**EPREUVE EP1 :**

**Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l’usager**

**Présentation de la situation**

**Vous travaillez dans le magasin La Bagagerie**

**Activité : Vente sacs, bagages, bijoux et accessoires**

**Public ciblé : Particuliers**

**Horaire d’ouverture du magasin : 9 H à 19 H**

**Structure juridique : Commerçant indépendant**

**APPELER POUR MODIFIER UNE COMMANDE CLIENT**

La semaine dernière, madame Dupont a réservé un sac fleuri au prix de 69,90 €. Vous vous étiez renseignée auprès de votre tuteur. Ce modèle était disponible en fin de semaine et madame Dupont a payé son achat.

Malheureusement, le sac que vous avez reçu n’est pas celui réservé.

Il est plus petit, moins cher (39,90 €) et moins fonctionnel.

Votre tuteur vous suggère d’appeler madame DUPONT et de lui expliquer la situation. Vous pouvez lui proposer également le sac bagage people à 79,90 €.

**Voici les coordonnées de madame DUPONT :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Caroline Dupont** | **2 rue de la gare** | **Angouleme 16000** | **06 81 30 74 57** |

**Vous réaliserez :**

* une fiche de contact téléphonique méthode CROC

**Ci-jointes les fiches techniques des références.**

**Document 1 :Fiche produits**

**Document 1 : Bagage Fleuri**

**[](http://www.lolyloly.com/boutique/images_produits/zsac74.gif)**

**Description**  
  
Sac de voyage en tissu doublé avec deux anses.  
Fermeture zippée.  
Equipé d'une grande poche zippée intérieur.   
Equipé d'une grande poche zippée sur l'arrière du sac.  
Couleur fleuri multi-couleur.   
H: 36 cm L: 50 cm  
  
**Prix : 39.90 €**

**[](http://www.lolyloly.com/boutique/fiche_produit.cfm?ref=sac73&type=7&num=0&code_lg=lg_fr)Description**  
  
Sac de voyage en tissu doublé avec deux anses et bandoulière réglable.  
Fermeture zippée tout cuir.  
Equipé d'une grande poche zippée intérieur + deux poches.   
Equipé d'une grande poche zippée sur l'arrière du sac.  
Fond extérieur tout cuir.  
Couleur fleuri multi-couleur.   
H: 44cm L: 56cm  
  
**Prix : 69.90 €**

## Bagages : Bagage People

[](http://www.lolyloly.com/boutique/fiche_produit.cfm?ref=sac72&type=7&num=0&code_lg=lg_fr) **Description**  
  
Bagage trolley imprimé multi-couleur avec 2 anses.  
Equipé d'une grande pochette zippée extérieur.   
Equipé de deux pochettes filets intérieur.  
Grand rangement central muni d'une fermeture zippée + cadenas.  
Couleur multi-couleur.   
H: 45cm L: 58 cm  
  
**Prix : 79.90 €**