

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)	
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
	Appréciation du correcteur	
	Note : <input type="text"/>	

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'utilisateur

↳ A2 : Contact par écrit

Cas – TAHITIBOOKSTORE

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	1 – 2	B	/4
	➤ Préparer le message			
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.

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur - première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 1 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE



TAHITIBOOKSTORE

Vente de livres sur internet

Téléphone : (689) 77 34 78 / Télécopie : (689) 43 34 51

Contact : TAHITIBOOKSTORE@gmail.com

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes en formation professionnelle à Papeete dans la librairie **TAHITIBOOKSTORE**.

Cette enseigne commercialise des livres traitant de la Polynésie et de la littérature du Pacifique. Elle reçoit deux types de clientèle : des particuliers et des professionnels (collectivités et associations) et privilégie les commandes numériques.

Christian VAYE, responsable de la librairie, est votre tuteur. Aujourd'hui, le 07 Juin 2017, il souhaite mettre en place une offre commerciale pour la clientèle professionnelle afin d'augmenter son chiffre d'affaires.

Tout professionnel détenteur d'au moins 200 points de fidélité, qui aura passé commande d'un minimum de 150 euros avant le lundi 19 juin 2017, pourra bénéficier de l'offre suivante :

Deux places pour participer au spectacle d'ouverture du « Rahiri » prévu le 07 juillet 2017 à Papeete.

Vous êtes chargé(e) par Christian VAYE de la communication de cet événement. Il vous laisse une note sur votre bureau. Vous devez préparer un message personnalisé afin d'inciter les professionnels à profiter de cette offre privilège le plus rapidement possible.

Vous disposez des documents suivants :

- **Document 1** : Consignes de Monsieur Christian VAYE
- **Document 2** : Extrait du fichier clients professionnels
- **Document 3** : Extrait du site de l'office du tourisme de Tahiti

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 2 sur 12	

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)

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 3 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

➤ Document 1 : Consignes de votre tuteur Monsieur Christian VAYE



NOTE DU 07 JUIN 2017

Bonjour,

Je vous charge de la rédaction et de l'envoi de l'offre privilège du « Rahiri ».

Pour rappel, nous souhaitons redynamiser nos ventes et relancer nos clients professionnels. Ceux qui pourront bénéficier de l'offre devront réunir deux conditions :

- Cumuler au moins 200 points de fidélité.
- Passer une commande de 150 euros avant le 19 juin 2017.

Voici quelques conseils pour la rédaction de votre message :

- Commencez par une phrase d'accroche en rappelant le nombre de point acquis et remerciez le client de sa fidélité.
- Présentez l'offre privilège « Rahiri » en précisant le montant minimum de la commande et la date limite.
- Soyez attentif à la forme et à la personnalisation du message.
- Signez au nom de l'équipe de la librairie.

Merci de faire parvenir ce message rapidement et de m'adresser une copie à l'adresse suivante : c.vaye@gmail.com

Merci pour tout !

Christian

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 4 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 - Extrait du fichier clients professionnels

Dénomination sociale	Contact	Adresse	Téléphone Fax	Adresse mail	Points cumulés
Agence Tahitienne de presse	BERNON Clothilde	Quartier de la mission BP 4635 98713 Papeete	(689) 54 87 87 (689) 83 83 82		30
Ministère de la Santé	CADACE Sylvia	BP 2551 98713 Papeete	(689) 46 00 99 (689) 43 87 28	s.cadace@santé.gouv.fr	80
Ministère de l'Équipement	CHARLES Alain	Bâtiment adm BP 2551 98713 Papeete	(689) 46 80 19 (689) 48 37 92	a.charles@equip.gouv.fr	140
Jeune chambre Economique de Tahiti	GABOU Nicolas	BP 2069 98713 Papeete	(689) 46 12 19 (689) 48 18 12	n.gaboul@eco.gouv.fr	40
Association des jeunes Tahitiens	CAMBIN Stéphane	BP 308 98713 Papeete	(689) 46 88 11	s.cambin@hotmail.fr	210
Caisse de Prévoyance Social	ROSON Sylvain	BP 101 98713 Papeete	(689) 46 56 89	s. roson@prévoyance.fr	40

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 5 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 – Extrait du site de l'office du tourisme de Tahiti

« *Rahiri* »

Cérémonie d'ouverture du festival « Heiva i Tahiti ».

Vivez la tradition polynésienne grâce au spectacle de la cérémonie ancestrale.
Au programme : chants et danses traditionnels.

Plus de détails sur <http://www.tahiti-tourisme.pf/heiva/>

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 6 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe A

Nom(s) du ou des professionnel(s) sélectionné(s) :

.....

Raison(s) de ce choix :

.....
.....
.....
.....

Annexe B

Mode de transmission adapté pour informer le ou les destinataires :

Lettre (Courrier postal)

Courriel (E-mail)

Télécopie (Fax)

Raison(s) de ce choix :
(Au moins deux raisons demandées)

.....
.....
.....
.....

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 7 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 Lettre (Courrier postal)



TAHITIBookSTORE

Téléphone: (689) 77 34 78 / Télécopie: (689) 43 34 51

Contact : TAHITIBOOKSTORE@gmail.com

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 8 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C1 (suite)

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 9 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 Courriel (E-mail)

The screenshot shows the Roundcube webmail interface. At the top, the 'roundcube' logo is on the left, and navigation icons (mail, user, settings, power) are on the right. Below the logo is a toolbar with icons for 'Annuler', 'Envoyer', 'Enregistrer', 'Orthographe', 'Joindre', and 'Signature'. On the left side, there is a 'Contacts' sidebar with a search bar and a link to 'Adresses personnell...'. The main area is the email composition form, which includes fields for 'De' (containing 'tahitibookstore@gmail.com'), 'À', 'Cc', 'Cci', and 'Objet'. There are also buttons for 'Ajouter Répondre à' and 'Ajouter Faire suivre à'.

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 10 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C2 (suite)

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 11 sur 12	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe C3 Télécopie (Fax)

TAHITIBookSTORE

Téléphone: (689) 77 34 78 / Télécopie: (689) 43 34 51
Contact : TAHITIBOOKSTORE@gmail.com

À :

De :

Télécopie :

Nombre de pages :

Téléphone :

Date :

Objet :

Cc :

Brevet d'études professionnelles Métiers de la Relation aux clients et aux usagers		
EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur/première partie A2 : Contact par écrit	Durée : 40 minutes	Coefficient 2
Session 2017	Page 12 sur 12	