Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Epreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	**N° du candidat**
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

BEP MRCU

« MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS »

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'usager

A2 : Contact par écrit

Cas - Essences de Grasse

Tâches à réaliser	Compétences	Documents	Annexes à compléter	Barème
A2T1 – La préparation du suivi, de la prospection ou du contact	➢ Sélectionner et exploiter les informations nécessaires au contact	1 – 2	A	/4
	➢ Déterminer le mode de transmission ➢ Préparer le message	1 – 2	B	/4
A2T2 – La réalisation du contact par écrit	➢ Rédiger le message ➢ Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire	2 – 3	C1 ou C2 ou C3	/32

Sujet à rendre dans son intégralité.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Essences de Grasse

285 rue Saint-Honoré
75001 Paris
Téléphone : 01 70 25 98 99 / Télécopie : 01 70 25 98 97
Site: www.essencesdegrasse.fr
Contact : accueil@essencesdegrasse.com

Produits cosmétiques bio et SPA

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes en formation professionnelle à Paris dans l'enseigne

Essences de Grasse

La boutique Essences de Grasse commercialise des produits cosmétiques bio haut de gamme. Elle développe son activité en ouvrant un SPA afin de proposer un concept global de bien-être dans un cadre raffiné et intimiste.

Patricia Legendre, responsable de la boutique **Essences de Grasse**, est votre tutrice. Aujourd'hui, le 14 mai 2017, elle souhaite mettre en place une action promotionnelle pour privilégier la clientèle fidèle et augmenter le chiffre d'affaires.

A l'occasion de l'ouverture du SPA **Essences de Grasse** prévue le 28 mai prochain, cette clientèle bénéficiera d'une remise exceptionnelle de 50 % au choix sur un soin visage ou un modelage corps personnalisé d'une heure. Cette offre sera valable du 28 mai au 24 juin 2017.

Vous êtes chargé(e) de la communication de cet événement. Vous devez préparer un message personnalisé afin d'inciter la clientèle à venir profiter de cette offre.

Patricia Legendre vous demande de choisir le mode de transmission adapté et de justifier tous vos choix.

Vous disposez des documents suivants :

- **Document 1 :** Les consignes de Madame Patricia Legendre du 14 mai 2017
- **Document 2 :** Extrait du fichier clients
- **Document 3 :** Modalités de l'action promotionnelle « Ouverture du SPA **Essences de Grasse** »

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Travail à faire :

1- **Préparation**

1.1 Identifier la clientèle concernée par cette offre

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : A

1.2 Déterminer le mode de transmission adapté pour informer la clientèle concernée

- Documents à consulter : 1 et 2
- Annexe à compléter : B

2- **Réalisation**

Rédiger le message destiné à la clientèle concernée. Pour cela, utiliser le support qui correspond au mode de transmission choisi en 1.2

- Documents à consulter : 1, 2 et 3
- Annexe à compléter : C1 **ou** C2 **ou** C3
  - C1 : Lettre (Courrier postal)
  - C2 : Courriel (E-mail)
  - C3 : Télécopie (Fax)

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 - Les consignes de Madame Legendre du 14 mai 2017

L'invitation concerne uniquement la clientèle parisienne ayant effectué des achats de plus de **150 €** au cours des six derniers mois.

- Informez nos clients fidèles de l'ouverture de notre SPA,
- Présentez notre offre « remise de 50 % sur un soin visage ou un modelage corps »,
- Pensez à remercier le(s) client(s) de sa (leur) fidélité,
- Rappelez qu'il faut se munir de l'invitation pour bénéficier de l'offre,
- Soyez attentif à la forme et à la personnalisation du message qui s'adresse à une clientèle haut de gamme,
- Pour rédiger le message, choisissez un support élégant à l'image de notre institut,
- Vous signerez le message au nom de l'équipe de vente d'**Essences de Grasse**.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 - Extrait du fichier

Nom	Prénom	Adresse	Téléphone	Adresse mail	Achats cumulés sur les 6 derniers mois
BERENSON	Shelby	San Francisco - USA		sh.berenson@gmail.com	1 465 €
CADEAC	Patricia	98 rue Vieille du Temple 75004 Paris	01 42 75 09 87	pacadeac@free.fr	57 €
CHAISE	Ashley	Londres - UK	+44 20 7512 5606	ash.chaise@yahoo.uk	340 €
GABRIEL	Nadine	16 rue Saint-Dominique 75007 Paris	01 42 09 72 34	nadine.gabriel@free.fr	550 €
DUMOND	Audrey	34 rue Cambronne 75015 Paris	01 45 77 65 40	audrey.dumond@gmail.fr	143 €
ROSENBERG	Sloan	Genève - Suisse	+41 22 340 63 98	sloan.ro@gmail.ch	1 350 €
ROUSSILLE	Thomas	29 rue de Richelieu 75001 Paris	01 47 54 87 63	roussillethomas@free.fr	125 €
ROUY	Jean Marc	15 rue Saint-Roch 75001 Paris	01 42 22 96 03	jmarc.rouy@yahoo.fr	75 €
BOROWSKI	Emma	Kiev - Ukraine		emaborowski@gmail.com	490 €
ARTHUR	Dominique	35 rue du Louvre 75001 Paris	01 45 55 56 08	dom.arthur@hotmail.fr	98 €

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 - Modalités de l'action promotionnelle « Ouverture du SPA Essences de Grasse »

« Ouverture du SPA Essences de Grasse »

À l'occasion de l'ouverture de notre SPA le 28 mai prochain, la clientèle bénéficiera :

- ✓ d'une remise exceptionnelle de 50 % au choix sur un soin visage ou sur un modelage corps d'une heure chacun.
- ✓ Validité de l'offre : du 28 mai au 24 juin 2017.
- ✓ Offre exclusivement réservée aux client(e)s fidèles sur présentation de l'invitation.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe A

Nom(s) de la clientèle sélectionnée :

.....

Raison(s) de ce choix :

.....

.....

Annexe B

Mode de transmission adapté pour informer la clientèle sélectionnée :

Lettre (Courrier postal) ☐

Courriel (E-mail) ☐

Télécopie (Fax) ☐

Raison(s) de ce choix :

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 Lettre (Courrier postal)

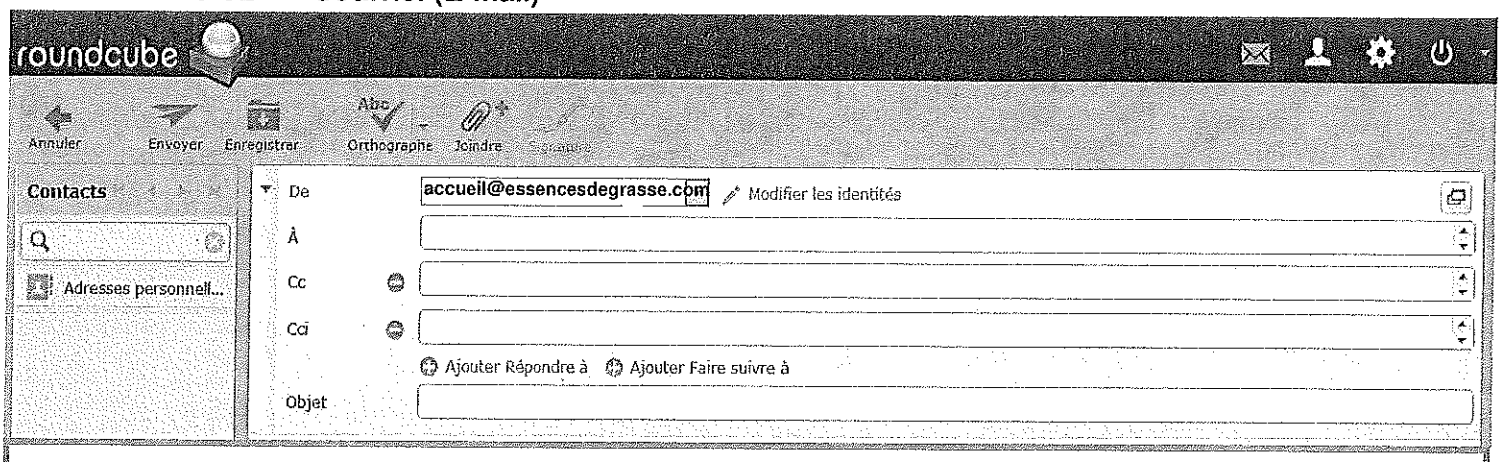
Essences de Grasse
285 rue Saint-Honoré
75001 Paris
Téléphone : 01 70 25 98 99
Télécopie : 01 70 25 98 97
Site: www.essencesdegrasse.fr
Contact : accueil@essencesdegrasse.com

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 (suite)

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 Courriel (E-mail)



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 (suite)

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C3 Télécopie (Fax)

Essences de Grasse

285 rue Saint-Honoré
75001 Paris
Téléphone : 01 70 25 98 99
Télécopie : 01 70 25 98 97
Site: www.essencesdegrasse.fr
Contact : accueil@essencesdegrasse.com

À : **De :**

Télécopie : **Nombre de pages :**

Téléphone : **Date :**

Objet : **Cc :**