



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

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
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.

Sujet BEP Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers

SESSION 2016- Académie de Montpellier Épreuve EP1 Première partie – Contact téléphonique

Durée : 20 minutes

Temps de préparation : 15 minutes

Temps de réalisation du contact : 5 minutes

Coefficient : 2

SITUATION PROFESSIONNELLE :



Vous effectuez une période de formation en entreprise dans la boutique Jeff De Bruges située à Odysseum, Montpellier du 22 février 2016 au 19 mars 2016.

Le catalogue des chocolats de Pâques 2016 vient de paraître.

Le responsable du magasin, Monsieur Devot vous confie la mission de contacter les écoles avec lesquelles Jeff de Bruges a l'habitude de travailler. L'objectif est de leur présenter la nouvelle gamme de chocolats de Pâques 2016.

TRAVAIL À FAIRE :

- 1) Après avoir pris connaissance des consignes (**Document 1**), laissées par votre responsable, M. Devot, et de l'extrait du fichier clients de l'Hérault « écoles Pâques 2015 » (**Document 2**), sélectionnez le client qu'il vous faut contacter et reportez-le sur la fiche contact « Pâques 2016 » (**Annexe 1**).
- 2) A l'aide des consignes (**document 1**), de l'extrait du fichier clients de l'Hérault « écoles Pâques 2015 » (**Document 2**), de votre fiche contact « Pâques 2016 » (**Annexe 1**), préparez votre intervention téléphonique en complétant la fiche de préparation d'un appel téléphonique (**Annexe 2**).
- 3) Complétez, si nécessaire, le planning de M. Devot en indiquant le nom de votre interlocuteur sur le planning (**Annexe 3**).
- 4) Notez les informations recueillies auprès du client sur votre fiche d'appel dans la partie « conclusion à l'issue de l'entretien téléphonique ». (**Annexe 2**)

CONSIGNES :

Les annexes doivent être obligatoirement remises au jury à la fin de l'épreuve.

Document 1 : Consignes de M. Devot

Comme chaque année, nous souhaitons travailler avec les écoles pour la vente des chocolats de Pâques.

Vous devez contacter l'école ayant réalisé plus de 1500 € de chiffre d'affaires l'année dernière. Ma responsable adjointe se charge d'appeler les autres écoles.

A cette occasion, vous devez présenter notre nouveauté : l'œuf à personnaliser.

Vous prendrez rendez-vous avec le Directeur de l'école pour que je puisse lui présenter le nouveau catalogue de Pâques 2016.

Récupérez aussi l'adresse mail de l'école pour l'envoi éventuel d'un catalogue par courriel.

Pensez à bien consulter mon planning lorsque vous prendrez rendez-vous car il est déjà bien rempli. Veillez à positionner le rendez-vous en respectant les villes où je me trouve par demi-journée.

Merci et bon courage, M. Devot.

Document 2 : extrait du fichier clients de l'Hérault « écoles Pâques 2015 »

Nom de l'école	Nom du Directeur	Adresse	Téléphone	CA 2015
La Guesse	Mme Mime Annie	8 rue de l'arche 34160 Castries	04 67 45 67 89	1540 €
Marcel Pagnol	M. Badre Edouard	12 rue du duc 34000 Montpellier	04 67 89 09 76	1490 €
Les Pins	Mme Vige Hélène	54 rue Jasmin 34170 Castelnau	04 67 34 21 56	1370 €
Le Chat perché	Mme Aby Lola	4 rue de la mairie 34160 Castries	04 67 56 41 89	1200 €

Document 3 : Extrait du catalogue des chocolats de « Pâques 2016 »

Les Ballotins

Les ballotins se présentent en **3** décors assortis**



Le ballotin de 250 g net
20 chocolats assortis
10,70 €*



Le ballotin de 500 g net
40 chocolats assortis
21,40 €*



Le ballotin de 750 g net
60 chocolats assortis
32,10 €*

Nos chocolats sont présentés dans des alvéoles qui les protègent et leur permettent de voyager dans les meilleures conditions.

 Praliné avec sucre pétillant	 Praliné avec éclats de pistache	Nos chocolats sont présentés dans des alvéoles qui les protègent et leur permettent de voyager dans les meilleures conditions.	
 Duo praliné et caramel	 Caramel tendre d'Isigny		 Praliné moelleux
 Praliné tendre	 Praliné avec sucre pétillant		 Tendre praliné noisettes dans sa coquille
 Praliné et riz soufflé	 Praliné moelleux	 Praliné et noix de coco caramélisée	
 Ganache au caramel	 Praliné et éclats de noisettes		

*Prix de vente TTC maximum. **Sauf le format 750 g qui n'existe qu'en décor « feuilles » ou décor « pois ».

NOTRE NOUVEAUTÉ : L'ŒUF À PERSONNALISER

Les Moulages de Pâques

L'œuf de 13 cm
lait ou noir
240 g net avec garnissage de chocolats de Pâques
18,00 €*



Offert !
Son prénom sur un œuf en chocolat.



Tous nos œufs sont garnis de chocolats de Pâques.

Le lapin « grandes oreilles »
8,5 cm - 75 g net
7,85 €*



L'œuf de 15 cm
lait ou noir
325 g net avec garnissage de chocolats de Pâques
22,35 €*



Le lapin « carotte »
17 cm - 150 g net
13,00 €*



Les œufs et les poules sont livrés protégés dans un emballage individuel. Les lapins sont livrés seuls dans un sachet individuel.

*Prix de vente TTC maximum.

Nom et prénom du candidat :

À compléter et à remettre à la commission d'interrogation

ANNEXE 1 : FICHE CONTACT PÂQUES 2016

Fiche Contact

Comité d'entreprise

École

Client :

OU

Responsable (ou Directeur) :

Adresse :

Tél. :

E-mail :

Nom et prénom du candidat :

ANNEXE 2 : FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

À compléter et à remettre à la commission d'interrogation

Émetteur :		Date d'appel : 26/02/2016	
IDENTITÉ DE LA PERSONNE CONTACTÉE			
<input type="checkbox"/> Comité d'entreprise		<input type="checkbox"/> École	
Nom :		Prénom :	
Adresse :		Ville :	
Code postal :		Téléphone :	
Téléphone :		Email :	
OBJET DE L'APPEL			
PLAN DE L'APPEL			
DOCUMENT(S) SUSCEPTIBLE(S) D'ÊTRE MIS À JOUR :		SUITE ÉVENTUELLE À DONNER :	

--	--

Nom et prénom du candidat :

ANNEXE 3 : PLANNING DE MONSIEUR DEVOT

À compléter et à remettre à la commission d'interrogation

Planning de M. Devot

Heure/jour	Lundi 01 mars 2016	Mardi 02 mars 2016	Mercredi 03 mars 2016	Jeudi 04 mars 2016	Vendredi 5 mars 2016
9h	Formation	Mme Jules Castries		Mme Bru Teyran	Mme Cartan Juvignac
10h	Formation		Mme Perul Lattes		Mr Brun Juvignac
11h	Formation				M. Hocq Juvignac
12h	Formation	Repas	Repas	Repas	Repas
14h	Formation	Mme Touc Saint-Aunès	M. Potrak Montpellier	Mme Moktar Castries	
15h	Formation		M. Zine Montpellier		
16h	Formation		Mme Carrina Montpellier		

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