

CORRIGE : EP3 GESTION

DOCUMENT 1 (10 points)
CORRIGE

ENTREPRISE EMETTRICE :	
NOM : <i>Ets DURANT</i> <i>Garage du ROND POINT</i>	VILLE : <i>VESOUL</i> N° télécopies : <i>03/84/76/88/45</i>
SERVICE EMETTEUR Date : <i>20/05/99</i>	MESSAGE TELECOPIE
DESTINATAIRE	
NOM : <i>PNEU EST</i>	VILLE : <i>BESANCON</i> N° télécopie : <i>03/81/56/58/14</i>
MESSAGE : <i>Objet : RECLAMATION</i>	
<p><i>Une commande N° 369 envoyée le 12/05/99, prévue à être livrée avant le 20/05/99 est toujours manquante.</i></p> <p><i>Des rendez-vous sont concernés par cette livraison.</i></p> <p><i>Je vous rappelle que l'obligation du vendeur est de délivrer la chose vendue au lieu, à la date et au prix convenu.</i></p> <p><i>Une réponse urgente est souhaitée.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>MERCI</i></p>	

QUESTION 2 (5 points)

On vous demande, dans un deuxième temps, de prévenir par téléphone le client M. KOELHER Joris concerné par cette commande non livrée. Aidez-vous pour cela de la fiche téléphonique à compléter (DOCUMENT 2).

DOCUMENT 2

FICHE MESSAGE TELEPHONIQUE



MESSAGE

Date : 20/05/99	Heure : 16 heures
--------------------	-------------------

A : M. KOELHER Joris
De : M. (nom du candidat)
Société : Ets DURANT
Téléphone : 03-84-08-71-42

- Merci de rappeler
- Vous rappellera
- URGENT !

Message : <p><i>Bonjour monsieur, suite à un problème dans la livraison de pneumatiques, je ne peux satisfaire au rendez-vous prévu le 21/05/99. Veuillez me recontacter afin de déterminer une nouvelle date ou une autre solution.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>MERCI</i></p>
--

PARTIE B - L'ARGUMENTATION

A la suite de votre appel téléphonique, M. KOELHER Joris ne peut déplacer son rendez-vous ; il vous propose de poser sur son véhicule, une PEUGEOT 309 SRD de 1992 équipé d'origine en 165 / 70 R 13, des pneumatiques en 165 / 80 R 13 présentés en promotion par votre garage et qu'il a remarqué lors de son dernier passage.

En votre qualité de technicien automobile, vous ne pouvez pas satisfaire à la proposition de votre client.

QUESTION 1 (3 points)

Donnez trois arguments susceptibles d'inciter le client à opter pour une autre solution (aidez-vous pour cela du DOCUMENT 3).

Le changement de dimension ne satisfait pas au tableau de correspondance.

*Le périmètre du pneumatique se trouve augmenté.
La vitesse compteur ne peut correspondre à la vitesse réelle.*

Le véhicule ne peut satisfaire aux exigences du contrôle technique.

QUESTION 2 (2 points)

Quelles autres solutions pouvez-vous proposer ?

- Si possible une autre dimension satisfaisant au tableau de correspondance.
- Un autre rendez-vous.
- Un prêt de voiture.
- Un prêt de roues conformes.