



**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 :
Epreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

## 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

## SESSION 2018

L'usage de la calculatrice est interdit.

Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.

Assurez-vous que cet exemplaire est complet. S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B	
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>	
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>	Page 1 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

## CAS DAMART

Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Annexes à compléter	Barème
<b>A2T1</b> 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
<b>A2T2 –</b> La réalisation du contact par écrit	➤ Rédiger le message	1 - 2 - 3	C1 - C2 - C3	/32
	➤ Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire			



### SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes en formation professionnelle au sein de la boutique DAMART située 3 Place du Châtelet, 75001 Paris.

Madame BENEDETTI, directrice de la boutique, est votre tutrice. Elle souhaite envoyer un message de bienvenue à la clientèle nouvellement adhérente au programme de fidélité.

Vous êtes chargé(e) de la communication de cette information auprès de la clientèle de la boutique DAMART du Châtelet.

Document 1 : Consignes de Madame BENEDETTI

Document 2 : Extrait du fichier clients

Document 3 : Documents commerciaux DAMART

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b> Page 2 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

## Travail à faire

### 1. Préparation

1.1 Identifier la clientèle concernée par cette information et justifier ce choix.



À consulter : **Documents 1 et 2**



À compléter : **Annexe A**

1.2 Indiquer le mode de transmission envisagé et justifier ce choix.



À consulter : **Documents 1 et 2**



À compléter : **Annexe B**

### 2. Réalisation

Rédiger le message destiné à la ou les personne(s) sélectionnée(s). Pour cela, utiliser le support qui correspond au mode de transmission choisi en 1.2.

À consulter : **Documents 1 et 2**



À compléter : **Annexe C1 ou C2 ou C3**

⇒ C1 : Lettre (Courrier postal)

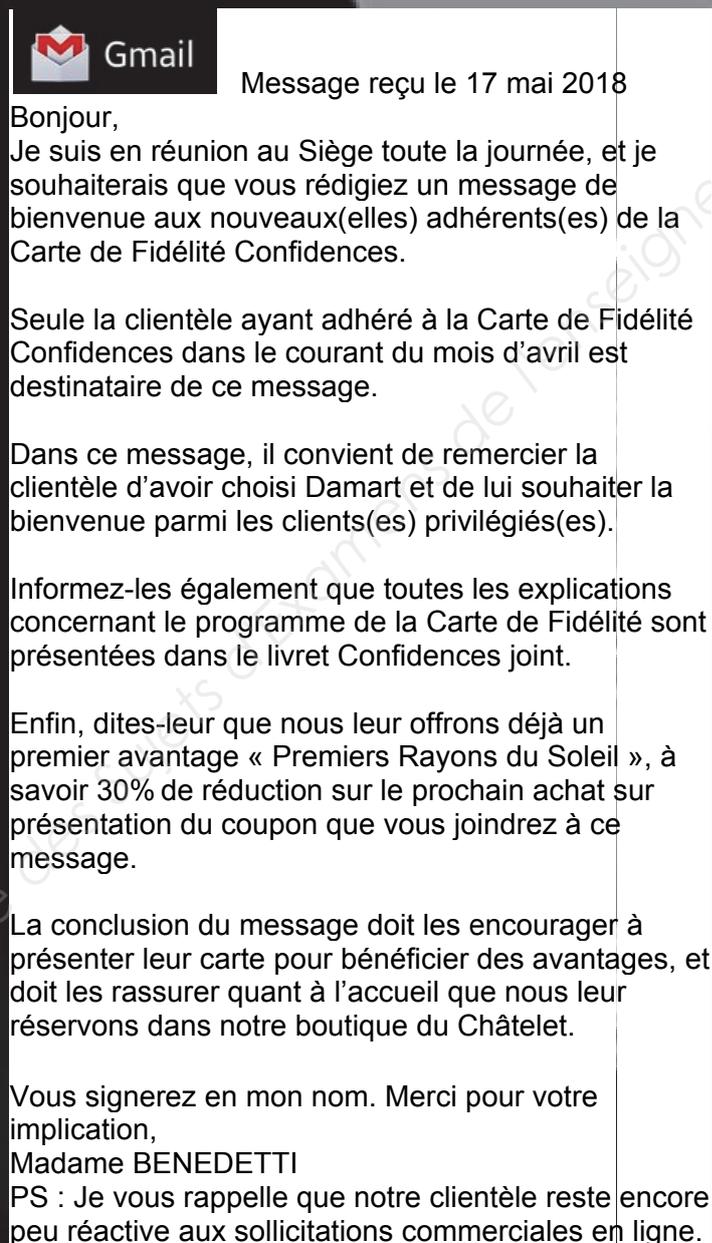
⇒ C2 : Courriel (E-mail)

⇒ C3 : Télécopie (Fax)

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>			1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit			<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>	Page 3 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Document 1 : Consignes de Madame Benedetti**



 Gmail

Message reçu le 17 mai 2018

Bonjour,

Je suis en réunion au Siège toute la journée, et je souhaiterais que vous rédigiez un message de bienvenue aux nouveaux(elles) adhérents(es) de la Carte de Fidélité Confidences.

Seule la clientèle ayant adhéré à la Carte de Fidélité Confidences dans le courant du mois d'avril est destinataire de ce message.

Dans ce message, il convient de remercier la clientèle d'avoir choisi Damart et de lui souhaiter la bienvenue parmi les clients(es) privilégiés(es).

Informez-les également que toutes les explications concernant le programme de la Carte de Fidélité sont présentées dans le livret Confidences joint.

Enfin, dites-leur que nous leur offrons déjà un premier avantage « Premiers Rayons du Soleil », à savoir 30% de réduction sur le prochain achat sur présentation du coupon que vous joindrez à ce message.

La conclusion du message doit les encourager à présenter leur carte pour bénéficier des avantages, et doit les rassurer quant à l'accueil que nous leur réservons dans notre boutique du Châtelet.

Vous signerez en mon nom. Merci pour votre implication,  
Madame BENEDETTI

PS : Je vous rappelle que notre clientèle reste encore peu réactive aux sollicitations commerciales en ligne.

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>
		Page 4 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Document 2 : Extrait du fichier clients**

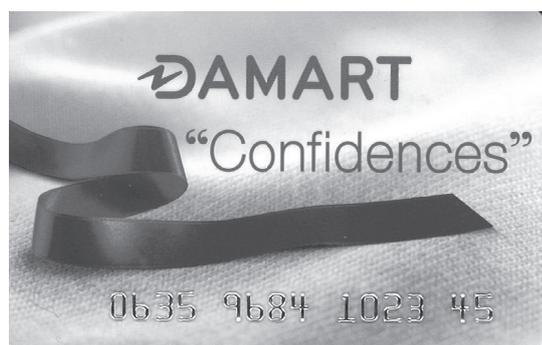
NOM	Prénom	Adresse	Tél	Adresse mél	Date adhésion	
					Mois	Année
DOUSSEY	Clarisse	22 rue de Pernety 75014 Paris	06 81 72 05 44	dousseycl@gmail.com	04	2016
CORNET	Jean-Paul	63 rue des Boulets 75011 Paris	06 81 72 18 84	jpgornet@yahoo.fr	12	2017
FONTAINE	Marie	1 rue des Alouettes 94250 Créteil	06 81 71 29 20	mariefontaine@orange.fr	06	2017
JACARET	Juliette	12 avenue d'Iéna 75016 Paris	06 21 79 98 88	jacaret.juliette@gmail.com	01	2018
VIGNIER	Jeanne	5 boulevard Ney 75018 Paris	07 96 68 27 24	vignierjeanne@gmail.com	07	2017
DUPIN	Georges	40 rue des Cerisiers 92200 Colombes	07 40 67 70 30	georgesdupin1@sfr.fr	11	2017
GIGODAT	Annette	52 bd des Platanes 77000 Melun	06 40 55 20 75	agigodata@yahoo.fr	02	2018
PASQUIER	Claudine	17 rue de Vaugirard 75007 Paris	07 96 78 83 55	claudpasquier@free.fr	04	2018
DE STEFANO	Armand	68 rue des Carmes 75005 Paris	06 81 72 17 32	destefanar@free.fr	05	2018

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B	
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit			<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>	Page 5 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Document 3 : Documents commerciaux DAMART**

► **Carte de Fidélité « Confidences »**



► **Livret « Confidences »**

## “Confidences”

Quand la fidélité vous ouvre un monde de privilèges...

Parce que notre principal souhait est que vous vous sentiez bien chez nous, nous avons créé un **programme de fidélité** unique et plein d'avantages exclusifs... Découvrez-les dès maintenant !

### **NOUVEAUX PRIVILÈGES**

Lors de vos achats, **pour chaque euro dépensé, nous vous offrons 1 point fidélité.**

**Vous cumulez les points même pendant les soldes !**

Dès que vous atteignez **250 points**, vous recevez automatiquement un **bon d'achat de 7 euros.**

Vos bons d'achats sont valables sur tous les articles, même en promotion et en soldes, sans montant minimum d'achat.

Pour **200 points**, si vous le désirez, vous bénéficiez d'une **retouche gratuite** effectuée par notre service de retouches professionnel.

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>
		Page 6 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

► **Coupon de réduction**



<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>
		Page 7 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**ANNEXE A - Sélection du contact**

**Nom du ou des destinataire(s) retenu(s) pour l'envoi du message**

.....  
.....

**Raisons de ce choix**

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

**ANNEXE B - Mode de transmission choisi**

- Lettre (Courrier postal)       Courriel (E-mail)       Télécopie (Fax)

**Raison(s) de ce choix**

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**ANNEXE C1 – Lettre (Courrier postal)**

**DAMART**  
LA FIBRE DU BIEN-ÊTRE  
**Boutique du Châtelet**  
**3 place du Châtelet**  
**75001 Paris**

SAS Damart 25 av de la Fosse aux Chênes 59100 Roubaix CAP 53 624 830€ - 333 202 083 RCS LILLE METROPOLE

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>
		Page 9 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**ANNEXE C1 (suite et fin)**

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

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>
		Page 10 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**ANNEXE C2 – Courriel (E-mail)**

Nouveau message

À Cc Cci

Objet

Envoyer

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>		1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit		<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b> Page 11 / 12

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**ANNEXE C3 – Télécopie (Fax)**

**DAMART**  
LA FIBRE DU BIEN-ÊTRE  
**Boutique du Châtelet**  
**3 place du Châtelet**  
**75001 Paris**

**TÉLÉCOPIE**

À : .....

De :

Objet : .....

Date : ..... / ..... / 20.....

Téléphone : ..... / ..... / ..... / ..... / .....  
..... / .....

Téléphone : ..... / ..... / ..... /

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers</b>			1806-BEP MRCU EP1B
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur – deuxième partie A2 : Contact par écrit			<b>SUJET</b>
Durée : 40 minutes	Coefficient : 2	<b>SESSION 2018</b>	Page 12 / 12