



**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.**

<b>DANS CE CADRE</b>	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)	
<b>NE RIEN ÉCRIRE</b>	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

L'usage de la calculatrice est interdit.

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 ▶ Préparer le message	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 - 4	C1 ou C2 ou C3	/32

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
<b>Session 2019</b>	<b>1906-BEP MRCU EP1B</b>	Page 1 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

## Cas – Banque Française de Crédit



**Agence BFC de Nanterre**  
5 Place de la Liberté  
92000 NANTERRE

Tél : 01 55 55 20 10  
Fax : 01 55 55 20 10  
Courriel : [contact@bfc.nanterre.net](mailto:contact@bfc.nanterre.net)

### Situation professionnelle

Vous êtes en période de formation dans l'agence bancaire BFC de Nanterre. Votre tuteur, Monsieur Louis DORRE, est chargé de clientèle. À l'écoute de ses clients, il les conseille sur les produits et les services de la BFC pour répondre au mieux à leurs attentes.

Le pack Protection Habitation BFC fait partie de la gamme des services proposés par la BFC. Il s'agit d'une protection contre les cambriolages. Le client adhère en signant un contrat d'abonnement auprès de son chargé de clientèle, dans son agence bancaire habituelle.

À l'approche des vacances d'été, la banque veut promouvoir le pack Protection Habitation BFC. Votre tuteur souhaiterait que certains de ses clients adhèrent à ce service. Aujourd'hui, mercredi 5 juin 2019, il vous associe à sa mission de prospection.

**Vous disposez des documents suivants :**

- ▶ **Document 1** : Consigne de M. Louis DORRE
- ▶ **Document 2** : Extrait du fichier des clients de l'agence BFC de Nanterre
- ▶ **Document 3** : Témoignage de M. Sofiane LASRI, Chef de produit à la BFC
- ▶ **Document 4** : Présentation du pack Protection Habitation BFC

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

Session 2019

1906-BEP MRCU EP1B


Page 2 sur 13


NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Travail à faire :**


**1- Préparation**


1.1 Identifier la clientèle concernée.

 Documents à consulter : **1 et 2**

 Annexe à compléter : **A**


1.2 Déterminer le mode de transmission adapté pour informer la clientèle concernée.

 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, 3 et 4**

 Annexe à compléter : **C.1 OU C.2 OU C.3**

C1 : Lettre (Courrier postal)

C2 : Courriel (E-mail)

C3 : Télécopie (Fax)

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

**Session 2019**

1906-BEP MRCU EP1B

Page 3 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

### Document 1 : Consignes de M. Louis DORRE

Fichier	Édition	Affichage	Insérer	Format	Options	Outils	?
Envoyer	Orthographe	Joindre	Sécurité	Enregistrer			
Expéditeur :	Philippe Ollier <philippe.ollier@ac-paris.fr> philippe.ollier@ac-paris.fr						
Pour :	stagiaire@exploit.com						
Copie à :							
Copie cachée à :							

Bonjour,

Les vacances d'été approchent et certains clients s'inquiètent de laisser leur habitation sans protection pendant leur absence. Notre banque propose un service qui peut leur apporter une solution. Il s'agit du pack Protection Habitation BFC. Je souhaiterais que vous m'aidiez à proposer ce service à des clients ciblés. Dans un premier temps, je veux limiter ma prospection au département des Hauts-de-Seine (92).

Pour les informations courantes, j'ai l'habitude de contacter mes clients par courriel mais quand il s'agit d'une offre de service avec une proposition d'abonnement, je préfère que la clientèle reçoive le message à son adresse postale, sur un papier à entête de la banque, pour un meilleur impact commercial.

Par conséquent, je vous demande de :

- sélectionner dans le fichier de l'agence le ou les client(e)s dont j'ai la charge, propriétaire(s) de leur habitation et qui réside(nt) dans le département des Hauts-de-Seine (92).
- concevoir un message personnalisé à leur intention sur un support adapté.

Sur ce support, attirez d'abord l'attention avec une accroche commerciale bien visible. Ensuite, rédigez votre message en prenant soin de :

- commencer par une phrase valorisant le client,
- mentionner le risque de cambriolage et notre solution pour mieux protéger son habitation,
- sélectionner et présenter les caractéristiques du pack Protection Habitation BFC qui vont rassurer le client,
- proposer une rencontre à l'agence en incitant le client à prendre rendez-vous (expliquer comment faire),
- terminer par une prise de congé adaptée sans oublier d'indiquer mon nom et ma fonction.

Soyez convaincant(e), utilisez un ton commercial, valorisez notre pack Protection Habitation BFC. Soignez la présentation et soyez attentif à l'orthographe.

Merci et bon courage.

Louis DORRE

Chargé de clientèle

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

Session 2019

1906-BEP MRCU EP1B

Page 4 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Document 2 : Extrait du fichier des clients de l'agence BFC de Nanterre**

Client			Informations complémentaires			Courriel	Téléphone	Adresse
			Client à la BFC depuis le	Habitation (propriétaire ou locataire)	Nom du chargé de clientèle			
Mme	ABRIL	Lydie	05/03/2006	Propriétaire	Louis DORRE	lydieabril@orange.fr	01 29 58 41 25	25 rue de l'Hôpital 75017 PARIS
M.	BATIK	Abdel	25/10/2012	Locataire	Kenza THILLI	a.batik@laposte.net	01 03 89 47 53	6 avenue de la Gare 92000 NANTERRE
M.	CALLI	Luis	30/02/2017	Propriétaire	Kenza THILLI	luis.calli@free.fr	06 25 87 99 41	39 boulevard du Stade 92400 COURBEVOIE
Mme	CRUEL	Anna	16/12/2015	Locataire	Louis DORRE	anna.cr@sfr.fr	06 66 58 10 25	76 avenue de l'Atelier 92000 NANTERRE
M.	DELATRE	Jules	23/09/2011	Propriétaire	Louis DORRE	delatre@orange.fr	01 42 56 87 44	9 rue de l'Université 95870 BEZONS
Mme	LANGO	Érica	15/10/2014	Propriétaire	Louis DORRE	erica.lango@free.fr	01 33 53 46 49	18 rue du Marché 92400 COURBEVOIE
Mme	IBAN	Ajja	07/06/2016	Locataire	Linda RAMOS	ajja.iban@bbox.fr	06 11 53 83 91	5 rue du Conservatoire 92000 NANTERRE

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

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

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

Session 2019

1906-BEP MRCU EP1B

Page 5 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Document 3 : Témoignage de M. Sofiane LASRI, Chef de produit à la BFC**

« À l'approche de l'été et des départs en vacances, beaucoup de consommateurs s'inquiètent de laisser leur domicile sans surveillance. Ce que nous expliquons à nos clients, c'est que face au risque de cambriolage, disposer d'un service de télésurveillance fiable et dissuasif est aujourd'hui un élément indispensable à la sécurité de leur domicile.

Par l'intermédiaire de nos chargés de clientèle, nous proposons aux clients de la banque une protection sur mesure adaptée à leur habitation. Déjà plus de 300 000 clients ont adopté notre service pour se protéger des cambriolages.

La télésurveillance nécessite l'installation d'un système de détection et d'une alarme qui avertit nos opérateurs en cas d'intrusion. En général, ce sont des propriétaires qui se montrent intéressés. Les locataires qui souhaiteraient bénéficier de ce service doivent d'abord obtenir l'accord de leur propriétaire. »

Témoignage de Sofiane LASRI, Chef de produit à la BFC

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET</b>			
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie	A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coef. : 2
<b>Session 2019</b>	1906-BEP MRCU EP1B	Page 6 sur 13	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

#### **Document 4 : Présentation du pack Protection Habitation BFC**



Avec le pack Protection Habitation BFC, le client bénéficie d'une offre simple, efficace et complète. Le contrat d'abonnement « tout compris » est proposé à partir de 19,50 € TTC par mois, équipement inclus<sup>(1)</sup>. Le service comprend la mise à disposition d'une alarme connectée, la télésurveillance du domicile 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, l'information du client en cas d'alarme, l'intervention d'un agent de sécurité en cas d'alerte confirmée ainsi que la maintenance du matériel.

Les clients qui ont besoin d'être rassurés apprendront que le diagnostic, l'installation et la mise en service sont assurés par un professionnel de la sécurité sans aucun frais supplémentaire. De plus, le contrat prévoit une garantie « satisfait ou remboursé » pendant un mois<sup>(1)</sup>.

Pour adhérer au service ou pour obtenir des informations complémentaires sur les avantages du pack Protection Habitation BFC, les clients sont invités à prendre rendez-vous avec leur chargé de clientèle. Nous leur conseillons de se connecter sur le site [www.bfc.fr](http://www.bfc.fr), rubrique « Prendre rendez-vous en ligne ». Les clients peuvent également contacter le 0800 00 99 99, l'appel est gratuit depuis un poste fixe.

Le détail de l'offre et les conditions d'abonnement sont à la disposition des clients en agence. Le chargé de clientèle en assure la présentation avant la signature du contrat.

<sup>(1)</sup> Conditions complètes de l'offre disponibles en agence.

Document interne Banque Française de Crédit (Extraits)

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET</b>			
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie	A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coef. : 2
<b>Session 2019</b>	1906-BEP MRCU EP1B	Page 7 sur 13	



NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Annexe A**

Nom du (ou des) client(s) concerné(s) :

.....  
.....

Raison(s) de ce choix :

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

**Annexe B**

Mode de transmission choisi (à cocher) :

- 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 - SUJET**

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

**Session 2019**

1906-BEP MRCU EP1B

Page 8 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Annexe C1 – Lettre (courrier postal)**

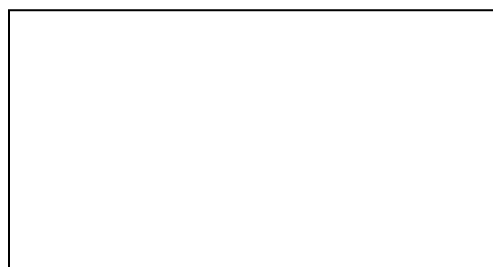
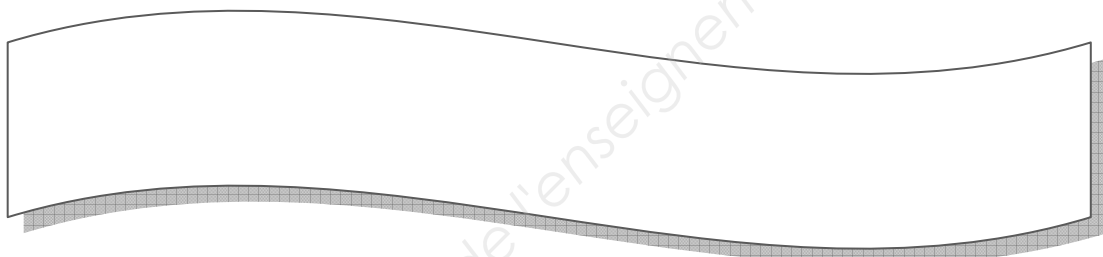


**Banque Française de Crédit**

**Agence BFC de Nanterre**

5 Place de la Liberté  
92000 NANTERRE

Tél : 01 55 55 20 10  
Fax : 01 55 55 20 10  
Courriel : contact@bfc.nanterre.net



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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

**Session 2019**

1906-BEP MRCU EP1B

Page 9 sur 13

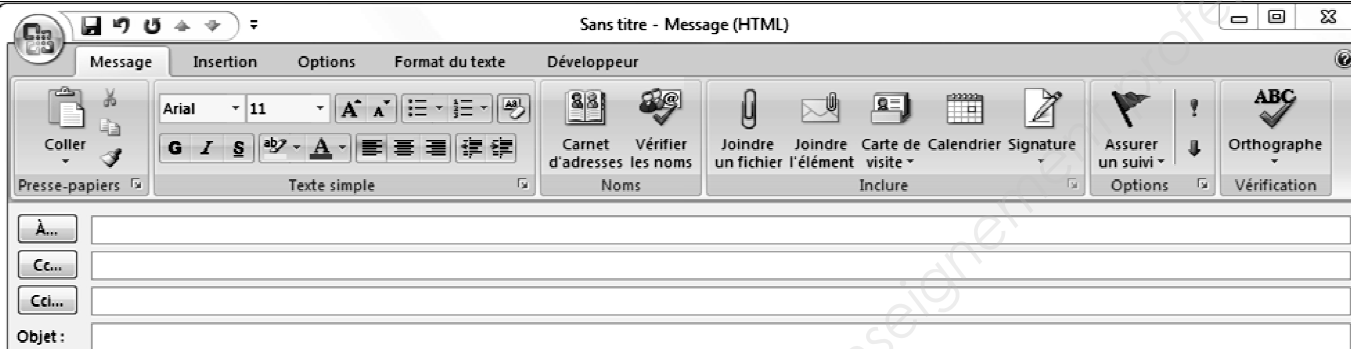
NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Annexe C1 Suite et fin**

<b>Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers - SUJET</b>			
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie	A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coef. : 2
<b>Session 2019</b>	1906-BEP MRCU EP1B	Page 10 sur 13	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

## Annexe C2 – Courriel (E-mail)



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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

Session 2019

1906-BEP MRCU EP1B

Page 11 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Annexe C2 Suite et fin**

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

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

**Session 2019**

1906-BEP MRCU EP1B

Page 12 sur 13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

**Annexe C3 – Télécopie (fax)**

# Télécopie

À :

De :

Télécopie :

Nombre de pages :

Téléphone :

Date :

Objet :

Cc :

Urgent

Pour avis

Commentaires

Réponse

Confidentiel

**Note :**

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

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie

A2 : Contact par écrit

Durée : 40 minutes

Coef. : 2

Session 2019

1906-BEP MRCU EP1B

Page 13 sur 13