

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°1

### THEME

Vous êtes magasinier dans la société BRICODECOR et vous avez été assidûment formé aux **règles d'hygiène et de sécurité** lors de vos études.

Votre chef vous fait appeler et vous demande de former un collègue aux règles essentielles de la manutention manuelle.

Ces consignes sont importantes puisque trop d'accidents surviennent suite à l'ignorance de ces règles de base.

A partir de vos connaissances et des documents remis, on vous demande de rappeler les principes de base sur :

- les protections individuelles
- le port des charges
- la circulation des piétons.

### DOCUMENTATION

Voir l'ANNEXE 1 et l'ANNEXE 2.

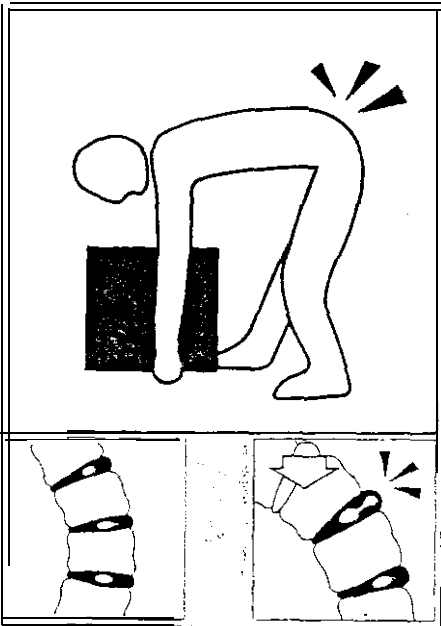
### PREPARATION

Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EPI 2 - Communication professionnelle
S U J E T 1		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE hlagasinage et messagerie

# LA MANUTENTION MANUELLE-

La mécanisation n'exclut pas totalement la manutention manuelle et les conducteurs ou le personnel manutentionnaire seront toujours amenés à un moment ou un autre à soulever, déplacer ou transporter des charges.



Ces activités s'accompagnent de risques importants. Environ 1 accident sur 3 se produit au cours de transports manuels de charges. La colonne vertébrale est fragile. Des postes de travail mal aménagés, de mauvaises postures de travail, peuvent provoquer une fatigue anormale ou être la cause d'accidents du travail : *lumbago*, hernie, sciatique, déchirure musculaire, tour de rein, élongation... De nombreux accidents arrivent également aux membres, aux mains et aux pieds et peuvent occasionner des blessures, piqûres, luxations, entorses ou douleurs musculaires. Ces accidents peuvent être évités ou limités par :

- une formation aux manutentions manuelles.
- un équipement individuel de protection,
- une utilisation correcte des engins de manutention adaptés.



Source INRS

## LA FORMATION

**de bons gestes  
cela s'apprend**

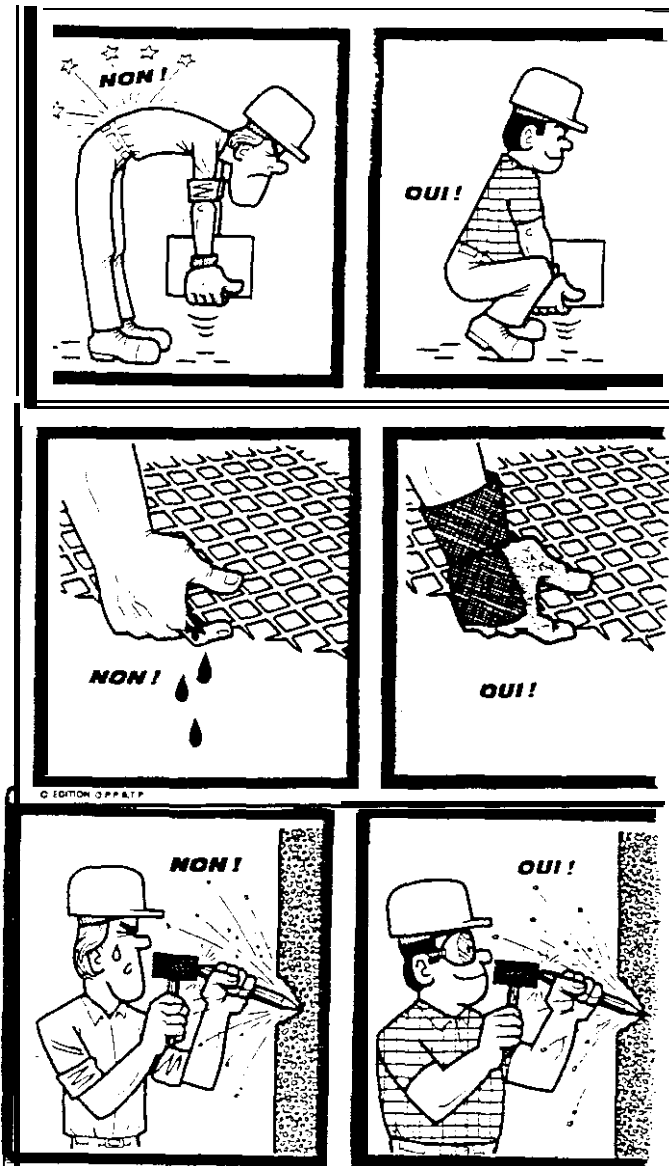
L'INRS et les Caisses Régionales d'Assurance Maladie proposent des programmes de formation aux pratiques de la manutention manuelle. Ces stages ("Gestes et Postures") sont axés sur la prévention des accidents du travail et visent tout particulièrement à réduire le nombre des accidents survenant à l'occasion de la manipulation d'objets ou du transport manuel.

Les personnes formées pourront à leur tour "former" leurs collègues avec l'aide d'un animateur.

Les principes de base :

- Assurer un bon équilibre,
- Garder la colonne vertébrale droite,
- Utiliser la force des jambes par flexion et extension,
- Utiliser judicieusement le poids du corps.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/2	EP 1.2 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie



Source : Maupower



ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 2/2	EPI .2 Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°2

### THEME

L'entreprise STOCK OUEST distribue ses produits directement sur 3 points de vente **dans la** région nantaise.

Elle pratique également la vente par correspondance : ses clients peuvent donc commander par courrier ou par téléphone.

Vous êtes télévendeur à l'entreprise **STOCK OUEST**. Un client désireux d'acheter des palettes pour expédier sa production de produits finis vous demande conseil par téléphone.

Vous devez procéder aux différentes **étapes** de la vente et en particulier à la recherche des besoins pour aboutir à une commande.

### DOCUMENTATION

Pour votre travail, vous disposez des ANNEXES **1, 2a** et **2b**.

### PREPARATION

Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EP 1.2 - Communication professionnelle
S U J E T 2		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

**ANNEXE 1**

**comment choisir sa palette?**

	PALETTE				
	Bois	Recyclée bois	Recyclée plastique	Plastique vierge	Métal
Normalisée					
Recyclable					
Réparable					
Imputrescible					
Insensible à l'humidité					
Lavable					
Hygiène alimentaire					
Tare constante					
Longue durée de vie					
Légèreté					
Avantage prix					
Gain de place à vide					
Résistance acides et bases					
Ininflammable					
Nombreux accessoires					

(\*)liste NON exhaustive.

Voici 3 tableaux pour vous aider dans le choix de votre palette. En résumé, il faut définir, avant son choix, 3 points importants :

- 1) Quelles sont les qualités que devra fournir ma palette par rapport mon domaine d'activité ? Cela revient à choisir entre le bois, le plastique ou le métal ?
- 2) Comment sera maintenue la palette, avec quels engins ?
- 3) Quelle sera l'utilisation finale la plus courante de ma palette ?

	Nombre d'accès suivant les engins de manutention	Transpalette	Gerbeur manuel	Chariot élévateur
Palettes à plots	4 entrées			
Palettes à semelles	2 entrées			
	4 entrées			
Palettes à semelles périmétrique	4 entrées			

	Stockage au sol	Convoyeur à rouleaux	Stockage dynamique	Mise en rack	Gerbage de palettes chargées	Transport
Palettes à plots						
Palettes à semelles						
Palettes à semelles périmétriques						

(1) pour les modèles prévus à cet effet.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/3	EP 1.2 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

# ANNEXE 2(a)

## Extrait du catalogue STOCK OUEST

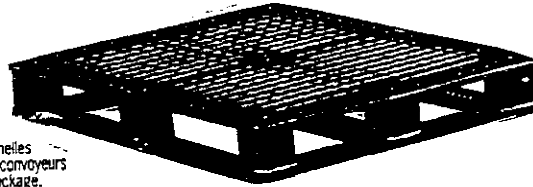
### PALETTES JUMBOPAL

La normalisation des largeurs d'entrées de fourches assure une parfaite compatibilité avec tous les engins de manutention.

• Résistance exceptionnelle grâce à la combinaison du moulage par injection et des poutres métalliques internes dans la longueur et dans la largeur des deux planchers supérieur et inférieur.

• Performances garanties testées selon les normes AFNOR H50-003, H 50-004 et DIN 15-14. Jusqu'à 5 tonnes en statique.

• Rigidité et stabilité dimensionnelles pour une parfaite habilité sur convoyeurs automatiques ou racks de stockage.



Désignation	Type	Équipement au sol	Charge admissibles (kg)				Dimensions 800 x 1200 mm											
			statique	dynamique	Sur rack		Avec plancher aloué			Avec plancher plein			Avec plancher plein					
					selon AFNOR	selon DIN	Poids (kg)	Code	H.T.	Poids (kg)	Code	H.T.	Poids (kg)	Code	H.T.			
Palettes Jumbopal	A	9 plots	5000	1000			11,3	26M1001	567,-	13,3	26M1002	647,-						
	B	3 semelles	5000	1500	1000	900	17	26M1003	605,-	18,5	26M1004	685,-	20	26M647	613,-	21,8	26M650	703,-
	C	Semelle perçurée	5000	1500	1000	900	18,7	26M1005	638,-	20,2	26M1006	718,-	22,8	26M652	694,-	24,6	26M655	780,-

### PALETTES METALLIQUES - LONDINE - EN ACIER LAQUE OU GALVANISE ET REHAUSSES FORCE 1 À 2 TONNES

Palettes métalliques à 4 entrées.

Réalisées en tôle emboutie : peintes au trempé. Coloris vert olive; ou galvanisées.

Leur poids n'est que très légèrement supérieur à Euro-Pal. Elles présentent évidemment les mêmes avantages : hygiéniques, poids constant, inflammabilité, longue durée de vie...

Rehausses en option.

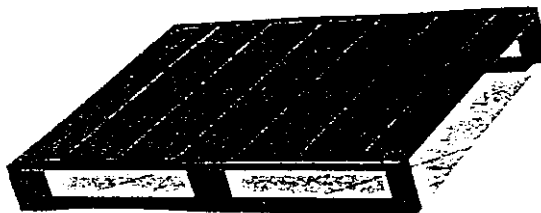
En acier laqué uniquement. Les palettes « Londine » se transforment instantanément en convertisseurs par l'adjonction de rehausses tubulaires réalisées

en tube carré.

Hauteur utile : 1 m.

Guides de gerbage en cornière.

Gerbage 2/1.



Dimensions (mm)	Charge admissible (kg)	Poids (kg)	La palette		Les 2 rehaus.	
			Code	H.T.	Code	H.T.
<b>PALETTES EN ACIER LAQUE</b>						
1200 x 800	1500	20	329M80	893,-	329M81	8
1200 x 1000	1000	22	329M100	715,-	329M101	6
1200 x 1000	2000	25	329M120	934,-	329M101	8
<b>PALETTES GALVANISEES</b>						
1200 x 800	1500	20	329M220	876,-	329M81	6
1200 x 1000	1000	22	329M222	934,-	329M101	6
1200 x 1000	2000	25	329M221	1153,-	329M101	8

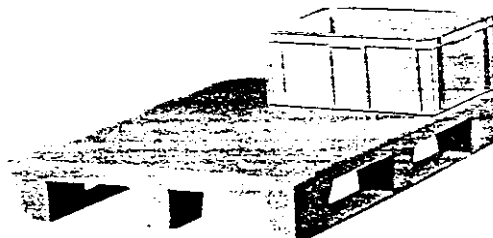
### PALETTES BIOPAL

Surfaces lisses pour éviter de retener les saletés et faciliter les opérations de nettoyage afin d'apporter une réponse concrète aux exigences d'hygiène les plus strictes des industries alimentaires et pharmaceutiques.

• Dimensions et entrées de fourches normalisées pour une utilisation sans contrainte.

• Bordure stop-charge pour le parfait maintien de la charge et le verrouillage des piles de palettes vides.

• Palette blanche rotomoulée blanche avec injection de mousse polyéthylène haute densité.



Type	Équipement au sol	Charges admissibles (kg)			800 x 1200 mm			1000 x 1200 mm				
		dynamique	en Rack	Poids (kg)	Code	H.T.	Poids (kg)	Code	H.T.			
A	9 plots	700*	700*	7,2	26M1014	529,-	12,1	26M1012	667,-	15,2	26M1013	733,-
B	2 semelles + 3 plots	1000	1000				15	26M1010	746,-	17,5	26M1011	845,-

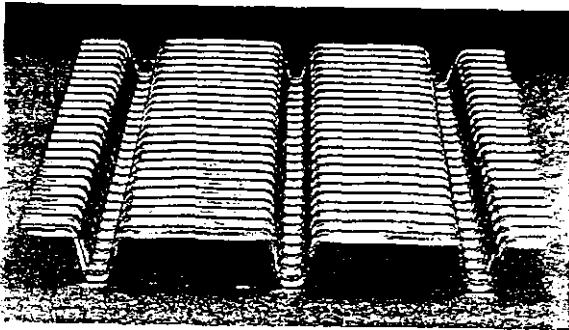
\* 400kg pour le modèle 800 x 600 mm

ACADEMIE DE CAEN		BEP + CAP		Session 1999	
Durée : 0 h 30 min		Feuille 2/3		EP1.2 - Communication professionnelle	
DOCUMENTATION				DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie	

# ANNEXE 2(b)

## Extrait du catalogue STOCK OUEST

### ■ PALETTES METALLIQUES EURO-PALL • 2



Palette de (mm)			Dimensions (mm)				Poids (kg)
A	B	C	D	E	F		
800	1200	95	92	220	530	11	
1000	1200	95	92	240	600	13	

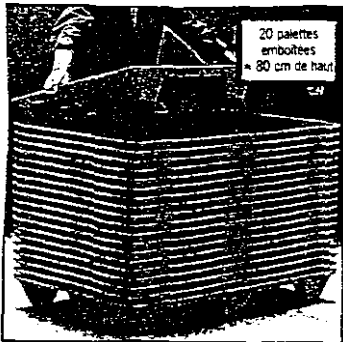
Code palettes	1 à 50 palettes	H.T. unitaire 51 à 100 palettes	+ de 100 palettes	Déjà
232M812	170.-	162.-	Nous consulter	Δ
232M1012	191.-	182.-	Nous consulter	Δ

#### Avantages sur la palette bois classique :

- empilables, les palettes EURO-PALL permettent de diminuer d'une façon considérable le volume nécessaire pour le stockage de palettes vides (près de 100 fois moins) et les frais de retour à vide.
- poids constant (le poids d'une palette bois peut varier sensiblement en fonction de l'humidité).

- aucun cordon de soudure, aucune zone de moindre résistance, donc plus robuste, et pourtant
- hygiénique : sa protection par galvanisation sur les 2 faces interdit la rouille, les odeurs, l'humidité, les moisissures, etc...
- très longue durée de vie : c'est une palette métallique, elle ne craint ni les chutes, ni les coups de fourche... Entretien nul.
- ininflammable, elle constitue un argument indiscutable pour réduire vos primes d'assurances.

### ■ PALETTES PERDUES RECYCLABLES ET EMBOITABLES



- Palettes moulées à partir de fines particules de bois et de résines synthétiques. Dimensions très précises. Faible poids et tare constante.
- Emboîtables (gain de place : environ 70%).
- 5 modèles et plusieurs capacités (par modèle).
- Les modèles 1 ont des plots allongés dont la disposition facilite la manutention sur transporteurs à rouleaux.

LIVRAISON PAR LOTS INDIVISIBLES DE 50

Référence	L x l (mm)	Capacité (kg)	Poids (kg)
1	400 x 600	250	2
2	400 x 800	300	3,5
3	600 x 800	250	4
		500	5
		500	6
4	800 x 1200	500	8
		750	10,5
		1000	12,5
5	1000 x 11200	500	12,5
		750	15,5
		1000	17

50 à 100		150 ou 200		+ de 200		Lot d'au-dessus de 250	
Code	H.T. unitaire	Code	H.T. unitaire	Code	H.T. unitaire	Code	H.T. unitaire
1	278M11 18,10	278M12 15,30	278M13 14,95	278M10 502,-			
2	278M21 24,75	278M22 21,-	278M23 20,35	278M20 699,-			
3	278M61 27,35	278M62 23,10	278M63 22,50	278M73 755,-			
	278M65 29,55	278M66 24,85	278M67 24,25	278M74 825,-			
	278M70 33,15	278M71 27,85	278M72 27,15	278M75 927,-			
4	278M81 49,80	278M82 42,-	278M83 41,20	278M93 1441,-			
	278M85 57,10	278M86 47,85	278M87 47,-	278M94 1604,-			
	278M90 61,4	278M91 53,05	278M92 52,20	278M95 1777,-			
5	278M101 71,35	278M102 60,25	278M103 58,20	278M114 2023,-			
	278M107 77,70	278M108 65,55	278M109 63,50	278M115 2202,-			
	278M111 87,10	278M112 73,15	278M113 70,75	278M115 2440,-			

### ■ PALETTES AGREES EUR-EPAL-SNCF

Nous vous garantissons la parfaite qualité de nos palettes bois.

L'expérience, la qualité et la siccité des bois, la rigueur des procédés de fabrication...

... Autant de facteurs qui nous permettent de vous garantir une qualité suivie et constante quelles que soient les quantités ou époques de vos achats. Cela se traduit évidemment par une durée de vie maximale, des réparations minimales, des économies importantes sur vos frais de stockage et de manutention.

● TYPE STANDARD POUR CHARGES SUPERIEURES A 800 kg  
Répondant aux normes ISO (la surface d'appui sur la charge de dessous étant supérieure à 40% de la surface totale de la palette).

• Le modèle 422M31 agréé et estampillé. EUR-EPAL-SNCF est admis à l'échange par les chemins de fer européens. NORMES UIC 435-2 et Assurance Qualité Ferroviaire ACF 335.

Livraison par lots de 10

PALETTE AGREEE 4 ENTREES								
Dimensions L x l	A		Poids	Code	H.T. unitaire			
	10 à 50	51 à 100			101 à 250	+ de 250		
800 x 1200	150	100	30	422M31	117,-	106,-	99,50	93,55
1000 x 1000	150	150	35	422M41	193,-	155,-	145,-	139,-
1000 x 1200	150	150	38	422M51	202,-	164,-	154,-	148,-

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min		EP 1.2 Communication professionnelle
DOCUMENTATION	Feuille 3/3	DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

## PHASE DE COMMUNICATION

### Situation N°3

#### THEME

Vous êtes magasinier dans une entreprise qui commercialise des engins de manutention et des « machines à filmer ».

Le responsable de l'entreprise vous a désigné avec les représentants pour animer un stand lors du salon de la manutention à Paris.

Vous êtes sur le stand lorsqu'un visiteur s'approche d'une bendeloreuse. Il semble intéressé **par** le produit.

Assurez lui un bon accueil et présentez lui l'engin ; **voilà** peut-être un futur acheteur.

#### DOCUMENTATION

Voir ANNEXE 1.

#### PREPARATION

Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/ 1	EPI 2 - Communication professionnelle
S U J E T 3		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

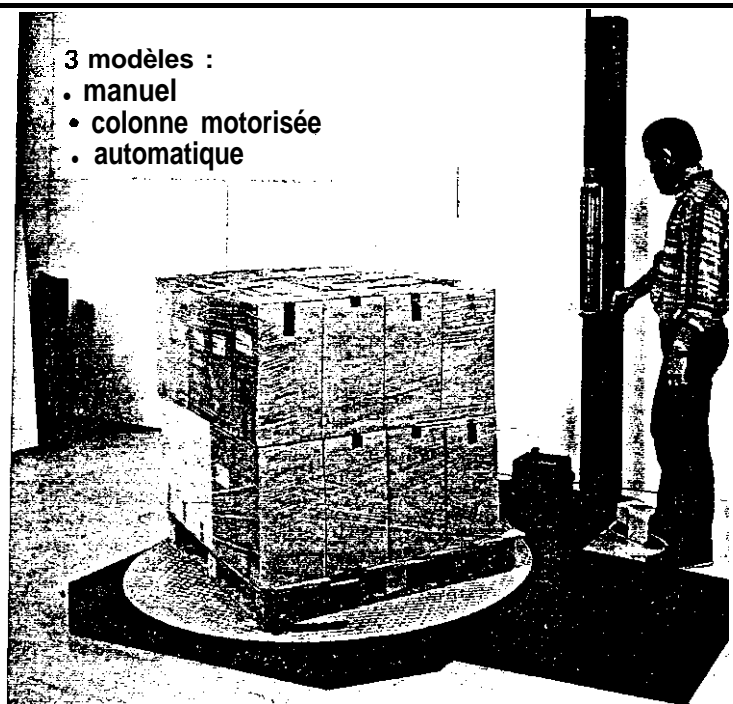


**Situation N°3**

**ANNEXE 1**

Le modèle exposé est la minispir automatique

**MACHINES A BANDEROLER MINISPIR**



- 3 modèles :**
- manuel
  - colonne motorisée
  - automatique

**DESCRIPTIF DES MODELES**

**MINISPIR MANUELLE** **23 900 F H.T.**  
 Le mouvement de montée et de descente de la bobine de film étirable est effectué à la main par l'opérateur en même temps qu'il actionne une pédale de commande pour la rotation du plateau.

**MINISPIR COLONNE MOTORISÉE** **29 200 F H.T.**  
 Cette machine se distingue du modèle précédent par une commande électrique qui permet la montée et la descente de la bobine à l'aide d'un moteur.

**MINISPIR AUTOMATIQUE** **34 100 F H.T.**  
 Identique aux autres modèles par ses capacités dimensionnelles, cette machine a été conçue pour une utilisation automatique. Une fois la palette mise en place et le film lié au pied de celle-ci, l'opérateur enclenche le cycle. Les mouvements de rotation du plateau, de montée et de descente de la bobine de film étirable se réalisent automatiquement en fonction des réglages pré-établis : 1/ nombre de tours bas 2/vitesse de montée du film 3/ nombre de tours haut.

La palette, une fois banderolée, s'arrête dans la position initiale de chargement.

**CARACTERISTIQUES TECHNIQUES COMMUNES AUX 3 MODELES**

Encombrement : L = 2 110 mm • l = 1502 mm • H = 2 060 mm	Motorisation : motoréducteur + chaîne 0.35 KW - 10 tours/minute
Plateau : diamètre = 1515 mm	Film : largeur 500 mm Longueur de la bobine 600 M
Rampe d'accès (fournie) : L = 1 000 mm-h = 55 mm	Freinage : ferado
Charge maxi : L x l x H : 100 x 1 200 x 2 000 - Poids = 1 200 kg	Alimentation : 380/220 V tri • Puissance installée : 0.5 KW

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EP 1.7 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°4

### THEME

Vous êtes vendeur magasinier dans une entreprise commercialisant du mobilier de rangement.

Un client garagiste se présente à vous. Ce dernier a besoin de meubles pour stocker les pièces détachées de façon organisée.

Conseillez **au** mieux ce client, en respectant les phases de la vente : accueil, recherche des besoins, présentation de produits, argumentation, réponses aux objections, conclusion (vente additionnelle). prise de congé.

### DOCUMENTATION

Voir ANNEXE 1 et ANNEXE 2.

### PREPARATION

Vous disposez de **10** min pour organiser votre argumentation.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EPI .2 - Communication professionnelle
S U J E T 4		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

# PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°4

## ANNEXE1

**EXTRAIT DE VOTRE CATALOGUE DE PRODUITS DISPONIBLES  
EN MAGASIN**

### BACS DE RANGEMENT

**GRANDE FLEXIBILITE DE RANGEMENT : PLUSIEURS DIMENSIONS  
SEPARATEURS INTERIEURS**

**ACCESSOIRES NOMBREUX**

**-REPERAGE OPTIMAL : GRACE AUX ETIQUETTES SUR LE BAC**

**==GRANDE LOEVITE : EN POLYSTYRENE RESISTANT AUX CHOCS**

Bac divisible taille	①	⑨	⑩
Profondeur x largeur x hauteur mm	300 x 117 x 90	300 x 234 x 140	400 x 234 x 140
Nombre max. séparateurs transversaux/longitudinaux	5/-	5/3	7/3
Charge max. 1 bac	2 kg	7 kg	10 kg
Charge au gerbage	6 kg	20 kg	30 kg

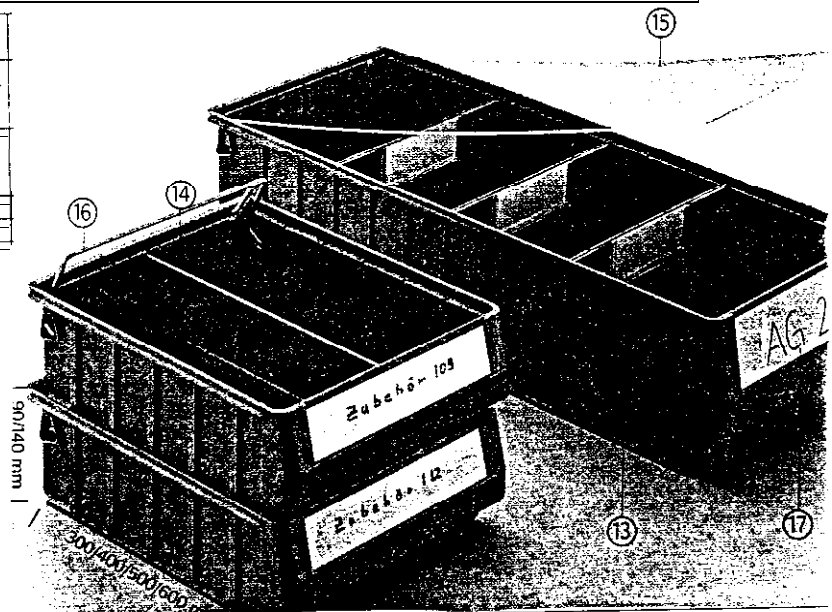


Photo	Accessoires	170 682 F 33.50	170 690 F 48.20	170 704 F 85.40
⑬	Séparateur transversal Lot de 10	170 712 F 56.60	170 720 F 68.70	170 739 F 82.50
⑭	Séparateur longitudinal Lot de 5	170 747 F 95.60	170 755 F 71.50	170 763 F 86.20
⑮	Couvercle anti-poussière Lot de 5	170 771 F 104.-	170 787 F 125.-	170 798 F 125.-
⑯	Etrier de retenue Lot de 10	170 801 F 86.20	170 828 F 108.-	170 836 F 131.-
⑰	Film pour étiquettes Lot de 50	208 787 F 168.-	170 844 F 113.-	170 852 F 135.-
		170 860 F 154.-	170 879 F 167.-	170 884 F 113.-
		170 852 F 135.-	170 860 F 154.-	170 879 F 167.-
		170 925 F 70.50	170 933 F 76.-	170 974 F 85.40
		170 941 F 27.50	170 968 F 29.40	170 976 F 29.40

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/2	EPI 2 Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

Situation N°4

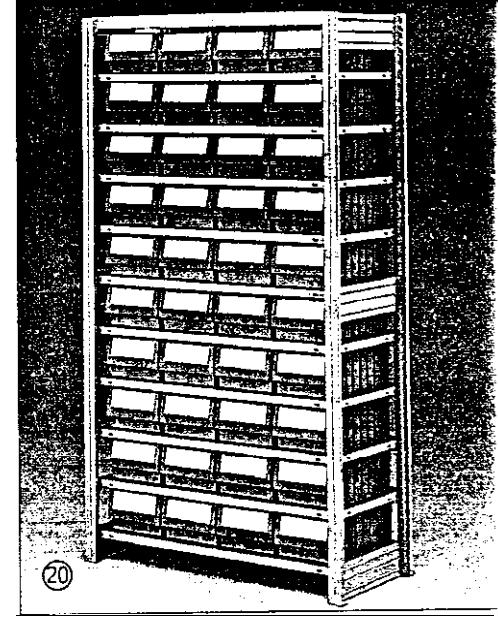
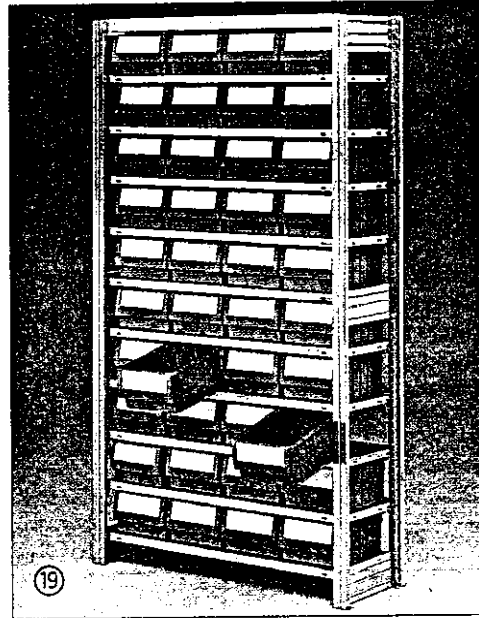
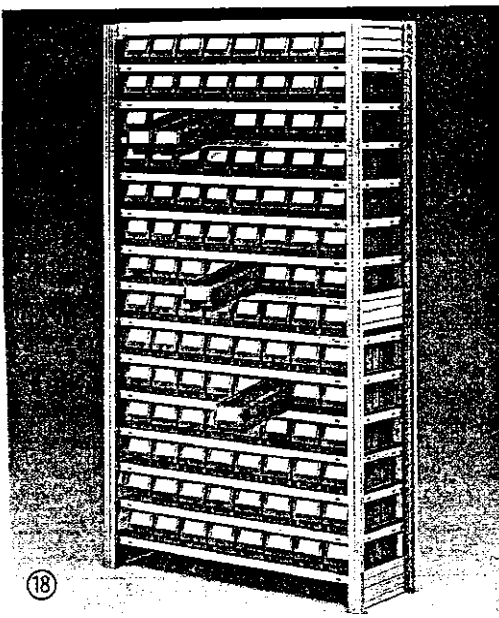
## ANNEXE 2

### RAYONNAGE COMPLET AVEC BACS DIVISIBLES

- Système additionnels
- Montage simple, sans vis ni boulons

- Rayonnages galvanisés brillant
- Tablettes avec rebord

Charge admissible par tablette 50 kg. par rayonnage 500 kg  
Accessoires ⑬ à ⑰: se reporter page de gauche



Rayonnage	⑱		⑲		⑳	
Hauteur x profondeur mm	1870 x 344		1870 x 344		1870 x 444	
Elément	base	addit.	base	addit.	base	addit.
Largeur mm	1056	1006	1056	1006	1056	1006
Nombre tablettes	14	14	10	10	10	10
Avec bacs nombre x taille	112 x ①	112 x ①	40 x ②	40 x ③	40 x ④	40 x ⑤
Référence	170 984 F	170 992 F	171 018 F	171 026 F	171 034 F	171 042 F
Prix H.T.	3201.-	2999.-	2789.-	2582.-	3145.-	2936.-

ACADEMIE DE CAEN	BEP +CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 2/2	EP 1.2 Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

# PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°5

## ANNEXE 1

**• stéréo nicam  
• 4 têtes vidéo**

**1390 F** 9 mois  
ou au comptant 1390 F

**MAGNETOSCOPE INTERNATIONAL 498.** PAL/SECAM, télécommande, 4 têtes vidéo (bi-vitesse), son stéréo nicam, arrêt sur image et ralenti, 8 programmes sur 1 mois. L. 36 - H. 9,2 - P. 29 cm. C.E. : 19 Wh. Code 000498.  
\*Coût total du crédit 28F. Coût total de l'achat à crédit 1418F. Montant du crédit 1223F.

**GARANTIE 2 ANS**

**• hifi stéréo  
• 4 têtes vidéo**

**1190 F**

**MAGNETOSCOPE SAMSUNG SV 210 F.** PAL/SECAM ME/SECAM, télécommande, 6 programmes sur 1 mois, affichage sur écran TV. L. 36 - H. 9,2 - P. 31,4 cm. C.E. : 18 Wh. Code 000210.

**GARANTIE 2 ANS**

**• hifi stéréo  
• 4 têtes vidéo**

**1790 F**

**MAGNETOSCOPE SHARP VCMH 70 FP.** PAL/SECAM, hifi stéréo nicam, télécommande, 4 têtes vidéo (bi-vitesse), arrêt sur image et ralenti, 8 programmes sur 1 an. L. 36 - H. 9,4 - P. 28,6 cm. C.E. : 24 Wh. Code 000670.

**GARANTIE 2 ANS**

**• stéréo nicam  
• 4 têtes vidéo**

**2290 F**

**MAGNETOSCOPE THOMSON VPH 6800 F.** PAL/SECAM ME/SECAM/NTSC (lecture), 4 têtes vidéo, (bi-vitesse), stéréo nicam, restitution du son "dolby surround", télécommande, recherche visuelle avant/arrière, ralenti et arrêt sur image, programmation "show-view", 8 programmes sur 1 an. L. 33,3 - H. 9 - P. 31,8 cm. C.E. : 22 Wh. Code 006800.

**GARANTIE 2 ANS**

**• stéréo nicam  
• 4 têtes vidéo  
• show-view et PDC**

**2490 F**

**MAGNETOSCOPE SONY SLVE 730.** PAL/SECAM, 4 têtes vidéo, télécommande, son stéréo nicam, 8 programmes sur 1 mois, affichage sur l'écran TV, "show-view" et "PDC". L. 43 - H. 10 - P. 31,4 cm. C.E. : 23 Wh. Code 000730.

**GARANTIE 2 ANS**

PDC : signal émis par la chaîne TV permettant l'enregistrement aux heures précises de diffusion du programme choisi.  
Show-view : pour chaque émission faire un code dans votre magazine télé. Composer le code et sélectionner-le de votre magnéto pour en faire le maître en marche à l'heure convenue pour enregistrer la diffusion programmée.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min		EP 1.2 Communication professionnelle
DOCUMENTATION	Feuille 1/2	DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

# PHASE DE COMMUNICATION


Situation N°5

## ANNEXE2

### FICHE TELEPHONIQUE

L e à h

CORRESPONDANT A APPELER

- Entreprise :
- Adresse :
-  :
- Service : Poste :
- Nom de la personne :

OBJET DE L'APPEL

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 2/2	EPI .2 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie

## PHASE DE COMMUNICATION

### Situation N°5

#### THEME

Un client, M. FAURE, désire acheter un magnéscope. Il avait choisi le modèle THOMSON à 2 290 F.

Vous ne l'aviez plus eu stock et vous l'avez donc commandé à votre fournisseur habituel. Ce dernier vient de vous faxer que ce produit n'était pas disponible avant 1 mois.

Vous téléphonez à votre client pour lui exposer la situation. En revanche, vous pouvez lui proposer le modèle SONY à 2 490 F qui est disponible en magasin.

Vous avez son adresse mais pas son numéro de téléphone. Vous le recherchez à l'aide du minitel et vous appelez votre client pour l'informer de la situation.

#### DOCUMENTATION

Vous avez en votre possession :

- la documentation sur les magnétoscopes (ANNEXE 1)
- une fiche téléphonique (ANNEXE 2)
- un minitel.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EPI .2 - Communication professionnelle
S U J E T 5		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie