



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.**

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

## 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     | POINTS    |
|------------|-----------|
| Document 2 | 12 POINTS |
| ANNEXE A   | 28 POINTS |

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - CORRIGE

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 2014

Page 1 sur 3

**Document 2 : Extrait de la base de données (12 points, 2 points par bonne réponse)**

| Nom      | Prénom  | Adresse                | Code postal | Ville               | Courriel   | Âge | Classe                | COCHEZ                              |
|----------|---------|------------------------|-------------|---------------------|--|-----|-----------------------|-------------------------------------|
| BERTRAND | Emilie  | 16 r Filassier         | 92140       | CLAMART             | <a href="mailto:bertrande@gmail.com">bertrande@gmail.com</a>       | 17  | TERMINALE S           | <input checked="" type="checkbox"/> |
| BIRTELET | Sabrina | 60 r Brignole Galliéra | 92140       | CLAMART             | <a href="mailto:Sabri92@hotmail.com">Sabri92@hotmail.com</a>       | 18  | TERMINALE COMMERCE    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DORIANI  | Clément | 47 Bis av Jean Jaurès  | 92140       | CLAMART             | <a href="mailto:dorianicl@yahoo.fr">dorianicl@yahoo.fr</a>         | 18  | TERMINALE ES          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| HORJI    | Julien  | 16 r Meudon            | 92140       | CLAMART             | <a href="mailto:Jujudu92@hotmail.com">Jujudu92@hotmail.com</a>     | 17  | TERMINALE STMG        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| JOLIAN   | Paul    | 17 r Provence          | 92140       | CLAMART             | <a href="mailto:pjol@yahoo.fr">pjol@yahoo.fr</a>                   | 17  | TERMINALE ELEC        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| NAIT     | Yacine  | 124 av Henri Barbusse  | 92140       | CLAMART             | <a href="mailto:yacinenait@laposte.net">yacinenait@laposte.net</a> | 16  | PREMIERE S            | <input type="checkbox"/>            |
| MAUROUT  | Kevin   | 6 r Saint Exupéry      | 92360       | MEUDON LA FORET     | <a href="mailto:kevinbg92@hotmail.com">kevinbg92@hotmail.com</a>   | 15  | SECONDE VENTE         | <input type="checkbox"/>            |
| TROUDOT  | Anne    | 22 av Provence         | 78140       | VELIZY VILLACOUBLAY | <a href="mailto:troudout1@laposte.net">troudout1@laposte.net</a>   | 17  | PREMIERE RESTAURATION | <input type="checkbox"/>            |
| SOLINA   | Amel    | 3 r Michelet           | 78140       | VELIZY VILLACOUBLAY | <a href="mailto:asolina@gmail.com">asolina@gmail.com</a>           | 17  | TERMINALE COMMERCE    | <input checked="" type="checkbox"/> |

|  |                    |               |
|--|--------------------|---------------|
| Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - CORRIGE                                 |                    |               |
| EPI : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - première partie<br>A2 : Contact par écrit | Durée : 40 minutes | Coefficient 2 |
| Session 2014   |                    | Page 2 sur 3  |

## Annexe A : Courriel à adresser aux prospects (28 points)

DE : clamart@dtd.fr (2 POINTS)

A : [bertrande@gmail.com](mailto:bertrande@gmail.com) (2 POINTS)

Objet : « Les victoires du bac » (2 POINTS) \_ **Accepter toute réponse cohérente**

Retrouvez toute l'actualité de notre agence sur [dtd.fr](http://dtd.fr)

Ajoutez [votre@actualite.dtd.fr](mailto:votre@actualite.dtd.fr) à votre carnet d'adresses pour être sûr de recevoir nos newsletters !

Je ne souhaite plus recevoir la newsletter "L'actualité de dtd" : [Me désinscrire](#)

Agence de CLAMART DTD.FR | Compte

## LES VICTOIRES DU BAC 2014

(2 POINTS)

L'agence DTD de Clamart souhaite vous féliciter pour votre parcours. (2 POINTS)

Pour récompenser vos efforts, une prime\* vous sera versée sur un livret d'épargne pour l'obtention d'une mention au bac ! (3 POINTS)

\*140€ POUR LA MENTION TRES BIEN (1 POINT)  
70€ POUR LA MENTION BIEN (1 POINT)  
40€ POUR LA MENTION ASSEZ BIEN (1 POINT)

Venez dans notre agence de Clamart avant le 31 juillet 2014 muni de votre relevé de notes. (2 POINTS)

A cette occasion, un cadeau de bienvenue vous est réservé. (1 POINT)

Venez vite rencontrer un de nos conseillers de l'agence de Clamart afin de célébrer cette heureuse nouvelle. (2 POINTS)

A très bientôt, (2 POINTS)  
L'équipe de DTD – Clamart (2 POINTS)

**3 POINTS : orthographe, vocabulaire utilisé, présentation attractive.**

|  |                    |               |
|--|--------------------|---------------|
| Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - CORRIGE                                 |                    |               |
| EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - première partie<br>A2 : Contact par écrit | Durée : 40 minutes | Coefficient 2 |
| Session 2014   | Page 3 sur 3       |               |