



**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.

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

<p>ÉPREUVE EP2</p> <p>CULTURE PROFESSIONNELLE</p>
--

SUJET

Durée : 1 H
 Coefficient : 6
 Session : 2017

Ce sujet se compose de 13 pages numérotées de 1/13 à 13/13.
 Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet est à rendre dans son intégralité.

L'usage de la calculatrice est autorisé (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999).

Aucun document autorisé.

B.E.P : Métiers des services administratifs	Code : 17-3028	Session 2017	SUJET
Épreuve : EP2 Culture professionnelle	Durée : 1 h	Coefficient : 6	Page 1/13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Fiche d'identité de l'entreprise



VOXYGEN

Route du Radôme
Pôle Phoenix
Bâtiment B1
22560 PLEUMEUR-BODOU

 02 96 14 12 81

<https://www.voxigen.fr>

Président : Monsieur MOUDENC Thierry

Activité : Informatique / Éditeurs de logiciels - Entreprise de services

Effectif : 33 salariés

Forme juridique : SAS, capital social de 1 156 000 €

RCS : Saint Briec B 534 369 863

Code NAF 5829B

SIRET : 534 369 863 00020

Identification européenne : FR10 534 369 863

TVA : 20,00 %

Banque : Crédit Agricole – 22300 Lannion

Activité

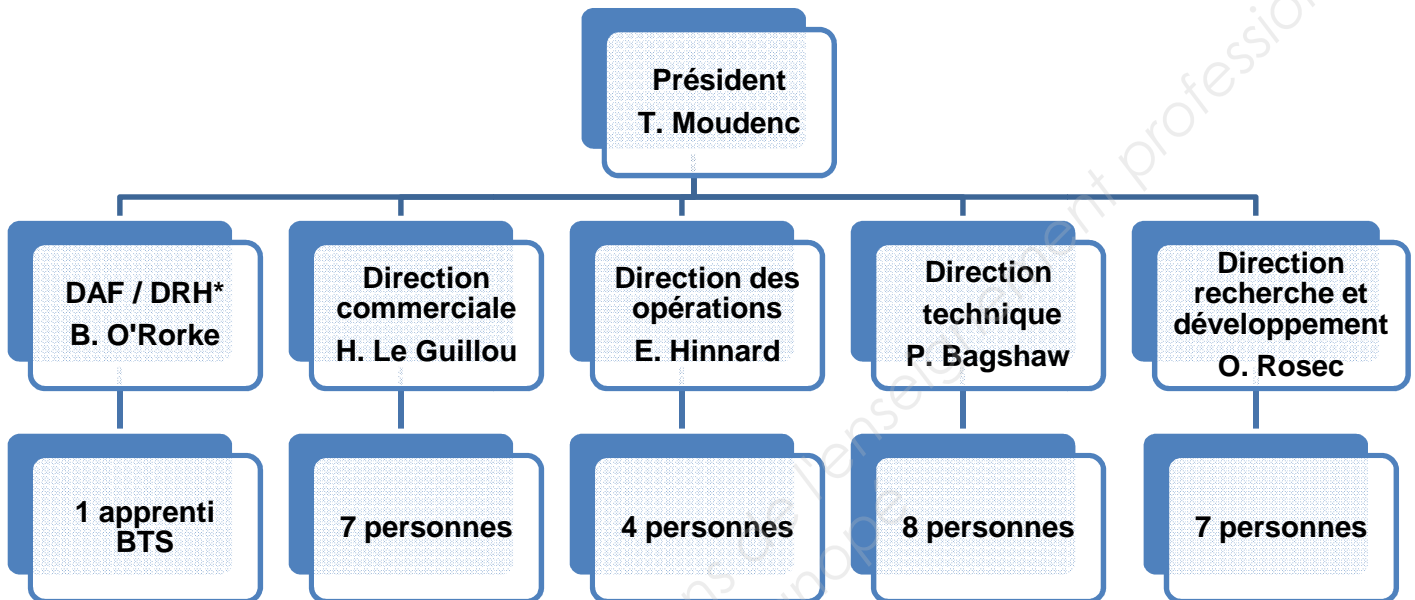
Fondée en 2011, VOXYGEN est une jeune entreprise innovante bretonne spécialisée dans la synthèse vocale.

Elle propose des voix originales, personnalisées et en différentes langues pour des serveurs vocaux, des sites web et des applications mobiles.

Les solutions de synthèse et de reconnaissance vocale de VOXYGEN s'appliquent à de nombreux domaines : Télécoms, Transports, Accessibilité, Santé, Médias, Formation et Jeux.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Organigramme de l'entreprise



* DAF / DRH : Direction Administrative Financière / Direction des Ressources Humaines

VOXYGEN : L'expert en technologies vocales



Quelques exemples d'usage de la synthèse vocale :

- ❖ pour la lecture vocale d'articles de journaux, de magazines en ligne, de contenus de site internet (bulletins météo, articles...)
- ❖ pour vocaliser les sous-titres de films
- ❖ pour de l'audio-description
- ❖ pour dynamiser vos outils de formations internes (présentations et vidéos personnalisées)
- ❖ pour vos besoins en accessibilité : bornes de distribution de billets, sonorisation de lieux publics ou des transports
- ❖ pour accueillir vos clients sur vos services vocaux
- ❖ pour créer vos propres messages de répondeur téléphonique et vos campagnes d'appels téléphoniques

Quelques exemples d'usage de la reconnaissance vocale :

- ❖ pour commander à la voix (applications mobiles, objets connectés, ...)
- ❖ pour transcrire la parole des contenus audio/visuels, notamment des réunions
- ❖ pour sous-titrer une vidéo

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Nous sommes le **29 mai 2017**.

Vous effectuez votre période de formation au sein de la société « VOXYGEN » implantée à Pleumeur-Bodou.

Vous êtes sous la responsabilité de Mme O'Rorke, directrice administrative et financière, qui vous confie différents travaux administratifs et plus particulièrement la gestion des achats.

Mission 1 – Identifier les caractéristiques de l'organisation

Avant de réaliser vos différentes missions, votre tutrice vous demande d'identifier les caractéristiques économiques et juridiques de l'organisation.

Travail à faire :

- Identifiez les caractéristiques économiques et juridiques de l'entreprise VOXYGEN en complétant l'**annexe R1**. Vous vous aiderez de la fiche d'identité de l'entreprise et de l'extrait de l'organigramme.

Mission 2 – Vérifier un bon de livraison et mettre à jour un planning de suivi des commandes

Mme O'Rorke, votre tutrice vous demande de traiter une livraison reçue ce matin.

À partir du processus de contrôle des livraisons (**document 1**), du bon de commande (**document 2**) et du bon de livraison (**document 3**), vous devez procéder au contrôle de la livraison, mettre à jour le planning de suivi des commandes et analyser votre travail.

Travail à faire :

- Procédez au contrôle de la livraison en complétant l'**annexe R2** ;
- Complétez le planning de suivi des commandes en **annexe R3** ;
- À partir de vos connaissances et des documents, répondez aux questions en **annexe R4**.

Mission 3 – Préparer l'appel téléphonique au fournisseur

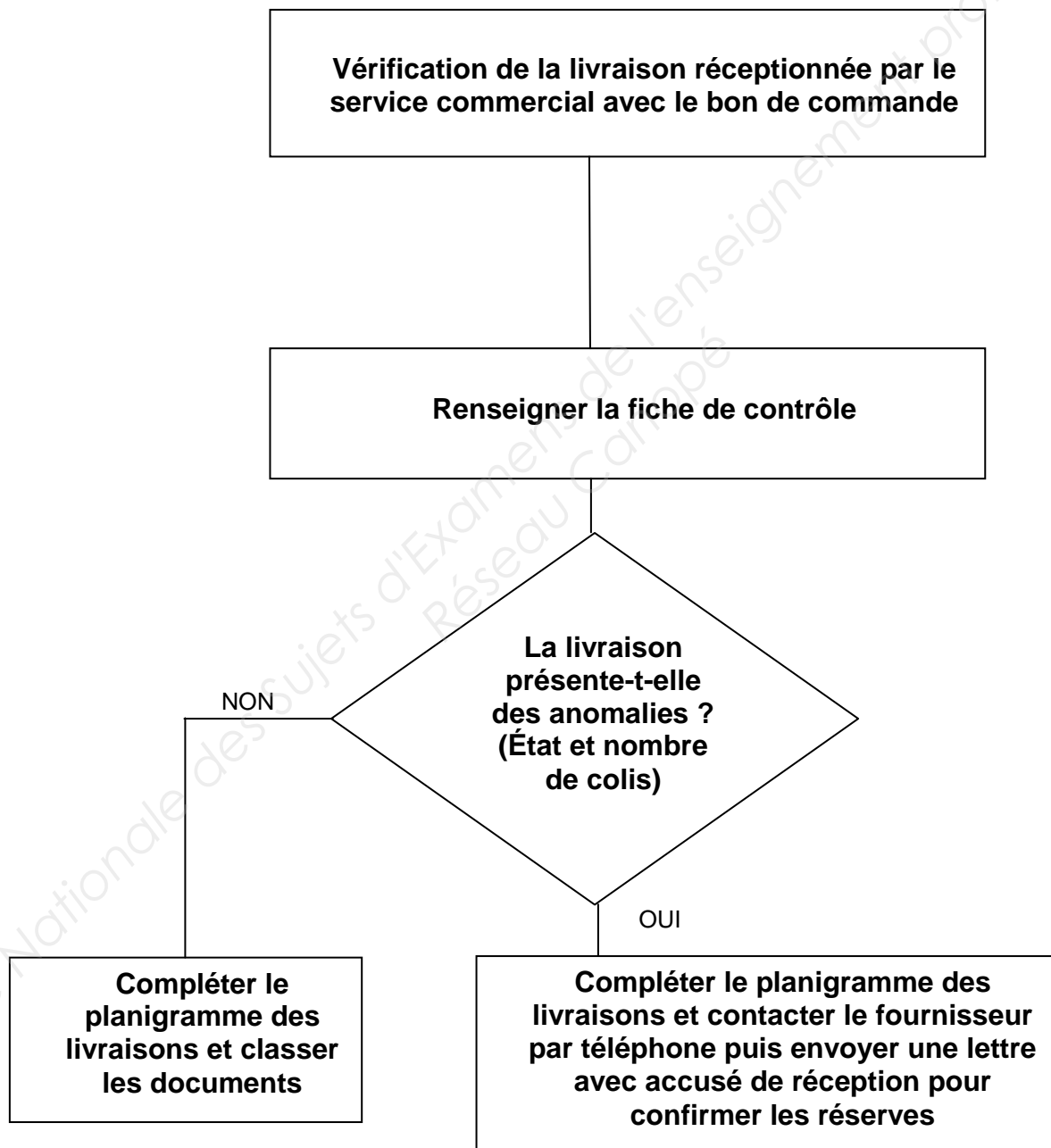
Mme O'Rorke vous demande de préparer, à l'aide de la fiche fournisseur BUREAU 22 (**document 4**), l'appel téléphonique pour signaler les anomalies constatées lors de la livraison du 29 mai 2017. Vous réclamerez une livraison conforme à la commande sous 3 jours et une reprise des articles non commandés.

Travail à faire :

- Préparez l'appel téléphonique en complétant l'**annexe R5**.
- Vous rédigerez avec soin la formulation de toutes vos réponses.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 : Procédure de contrôle des livraisons (extrait)



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Bon de commande

VOXYGEN Route du Radôme Pôle Phoenix Bâtiment B1 22560 Pleumeur-Bodou ☎ 02 96 14 12 81 https://www.voxygen.fr			BON DE COMMANDE		
		SARL BUREAU 22 154, avenue de Paris 22300 LANNION			
Date : 16 mai 2017 Numéro : BC 05-058		Délai de livraison : 15 jours		Mode de livraison : Par route	
Référence	Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire HT	Montant HT
8278	Ramette de papier 80g	Par carton de 5	20	25,00	500,00
5477	Enveloppe à fenêtre 110 X 220	Boîte de 250	5	9,00	45,00
Montant total HT de la commande					545,00 €
Conditions de vente : - Franco de port - Remise 8% sur la commande			Signature : 		
SAS au capital de 1 156 000 € - RCS Saint Briec B 534 369 863					

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Bon de livraison

SARL BUREAU 22
154, avenue de Paris
22300 LANNION

☎ 02 96 53 56 88
Fax : 02 96 53 56 89
<https://www.bureau22.fr>



BON DE LIVRAISON

n° 897
Le 29/05/2017

Reçu le : 29/05/2017
N : 17/236

VOXYGEN
Route du Radôme
Pôle Phoenix- Bâtiment B1
22560 Pleumeur-Bodou

Livraison par route
Votre commande du 16/05/2017

Référence	Désignation	Unité	Quantité
8279	Ramette de papier 90g	Par carton de 5	20
5477	Enveloppe à fenêtre 110 X 220	Boîte de 250	4

Observations :
3 Colis en bon état

Date et signature :

Le 29/05/2017

Le Guillou

RCS SAINT BRIEUC B 154 789 147 – SARL au capital de 125 000 €

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : Fiche Fournisseur

Fiche Fournisseur 4013BUR22

Raison sociale : SARL BUREAU 22

Adresse : 154, avenue de Paris
22300 LANNION

Courriel : bureau22@gmail.com

Téléphone : 02.96.53.56.88

Contact : Mme LE ROUX

Portable : 06.25.48.26.87

Conditions de vente :

- Remise de 8 %
- Frais de port : Franco de port si montant H.T. supérieur à 100,00 € sinon forfait de 30 € H.T.
- Livraison sous 15 jours

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R1: Identifier les caractéristiques de l'organisation (à compléter)

Caractéristiques	Réponses
RAISON SOCIALE	
SIÈGE SOCIAL	
NOM DU PRÉSIDENT	
ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE	
NATURE DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE	<input type="checkbox"/> Industrielle <input type="checkbox"/> Commerciale <input type="checkbox"/> Services
SECTEUR ÉCONOMIQUE	<input type="checkbox"/> Primaire <input type="checkbox"/> Secondaire <input type="checkbox"/> Tertiaire
FORME JURIDIQUE	
MONTANT DU CAPITAL	
NOMBRE DE NIVEAU HIÉRARCHIQUE	
VOTRE STATUT DANS L'ORGANISATION	
SERVICE QUI VOUS ACCUEILLE	
EFFECTIF DE L'ORGANISATION	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R2 : Fiche de contrôle des livraisons (à compléter)

VOXYGEN
Route du Radôme
Pôle Phoenix
Bâtiment B1
22560 Pleumeur-Bodou



☎ 02 96 14 12 81
<https://www.voxigen.fr>

Fiche de contrôle des livraisons

Nom du Fournisseur :

Commande n° du

Date de la livraison :/...../.....

N° du bon de livraison :

N° interne du bon de livraison :

**CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ DES LIVRAISONS PAR RAPPORT
AU BON DE COMMANDE**

Commentaires / Réserves

Les articles livrés correspondent à ceux commandés :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Anomalie	
La quantité livrée est conforme :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Anomalie	
Les colis livrés présentent-ils des défauts visibles ?	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Anomalie	
Le bon de livraison mentionne-t-il toutes les observations nécessaires ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Anomalie	

À : Le :

Commande			Livraison					Relance		Régularisation livraison
Date	N°	Fournisseur	Prévue le	Livrée le	N° du bon de réception	Sans anomalie	Avec anomalie(s)	Date de l'appel	Date Lettre avec AR	Réceptionnée le
02 mai	BC05-051	SARL Bureau 22	17mai	16 mai	869	✕				
05 mai	BC05-052	SA MENARD	15 mai	18 mai	591548		✕	18 mai	20 mai	23 mai
07 mai	BC05-053	POULIQUEN	22 mai	20 mai	2541	✕				
10 mai	BC05-054	INFO SERVICES	25 mai	25 mai	3364789	✕				
12 mai	BC05-055	SARL Bureau 22	19 mai	19 mai	881		✕	19 mai	21 mai	
12 mai	BC05-056	AUTO BRETON	28 mai							
15 mai	BC05-057	AUDIO TOP	22 mai	20 mai	14789	✕				
16 mai	BC05-058	SARL Bureau 22	31 mai							

Annexe R3 : Planning de suivi des commandes (à compléter)

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R4 (à compléter) :

1) Qui est le destinataire du bon de livraison n° 897 ?

.....
.....

2) Qui est l'expéditeur du bon de livraison n° 897 ?

.....
.....

3) À partir du planning, relevez la ou les commande(s) non livrée(s). Précisez le nom du fournisseur, la date et le numéro de la commande.

.....
.....
.....
.....
.....

4) Quels sont les deux moyens de communication utilisés par l'entreprise VOXYGEN pour relancer les fournisseurs en cas de livraison non conforme ?

.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe R5 : Préparation d'appel téléphonique (à compléter)

Préparation d'appel téléphonique



Date :

Objet :

Destinataire :

Contact :

☎ :/...../...../...../.....

Saluer, se présenter

Préciser le motif de l'appel

**Indiquer le(s) problème(s)
rencontré(s) et proposer une
solution**

Prendre congé