

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	F e u i l l e 1/1	EP1.2 - Communication professionnelle
S U J E T 2		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie