DANS CE CADRE	
	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)
NE RIEN ÉCRIRE	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 magasin EXPLOIT

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	1 – 2	C1 ou C2 ou C3	/32

Sujet à rendre dans son intégralité.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

EXPLOIT

Électroménager & Multimédia
7 Rue des Écoles
75018 Paris
Tél : 01 45 54 72 00
Télécopie : 01 45 54 72 01
Courriel : accueil@exploit.com

SITUATION PROFESSIONNELLE

Nous sommes le 6 juin 2016.

Vous êtes en période de formation au sein du magasin EXPLOIT, situé à Paris (18e arrondissement).

Ce magasin est spécialisé dans la vente et la réparation de produits électroménagers et multimédias. Votre responsable est Julien LOPEZ, directeur du point de vente (adresse électronique : j.lopez@exploit.com).

Soucieux de la qualité des produits vendus à sa clientèle, Monsieur LOPEZ participe aux campagnes de contrôle qualité mises en place par les fabricants.

Le fabricant d'appareils électroménager MENALUX-ARISTI a repéré un risque sur un ancien modèle de lave-vaisselle. Aujourd'hui, la direction technique de MENALUX-ARISTI demande au magasin EXPLOIT d'alerter les clients qui pourraient posséder un produit dangereux.

Vous disposez des documents suivants :

- **Document 1 :** Consignes de votre responsable
- **Document 2 :** Extrait du fichier clients – rayon électroménager

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Travail à faire :

1. **Préparation**

1.1 Identifier la clientèle concernée par la campagne de contrôle qualité

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

1.2 Déterminer le mode de transmission adapté pour informer la personne sélectionnée

- 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 à la question 1.2

- Documents à consulter : 1 et 2
- 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 – Consignes de votre responsable

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils ?

Envoyer | Orthographe | Joindre | Sécurité | Enregistrer

Expéditeur : j.lopez@exploit.com

Pour : stagiaire@exploit.com

Copie à :

Copie cachée à :

Sujet : Consignes de travail

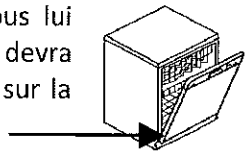
Paragraphe | (mélangé)

Bonjour,

Vous savez que MENALUX-ARISTI est l'un de nos principaux fournisseurs. La direction technique de cette marque vient de nous informer que malgré tout le soin apporté aux contrôles qualité, certains de leurs lave-vaisselle fabriqués entre 2006 et 2008 pourraient surchauffer et provoquer, dans de très rares cas, un départ de feu.

Par conséquent, nous devons identifier et prévenir la clientèle concernée.
Sélectionnez dans notre fichier le ou les clients qui ont acheté un lave-vaisselle MENALUX ou ARISTI avant 2010.
Je vous demande de concevoir un message personnalisé à leur intention. Utilisez un mode de transmission très rapide et économique.

Commencez votre message par une phrase d'accroche.
Rappelez l'achat effectué et incitez le client à lire attentivement les informations que vous lui communiquez.
Expliquez la situation et indiquez que, par précaution et pour garantir sa sécurité, nous lui demandons de vérifier si son lave-vaisselle est concerné. Pour effectuer cette vérification, il devra relever la référence et le numéro de série de son produit. Ces indications sont inscrites sur la plaque signalétique collée sur le côté de la porte de son lave-vaisselle.



Le client devra ensuite vérifier si son appareil figure ou non sur la liste des lave-vaisselle qui pourraient être dangereux. Pour ce faire, il a deux possibilités : soit se rendre sur le site du fabricant *www.campagnesecurité.fr*, soit appeler notre service consommateur au numéro que nous mettons spécialement à sa disposition : 0 800 450 460 (appel gratuit depuis un poste fixe).
N'oubliez pas de préciser au client, que s'il est concerné, il devra contacter le Service Après Vente du magasin.
Il pourra bénéficier au choix d'une réparation gratuite à son domicile ou d'une remise de 25 % sur le prix d'achat d'un nouveau lave-vaisselle, quelque soit l'âge et l'état de son appareil.
Terminez par une phrase d'excuses pour le désagrément occasionné et indiquez-lui que nous espérons conserver toute sa confiance.
Pensez à la formule de politesse et signez « L'équipe commerciale EXPLOIT ».
Soignez la présentation et soyez attentif à l'orthographe. Si possible, faites-moi parvenir une copie de votre message.

Bon courage !

Julien LOPEZ
Directeur

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 - Extrait du fichier clients - rayon électroménager

Client			Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Courriel	Produit acheté			
Civilité	Nom	Prénom						Type d'appareil	Marque	Modèle ou référence	Date d'achat
Mme	ARBIA	Karima	23 rue de l'Amitié	75012	Paris	06 25 26 47 48	k.arbia@gmail.com	Lave-linge	Brandt	TX555	20/03/2008
Mme	ATIER	Laure	46 rue de l'Entente	75020	Paris	06 58 98 74 85	lauratier@sfr.fr	Réfrigérateur	Ménalux	R240	10/04/2013
M.	BEKOVIC	Zoran	15 avenue de l'Europe	75018	Paris	01 45 16 55 88	zoran.bekovic@free.fr	Lave-vaisselle	Faure	LV5B	06/11/2007
Mme	BERLO	Carole	2 rue de la Paix	93140	Bondy	06 68 99 65 58	caroberlo@orange.fr	Congélateur	Bosch	C600BL	29/09/2010
Mme	COIMBRA	Célina	30 avenue Voltaire	75018	Paris	06 43 25 27 29	ccoimbra@sfr.fr	Cuisinière	Rosières	RO155	30/01/2015
Mme	GOUMI	Anita	55 rue de l'Avenir	75019	Paris	06 58 57 54 51	a.goumi@orange.fr	Lave-linge	Whirlpool	ADP850	15/06/2009
M.	LACAZE	Manuel	48 rue de la Liberté	75009	Paris	07 45 23 69 58	manuel.lacaze@free.fr	Lave-vaisselle	Aristi	A77LV	12/02/2008
M.	M'FOUDA	Désiré	4 place de l'Union	75016	Paris	06 25 26 58 59	d.mfouda@sfr.fr	Réfrigérateur	Siemens	W25301	23/12/2011
M.	XIA	Qiang	5 rue de la République	75013	Paris	06 54 58 59 60	qiang.xia@bbox.fr	Sèche-linge	Miele	M40SL	09/07/2012

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe A

Nom du (ou des) client(s) concerné(s) par la campagne de contrôle qualité :

.....

Raison(s) de ce choix :

.....

.....

.....

Annexe B

Mode de transmission choisi pour informer le ou les clients concernés :

Lettre (Courrier postal) ☐

Courriel (E-mail) ☐

Télécopie (Fax) ☐

Raisons de ce choix :

- .....

- .....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 - Lettre (Courrier postal)

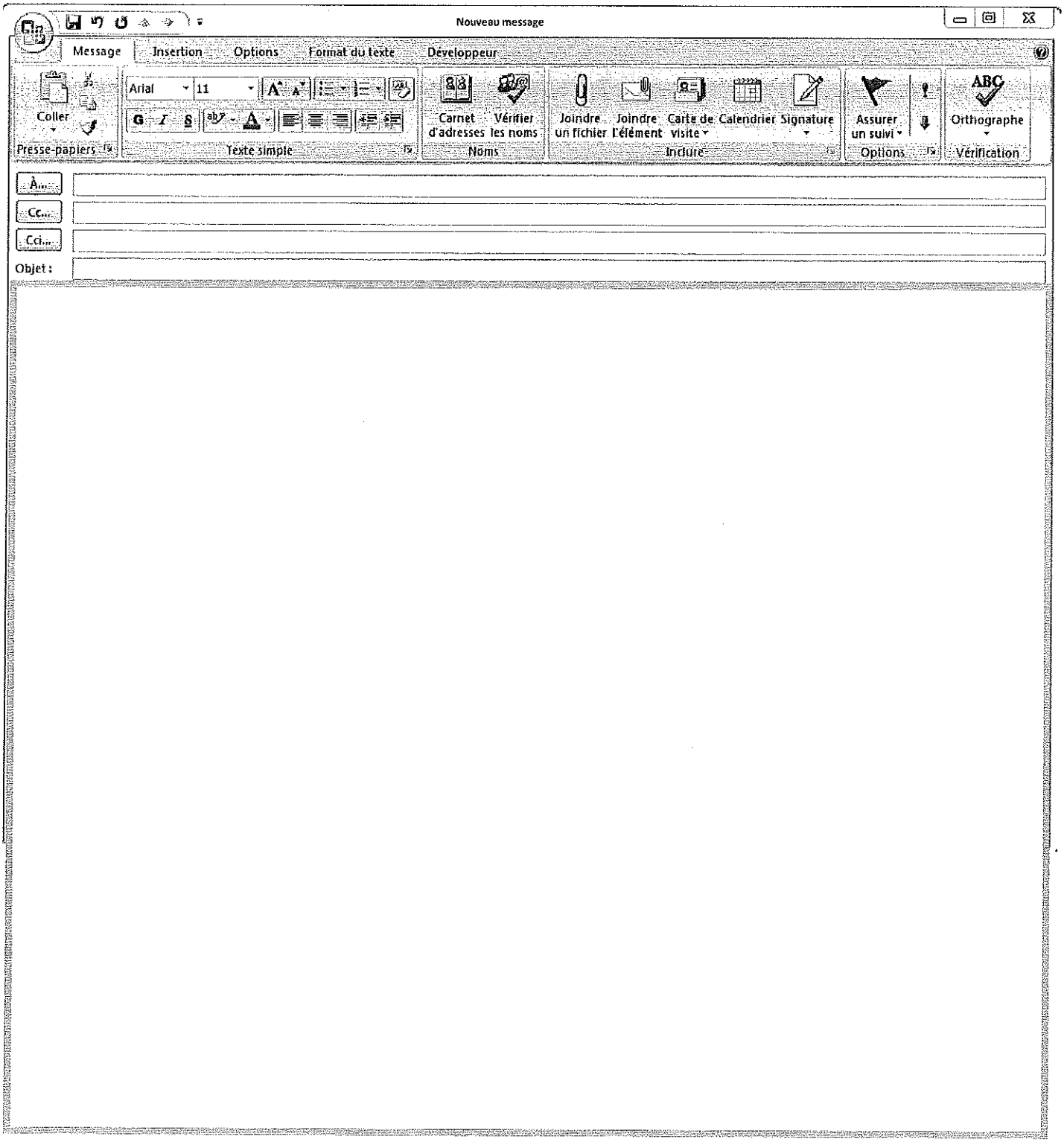
EXPLOIT
Électroménager & Multimédia
7 Rue des Écoles
75018 Paris
Tél : 01 45 54 72 00
Télécopie : 01 45 54 72 01
Courriel : accueil@exploit.com

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 - Suite et fin

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 - Courriel (E-mail)



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 - suite et fin

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C3 - Télécopie (Fax)

Télécopie

À : De :

N° télécopie : Date :

N° tél. : Nombre de pages :

Objet : Cc :

☐ *Urgent* ☐ *Pour avis* ☐ *Commentaires* ☐ *Réponse* ☐ *Confidentiel*

Note :