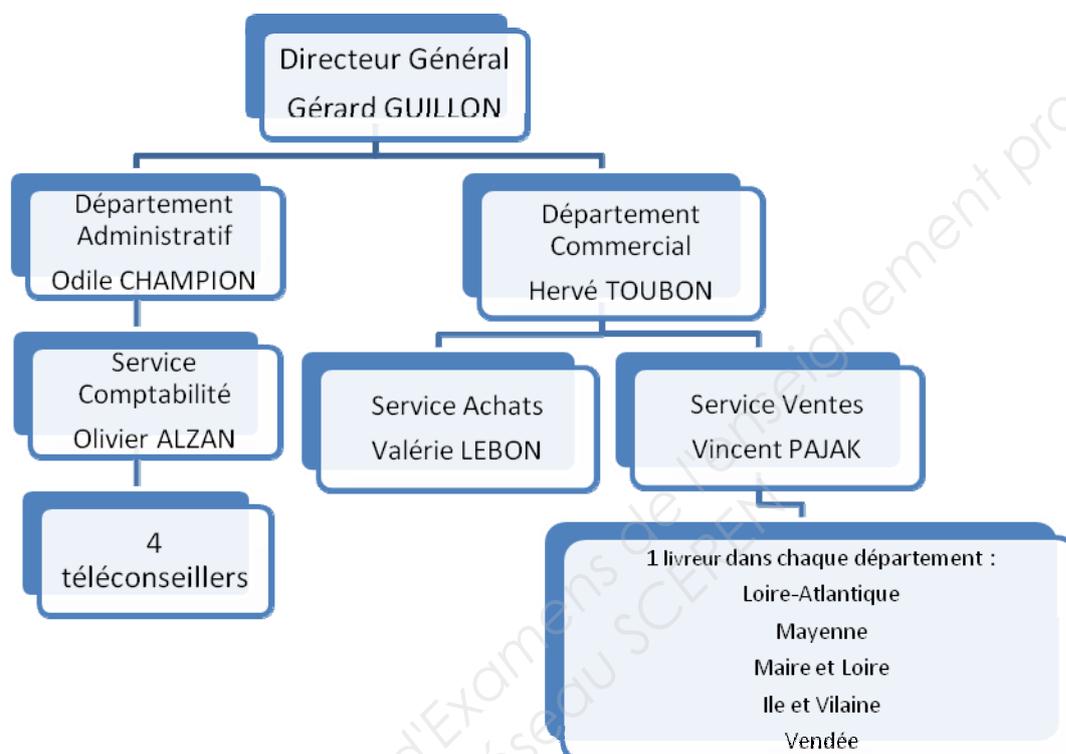
03076

00045682173

38

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Gel Plus – Structure de l'entreprise



Situation professionnelle

Vous effectuez une période de formation en entreprise au sein du magasin GEL PLUS de Vertou et vous assistez Mme CHAMPION dans divers travaux administratifs. Nous sommes le 6 juin 2013.

Mission 1 – Identifier l'entreprise et ses interlocuteurs (sur 4 points)

Avant de vous confier des travaux administratifs, Mme CHAMPION, votre tutrice, souhaite que vous puissiez identifier les caractéristiques, l'organisation et les interlocuteurs de l'entreprise.

Travail à faire

- Répondre aux questions de l'Annexe R1.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Mission 2 – Gérer les réclamations des clients (sur 16 points)

1^{ère} partie

Aujourd'hui, Mme Laforge, une cliente, a téléphoné. Un télé-conseiller a pris note de cet appel sur une fiche téléphonique. Mme Champion vous demande de préparer la réponse en fonction de ses annotations.

Travail à faire

- Prendre connaissance de la fiche téléphonique (**document 1**) et de la fiche de stocks (**document 2**).
- Répondre aux questions de l'annexe R 2.

2^{ème} partie

Un livreur a laissé un mémo relatif à la réclamation de Mme Vanez, une cliente. Mme Champion l'a annoté car elle désire régler rapidement le problème

Travail à faire

- Prendre connaissance du mémo du livreur (**document 3**),
- Répondre aux questions de l'annexe R 3.
- Prendre connaissance de la bible de paragraphe (**document 4**),
- Répondre aux questions de l'annexe R 4.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1

FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE



Date : *6 juin 2013* Heure : *10 h 30...*

Identification :

Nom du client : *Mme Laforge Claude*

Adresse : *53 boulevard Gaston Serpette à Nantes (44000)*

Tél. : / *0 / 2 / 5 / 3 / 8 / 8 / 1 / 3 / 1 / 8 /*

Courriel : *claudelaforge@orange.fr*

Urgent Désire qu'on le rappelle Rappellera

URGENT
veuillez vérifier
les stocks pour les
filets de limande.

Message

- *Devait être livrée hier de 2 sachets de filets de limande de 800 g.*
- *Toujours pas livrée à ce jour.*

Document 2

Gel Plus

Gestion des stocks

06/06/2013

ARTICLE(S) À RÉAPPROVISIONNER EN FONCTION DU STOCK RÉEL INFÉRIEUR À LA QUANTITÉ MINIMUM

Les articles de la famille : FILPOI

Trié par article

Article	Désignation courte	Famille	Fournisseur	Stock Réel	Stock minimum	Stock Maximum	Qté cde client	Qté cde fournisseur	Prix achat HT	Qté à commander
19538	Filets de limande sachet de 800 g	FILPOI	Colin	0	10	100	9	50	8,50	

Document 3

Mémo

À : *Mme Champion*

De : *livreur*

Date : *6 juin 2013*

Objet : *réclamation*

Répondre à Mme Vanez à partir de la bible de paragraphes pour lui signaler que nous prenons en compte ses remarques concernant la qualité. Lui offrir un bon d'achat de 5 €

Mme Vanez est mécontente. A remarqué lors de son précédent achat une baisse de la qualité concernant les pizzas 4 saisons bio réf. : 071766, à 3,40 € pièce : elles sont vraiment très peu garnies.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4

Extrait de la bible de paragraphes

I 1 *	C'est avec la plus grande attention que nous avons pris connaissance par l'intermédiaire de votre conseiller Gel Plus de votre remarque portant sur « article » « référence », « prix » et vous remercions de nous en avoir fait part.
I 2	Nous vous remercions de votre courrier nous témoignant de votre fidélité et sommes ravis d'apprendre que vous appréciez la qualité de notre service et de nos produits.
D 1	Nous vous remercions de nous en avoir fait part. Votre suggestion a été transmise à notre responsable produits qui l'étudiera avec le plus grand soin.
D 2	Ce produit n'a pas su vous apporter toute la satisfaction que vous étiez en droit d'attendre. Nous sommes conscients du désagrément occasionné et vous présentons nos excuses.
D 3	Comme vous le savez, un des éléments essentiels de notre métier est la livraison de tous nos produits au domicile de nos clients, en camion adapté, pour éviter toute rupture de chaîne du froid. De plus, nous réalisons des contrôles systématiques de température dans nos chambres froides et dans nos camions de livraisons. Les risques sont donc quasiment inexistant, cependant un accident exceptionnel peut encore se produire. Nous avons immédiatement alerté notre responsable logistique afin qu'il intensifie ses contrôles et que toutes les mesures correctives nécessaires soient prises.
D 4	Afin de réparer votre préjudice et vous permettre de déguster à nouveau nos produits, c'est avec plaisir que nous vous offrons ce bon d'achat de « montant » € que vous pourrez utiliser lors de votre prochaine commande. Nous interpellons notre fournisseur pour qu'il intensifie les contrôles et que toutes les mesures correctives nécessaires soient prises.
C 1	La qualité de nos produits, de notre service et la satisfaction de nos clients sont au cœur de nos préoccupations. Nous sommes toujours très attentifs aux remarques qui nous sont données de façon spontanée comme vous l'avez fait, elles sont pour nous source de progrès.
C 2	Nous espérons que cet incident n'altérera pas la confiance que vous accordez à Gel Plus.

* I = introduction, D = développement, C = conclusion

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R 1 : Identifier l'entreprise et ses interlocuteurs (à compléter)

Questions	Réponses
Quelle est la forme juridique de Gel Plus ?	
Quelle est son activité ?	
Quel nom donne-t-on au document qui présente l'organisation de l'entreprise ?	<i>(Cochez la bonne réponse)</i> <input type="checkbox"/> Organigramme de structure <input type="checkbox"/> Organigramme de données
Dans quel service travaille Olivier Alzan ?	
Combien y-a-t-il de niveaux hiérarchiques ?	
Quel est le nom de la banque de l'entreprise ?	
Combien l'entreprise Gel Plus compte-t-elle de clients ?	
Dans quels départements l'entreprise livre-t- elle ?	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R 2 : Analyser la gestion des stocks (à compléter)

Que représente le document 2 ?

.....
.....

Quel est le produit concerné ?

.....
.....

Quel est le nom du fournisseur ?

.....
.....

Combien d'articles notre fournisseur doit-il nous livrer ?

.....
.....

Combien d'articles devons-nous livrer à nos clients ?

.....
.....

Pourquoi Mme Laforge n'a-t-elle pas été livrée ?

.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R 3 : Gérer les informations (à compléter)

Quel est le nom de la cliente ?

.....

Quel est le problème signalé par la cliente ?

.....

Comment Mme Champion règle-t-elle la réclamation de la cliente concernant les pizzas :
(Cochez la ou les bonnes réponses)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> décide de lui téléphoner | <input type="checkbox"/> offrir un bon d'achat |
| <input type="checkbox"/> souhaite lui envoyer un courrier | <input type="checkbox"/> envoyer un courriel |

Annexe R 4 : Préparer un courrier (à compléter)

Lettre	Paragraphes retenus (cochez la bonne réponse)	Complétez les variables
Introduction	<input type="checkbox"/> I 1 <input type="checkbox"/> I 2
Développement	<input type="checkbox"/> D 1 <input type="checkbox"/> D 2 <input type="checkbox"/> D 3 <input type="checkbox"/> D 4
Conclusion	<input type="checkbox"/> C 1 <input type="checkbox"/> C 2

Cette bible de paragraphes est composée de trois parties : introduction, développement et conclusion quelles sont les idées exprimées dans chaque partie ?

.....

.....

Il manque un paragraphe pour terminer ce courrier, lequel ?

.....

.....

Quel autre procédé de traitement automatique du courrier aurions nous pu utiliser pour traiter les réclamations les plus courantes ?

.....