



**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.

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

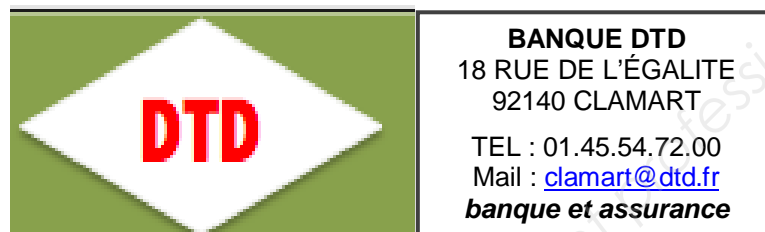
CAS BANQUE DTD

Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Documents à compléter	Barème
A2T1 – La préparation du suivi, de la prospection ou du contact	➤ Sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contact	1 - 2	2	/12
A2T2 - La réalisation du contact par écrit	➤ Rédiger le message ➤ Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire	2 - 3	A	/28

Sujet à rendre dans son intégralité.

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET		
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 7	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE



MISE EN SITUATION :

Vous êtes stagiaire au sein de la **banque DTD** située à Clamart.

Le **mardi 10 juin 2014**, Monsieur FORTARINI, directeur de l'agence, vous demande de participer à la campagne de communication à l'attention des jeunes afin de les informer de l'action de promotion proposée par la banque pour les **futurs bacheliers**.

Il s'agit pour la banque d'attirer de nouveaux clients potentiels (prospects).

Vous prenez connaissance de l'action promotionnelle grâce à l'extrait de la newsletter (lettre d'information) du groupe (**document 1**), de l'extrait de la base de données achetée par l'agence (**document 2**) et des consignes de Monsieur FORTARINI pour la rédaction du courriel (**document 3**).

TRAVAIL À FAIRE :

L'agence a acheté une base de données par le biais d'un site spécialisé dans l'orientation. Chaque internaute s'étant inscrit sur le site a rempli une fiche d'information qui mentionne l'âge et la classe dans laquelle il se trouve.

1. **Identifiez** les prospects concernés par cette opération promotionnelle. Cochez-les sur le **document 2**.
 - *Documents à consulter : 1 et 2 (à cocher)*
2. **Rédigez** le courriel destiné au premier prospect de la liste.
 - *Documents à consulter : 2 et 3*
 - *Annexe à compléter : A et A suite si besoin*

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET		
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 2 sur 7	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 : Extrait de la newsletter interne du groupe - Opération commerciale N°8A

OP N°8A

Les victoires du « BAC »

Prime proposée aux élèves de terminale dans le cadre de l'obtention du baccalauréat avec mention.

140€ pour la mention TRES BIEN, 70€ pour la mention BIEN, 40€ pour la mention ASSEZ BIEN.

Attention : la prime sera versée sur un livret d'épargne sur présentation du relevé de notes du bachelier.

Offre valable jusqu'au 31 juillet 2014.

Pour être plus attractif, nous allons également proposer un cadeau de bienvenue.

M. Fortarini

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

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 3 sur 7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Extrait de la base de données

NOM	Prénom	Adresse	Code postal	Ville	Courriel	Âge	Classe	Cochez
BERTRAND	Emilie	16 rue Flassier	92140	CLAMART	bertrande@gmail.com	17	TERMINALE S	<input type="checkbox"/>
BIRTELET	Sabrina	60 rue Brignole Galléra	92140	CLAMART	Sabr192@hotmail.com	18	TERMINALE COMMERCE	<input type="checkbox"/>
DORIANI	Clément	47 bis Av Jean Jaurès	92140	CLAMART	dorianici@yahoo.fr	18	TERMINALE ES	<input type="checkbox"/>
HORJI	Julien	16 rue Meudon	92140	CLAMART	Jujudu92@hotmail.com	17	TERMINALE STMG	<input type="checkbox"/>
JOLIAN	Paul	17 rue Provence	92140	CLAMART	pjol@yahoo.fr	17	TERMINALE ELEC	<input type="checkbox"/>
NAIT	Yacine	124 av Henri Barbusse	92140	CLAMART	yacinenaït@laposte.net	16	PREMIERE S	<input type="checkbox"/>
MAUROUT	Kévin	6 rue Saint Exupéry	92360	MEUDON LA FORET	Kevinbg92@hotmail.com	15	SECONDE VENTE	<input type="checkbox"/>
TROUDOT	Anne	22 av Provence	78140	VELIZY VILLACOUBLAY	Troudott1@laposte.net	17	PREMIERE RESTAURATION	<input type="checkbox"/>
SOLINA	Annel	3 rue Michelet	78140	VELIZY VILLACOUBLAY	asolina@gmail.com	17	TERMINALE COMMERCE	<input type="checkbox"/>

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET		
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 4 sur 7	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Consignes de Monsieur FORTARINI pour la rédaction du courriel

- *Adressez le courriel au premier client sélectionné dans l'extrait de la base de données,*
- *Mettez en avant le nom de l'opération dans l'encadré,*
- *Pensez à féliciter les prospects pour leur parcours,*
- *Précisez aux prospects qu'ils devront présenter leur relevé de notes pour bénéficier de l'offre,*
- *Soyez attentif à la forme et à la personnalisation du courriel,*
- *Signez le courriel par la formule «l'équipe de DTD - Clamart ».*

M. FORTARINI

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET		
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 5 sur 7	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe A : Courriel à adresser aux prospects

DE :
A :
Objet :

Retrouvez toute l'actualité de notre agence sur dtd.fr
Ajoutez 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](#)

The image shows a screenshot of a newsletter header. At the top left is the DTD logo (a white diamond with 'DTD' in red). To the right are the links 'DTD.FR' and 'Compte'. Below the header is a large greyed-out area representing the main content of the newsletter, which is obscured by a watermark.

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET		
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 6 sur 7	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe A suite: Courriel à adresser aux prospects

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

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET		
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 7 sur 7	