



**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 Boud'Chou Chic

Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Annexes à compléter	Barème
A2T1 – La préparation du suivi, de la prospection ou du contact	➤ Sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contact	1 – 2	A	/4
	➤ Déterminer le mode de transmission	1 – 2	B	/4
A2T2 – La réalisation du contact par écrit	➤ Rédiger le message ➤ Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire	1 – 2 – 3	C1 ou C2 ou C3	/32

Sujet à rendre dans son intégralité

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - seconde partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 1 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Boud'Chou Chic



65 rue Lemercier

75017 Paris

TEL : 01 44 25 45 99

Site: www.boudchouchic.fr

Contact : accueil@boudchouchic.com

Articles de puériculture, mobilier, textile, liste de naissance

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes en formation professionnelle à Paris dans l'enseigne

Boud'Chou Chic

Isabelle DEFADE, responsable de la boutique, est votre tutrice. Aujourd'hui, 25 mai 2015, elle souhaite mettre en place une action promotionnelle pour augmenter le chiffre d'affaires et privilégier la clientèle fidèle.

À l'occasion du 1^{er} anniversaire d'un enfant né en juin 2014, la clientèle bénéficie d'une remise sur ses achats. Cette offre sera valable du **lundi 8 au samedi 20 juin 2015**.

Vous êtes chargé(e) de la communication de cet événement.

Vous devez préparer un message personnalisé afin d'inciter la clientèle concernée par cette offre à venir en profiter en boutique. Isabelle DEFADE vous demande de choisir le mode de transmission adéquat et de justifier tous vos choix.

Vous disposez des documents suivants :

- **Document 1** : Consignes d'Isabelle DEFADE en date du 25 mai 2015
- **Document 2** : Extrait du fichier clients
- **Document 3** : Modalités de l'action promotionnelle « 1^{er} anniversaire » **Boud'Chou Chic**

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 2 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Travail à faire :

1. Préparation

1.1 Identifier la clientèle concernée par cette offre

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : A

1.2 Déterminer le mode de transmission adapté pour informer la personne sélectionnée en cochant la case de votre choix et justifier ce choix.

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : B

2. Réalisation

Rédiger le message destiné à la clientèle concernée. Pour cela, utiliser le support qui correspond au mode de transmission choisi en 1.2

- Documents à consulter : 1, 2 et 3
- Annexe à compléter : C1 ou C2 ou C3
C1 : Lettre (courrier postal)
C2 : Courriel (e-mail)
C3 : Télécopie (fax)

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 3 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 - Consignes d'Isabelle DEFADE en date du 25 mai 2015



En résumé, voici ce que vous devez retenir pour préparer votre message :

- L'offre promotionnelle concerne uniquement les parents dont un enfant aura 1 an en juin 2015.
- Adressez le message à la clientèle sélectionnée dans le fichier clients.
- Remerciez-la de sa fidélité.
- Présentez l'offre promotionnelle sur un ton commercial.
- Incitez les parents à venir munis de l'invitation et de la carte de fidélité pour bénéficier de l'offre.
- Rappelez la validité de l'offre.
- Soyez attentif à la forme et à la personnalisation du message.
- Signez le message : « L'équipe **Boud'Chou Chic** ».

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie
A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coefficient 2

Session 2015

Page 4 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 - Extrait du fichier clients

Nom	Prénom	Adresse	Téléphone	Adresse courriel	Prénom enfant	Date de naissance
TAMBUTE	Evelyne	45 rue Sauffroy 75017 Paris	06.62.90.23.37	ev.tambute@hotmail.fr	Lola	12.12.2012
					Jules	04.11.2014
SORIANI	Sonia	40 rue Poncelet 75017 Paris	07.72.90.23.57		Nina	15.11.2010
					Solal	05.06.2014
DUFOUR	Soizic	98 avenue de Saint-Ouen 75017 Paris	07.62.45.90.99	dufoursoizic@yahoo.fr	Baptiste	06.12.2013
POTEAU	Mélanie	85 avenue Wagram 75017 Paris	06.62.43.97.01	melaniepoteau@gmail.fr	Tom	12.08.2013
					Carla	11.01.2014
NICOLAS	Patricia	35 rue Brunel 75017 Paris	07.87.09.03.15	pnicolas@gmail.com	Emma	09.09.2010
					Maxime	06.08.2012
					Kimberly	04.02.2014
RALLY	Nadine	103 rue Cardinet 75017 Paris	06.98.12.34.55		Adriana	17.04.2015
BERTHIER	Paul	35 rue Dulong 75017 Paris	06.54.65.87.09	p.berthier@gmail.com	Agathe	25.12.2014

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 5 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 - Modalités de l'action promotionnelle « 1^{er} anniversaire » Boud'Chou Chic

À l'occasion du 1^{er} anniversaire d'un enfant, le magasin Boud'Chou Chic accorde **30 % de réduction sur le premier article et 50 %* sur les suivants**. Pour en profiter directement en magasin, il faut présenter l'invitation et la carte de fidélité Boud'Chou Chic.

**La réduction de 50 % s'applique sur le ou les articles les moins chers.*

Période : du lundi 8 au samedi 20 juin 2015

Conditions de l'offre à consulter en magasin.

Offre exclusivement réservée à la clientèle munie de la carte Boud'Chou Chic.

Une peluche sera offerte à l'enfant sans obligation d'achat.

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie
A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coefficient 2

Session 2015

Page 6 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe A

Nom de la personne sélectionnée :

.....

Raison(s) de ce choix :

.....

.....

Annexe B

Mode de transmission choisi pour informer la personne sélectionnée :

Lettre (Courrier postal)

Courriel (E-mail)

Télécopie (Fax)

Raison(s) de ce choix :

.....

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 7 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 - Lettre (Courrier postal)



Boud'Chou Chic

65 rue Lemer cier

75017 Paris

TEL : 01 44 25 45 99

Site : www.boudchouchic.fr

Contact : accueil@boudchouchic.com

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		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 8 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 - suite et fin

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie
A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coefficient 2

Session 2015

Page 9 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 - Courriel (e-mail)

roundcube

Annuler Envoyer Enregistrer Orthographe Joindre Signature

Contacts

Adresses personnell...

De **accueil@boudchouchic.com** Modifier les identités

À

Cc

Cci

Ajouter Répondre à Ajouter Faire suivre à

Objet

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		
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2015	Page 10 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 - suite et fin

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie
A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coefficient 2

Session 2015

Page 11 sur 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C3 - Télécopie (fax)

Boud'Chou Chic

65 rue Lemercier

75017 Paris

TEL : 01 44 25 45 99

Site : www.boudchouchic.fr

Contact : accueil@boudchouchic.com

À :

De :

Télécopie :

Nombre de pages :

Téléphone :

Date :

Objet :

Cc :

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie
A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coefficient 2

Session 2015

Page 12 sur 12