**EPREUVE EP1 :**

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

**Présentation de la situation**

**Vous travaillez au magasin**

**Maison de la presse Tabac Cadeaux**

**C:\Users\Collomb\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\ZAK0GZFY\MC900232356[1].wmfC.cial**

**Tel : 05 45 92 04 56 Fax : 05 45 94 30 79**

> Horaires

Du Lundi au Samedi: de 09h00 à 12h00 / de 12h01 à 20h00   
**M. felix PAUL**

**APPELER POUR RENSEIGNER U**N**E CLIENTE**

Une clientèle a appelé monsieur Faure pour lui demander différents renseignements sur les revues pour enfants. Il y avait beaucoup de monde dans le magasin. Aussi il a pris le n° de téléphone de cette cliente et vous a demandé de la rappeler pour la renseigner.

**Vous réaliserez :**

* **une fiche de contact téléphonique méthode CROC**

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

**Voici les coordonnées de madame DUPONT :**

**Caroline Dupont 2 rue de la gare Angoulême 16000 Tél : 06 81 30 74 57**

**Document 1 : Fiche produits**

**logo_toboggan.jpg** Prix de vente 5,95 €

**LE PREMIER MAGAZINE QUI PERMET AUX PETITS DE DEVENIR INDEPENDANTS DANS LA LECTURE.**

Ce magnifique petit journal suit l'apprentissage scolaire des enfants en les aidant à construire leurs savoirs par une lecture active et autonome.

**Toboggan** est un magazine mensuel pour les [**plus de 5 ans**](http://www.toutabo.com/abonnement-magazine/jeunesse/enfants-3-ans-a-7-ans-c-1_417_463.html).

Chaque mois, au travers d'environ **44 pages** couleur, différents thèmes sont traités pour aider les enfants du cours préparatoire à la maternelle.

Il y a d’abord l'histoire de Julien et Juliette (frère et sœur), puis un jeu avec des autocollants, suivi d'une poésie et d'une enquête à réaliser où sévit un personnage différent chaque mois, ainsi que des reportages et des bricolages. Sans compter les surprises comme des recettes de cuisine... tous les thèmes traités sont abondamment développés et exploités.

**Toboggan** est un magazine qui peut servir aussi de base de révisions pour les vacances. L’enfant aimera le système d’autocollants et des jeux, où tout est assez facile pour ne pas l’agacer. Le langage des histoires est très simple, et les adultes ne sont pas appelés toutes les 2 secondes (Ca veut dire quoi, Maman ?) car il est vraiment bien adapté au vocabulaire des enfants.   
  
Un petit livret d’informations (16 pages) est aussi destiné aux [**parents**](http://www.toutabo.com/abonnement-magazine/famille-c-1_415.html)sur différents thèmes comme l'étude des langues étrangères ou régionales à la maternelle, les nouveautés des livres pour enfants et un détail des compétences qui leur sont demandées dans les différents jeux du magazine. Il est clair et très instructif.

**logo_PIROUETTE.gif** Prix de vente 6,80 €

**C'EST AMUSANT DE S'INTERESSER A TOUT !**

**Pirouette** donne envie de lire et de tout découvrir !  
C'est un magazine gai et distractif qui apprend plein de choses variées à votre enfant. Chaque mois, retrouvez des histoires, des jeux, des dossiers... et aussi un cahier documentaire.

**De 5 à 8 ans**

Ludique, Pirouette donne à votre enfant l’envie de devenir grand avec deux magazines en un, drôles et attachants, pour favoriser son épanouissement.

Pirouette se compose de deux magazines :

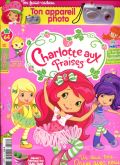
Un premier magazine de 35 pages avec des histoires et des bandes dessinées aux héros attachants, des jeux, des expériences et des dossiers illustrés (D’où viennent les larmes ? Pourquoi la mer est-elle bleue ?, etc.).

Et un cahier documentaire thématique de 24 pages sur un sujet nouveau chaque mois pour acquérir de nouvelles connaissances (Tout sur les Gaulois, Tout sur le lion, J’apprends à parler anglais, 15 Sudoku pour aimer les maths...).

Profitez de nos offres et abonnez votre enfant au magazine Pirouette !

|  |
| --- |
|  |

**Charlotte aux fraises** Prix de vente 5,40 €

**UNE CHARLOTTE POUR LES PETITES FILLES !**

Des histoires d'amitié, d'activités quotidiennes ou habituelles comme les vivent toutes les petites filles ! Il y a aussi des jeux, des contes, des recettes, des conseils...   
**De 3 à 5 ans**

**Charlotte aux Fraises** est un mensuel destiné aux petites [**filles**](http://www.toutabo.com/abonnement-magazine/jeunesse/filles-c-1_417_467.html)de [**3 ans et plus**](http://www.toutabo.com/abonnement-magazine/jeunesse/enfants-3-ans-a-7-ans-c-1_417_463.html).  
Chaque numéro nous plonge au cœur de Fraisi Paradis, en nous faisant partager les aventures inédites de Charlotte, Angélique, Cookinelle et tous les autres !  
  
Le magazine comporte 34 pages dont 7 racontant une histoire de Charlotte aux fraises, bien sûr !  
Les histoires ont des thèmes différents, dans lesquels toutes les petites filles peuvent se reconnaître :  
- Tous à la plage ! - Fais ta fraisie - rentrée !  
- Frissonne avec moi ! - Vive Noël ! - Vive le Carnaval !  
- Partons à la chasse aux œufs !  
  
Le magazine suit les évènements de l'année : Noël, Pâques, la rentrée, Halloween, les grandes vacances…  
Les illustrations, toujours dans les tons rose bonbon, comportent des personnages adorables, tous ont à la base la grosse tête en forme de fraise de Charlotte !  
Les paysages sont superbes : des jardins fleuris à profusion, des arbres à tartelettes, des gros gâteaux en guise de maisons, des pommiers aux pommes rouge pétant et bleu roi, des collines verdoyantes !  
Les décors sont très jolis, très féériques !  
  
Les aspects éducatif, ludique et romantique ont été pris en compte dans ce magazine.  
Tous les ingrédients sont réunis pour séduire les petites filles, gourmandes d'histoire « fleur bleue » !

**logo_japprends-a-lire.jpg**

**Prix de vente 5,40 €**

**LE MAGAZINE D'APPRENTISSAGE DE LA LECTURE**

Un bon apprentissage de la lecture est essentiel au développement de l’enfant. Avec **J’apprends à lire**,   
rien de plus facile ! **Pour les 6-8 ans**

Tous les mois, retrouvez l’histoire illustrée suivie de jeux pour vérifier que l’enfant a bien compris le grand récit, et son CD audio pour qu’il découvre seul le plaisir de lire, ainsi que le dictionnaire illustré pour aider l’enfant dans son apprentissage de la lecture.   
Dans **J’apprends à lire**, il va découvrir :  
- des histoires illustrées adaptées à son rythme d’apprentissage,   
- des activités et des jeux d’aide à la lecture,  
- un véritable dossier d’informations pour comprendre son quotidien.   
  
Le plus : tous les mois, le CD raconte le grand récit.  
Environ 52 pages.