

EP 1 : EPREUVE PROFESSIONNELLE LIEE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Deuxième partie : Contact par écrit– Coefficient : 2

Durée totale : 40 minutes maximum

⇒ Exemple de situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) accompagnée d'une documentation. Le candidat prépare et réalise un contact par écrit simulé ou réel avec un client ou un usager.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :



Les habits des 0... 10 ans

Notre Marque

Ou le succès d'une marque de mode enfantine qui a du caractère



NOTRE HISTOIRE

Haut comme trois pommes, tempérament bien trempé, conteur d'histoires à dormir debout, spécialiste des bêtises, poseur de questions à gogo : un enfant, c'est tout ça à la fois !
La Compagnie des Petits tâche de comprendre les envies des enfants en concevant une mode qui leur ressemble.
Mais une mode qui ressemble aux enfants, ça veut dire quoi justement ?

C'est avant tout une mode qui respecte leur univers empreint de rêves, de couleurs et de fantaisie. Chaque thème de la collection raconte une histoire, pleine de personnages et de héros.
C'est comprendre qu'un enfant, ce n'est pas un petit adulte, ni même un apprenti adolescent. C'est un enfant, tout simplement. Cette conviction, nous l'affirmons haut et fort, jusque dans notre signature de marque : « On a tout le temps d'être grand ! », C'est aussi garder à l'esprit qu'être habillé ne doit pas être synonyme de « d'être tiré à quatre épingles » et qu'il n'y a rien de plus inconfortable que de porter un vêtement trop serré ou un qui gratte. C'est pourquoi, les notions de confort et de praticité régissent notre stylisme tout en veillant à choisir, avec soin et douceur, les bonnes matières.
C'est savoir, enfin, qu'un enfant aime les petits plus qui font toute la différence. A La Compagnie des Petits, les modèles regorgent de détails (broderies, imprimés, perles...) et les silhouettes sont pensées en total look pour permettre aux petits bouts et aux plus grands d'accessoiriser leurs tenues.

Telles sont nos valeurs qui transparaissent dans nos collections, qui proposent, chaque saison des thèmes tendances et exclusifs, répartis suivant 3 univers : les bébés, les petits et les enfants. Et pour que l'achat reste un plaisir pour les mamans, nos prix s'affichent tout doux. Tel est l'esprit « La Compagnie des petits ».

On a tout le temps d'être grand



Collection Printemps-été 2009

bébé 0 - 18 MOIS



petit 3 MOIS - 3 ANS



enfant 3 - 10 ANS



enfant 3 - 10 ANS



LA SITUATION : vous venez d'être embauché(e) dans le magasin « La compagnie des petits » situé 8 place de la Sous-Préfecture 60200 Compiègne, spécialisé en prêt à porter pour filles et garçons de 0 à 10 ans. A l'occasion des 10 ans d'existence du magasin, le magasin a bénéficié de travaux d'embellissement. La responsable, madame Irène Delgauve, envisage une opération promotionnelle afin de faire découvrir son nouvel espace de vente à sa fidèle clientèle. Elle souhaite leur adresser un courrier personnalisé. Elle vous charge de réaliser ce travail.

TRAVAIL A FAIRE

À partir des consignes de Mme Delgauve (document 1) et du fichier clients (annexe 1).

- 1) Consultez le fichier clients et surlignez les personnes à qui vous allez envoyer ce courrier.
- 2) Citez, sur l'**annexe 2**, les modes de transmission que vous envisagez d'utiliser.
- 3) Rédigez la lettre que vous adresserez à l'un de ses clients retenus précédemment en complétant l'**annexe 3**.
- 4) Rédigez la maquette de l'enveloppe à utiliser en complétant l'**annexe 4**.

DOCUMENT 1

**Consignes
courrier
personnalisé**

Le 1^{er} Octobre 2009

pour le

Voici quelques notes au sujet du publipostage :

Je veux offrir un chèque cadeau d'une valeur de 15 € à tous les clients dans l'Oise ayant effectué au moins cinq achats ces 2 dernières années.

L'offre sera valable un mois à compter d'aujourd'hui sur l'ensemble du magasin.

Ce chèque sera valable jusqu'au 31 Octobre 2009.

Si les clients sont accompagnés de leurs enfants, une surprise leur sera offerte sans obligation d'achat.

Je souhaiterais que l'enveloppe se différencie des courriers classiques par une accroche originale.

Bon courage

Mme Delgauve

ANNEXE 1**Extrait du fichier clients**

M, Me, Mle	Nom	Prénom	Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Mail	Fiche créée le	Cumul achats sur les 24 derniers mois	Dernier achat
Mle	Junot	Gisèle	2 rue de la Hampe	60170	Ribécourt	03.44.75.20.18		23/03/2000	2	3/03/2007
Me	Vinaud	Louise	8 Grande Rue	02760	Holnon	03.23.09.85.41	louisevinaud@orange.fr	2/02/2002	5	2/02/2008
M.	Covick	Henry	18 impasse Drouot	60350	Trosly Breuil	03.44.52.18.63	Henry.covick@aliceadsl.fr	1/10/2005	7	27/09/2008
Me	Dell	Marie-Jo	Place du Tour de Ville	80000	Amiens	03.22.52.23.59	Majodell@free.fr	2/04/2008	2	2/06/2009
M.	Texier	Patrick	42 rue Condorcet	60200	Compiègne	03.44.52.18.20		15/05/2004	10	5/05/2009
Mle	Mégant	Lylie	3 Bd Raspail	60000	Beauvais	03.44.75.42.61	Lylie60@cegetel.net	2/07/2006	8	09/03/2008
Me	Lerbout	Ulphie	5 rue Delaplace	02300	Chauny	03.23.52.11.11	Ulphie.lerbout@aol.fr	6/06/2006	1	06/06/2006
Me	Disigny	Florence	48 avenue de la Gare	60200	Margny Les Compiègne	03.44.75.18.78	Flodisi@orange.fr	5/10/2001	13	15/02/2009
Me	Le Tourrier	Eude	Résidence Lenouant	60200	Compiègne	03.44.52.13.58	charles-henri.Le@free.fr	4/11/1999	22	28/04/2009



Les habits des 0... 10 ans

8 Place de la Sous-Préfecture
60200 COMPIEGNE
☎ 03.44.75.25.55



Chèque Cadeau



Offert par Madame Delgaue,
Gérante du magasin
La Compagnie des Petits Compiègne

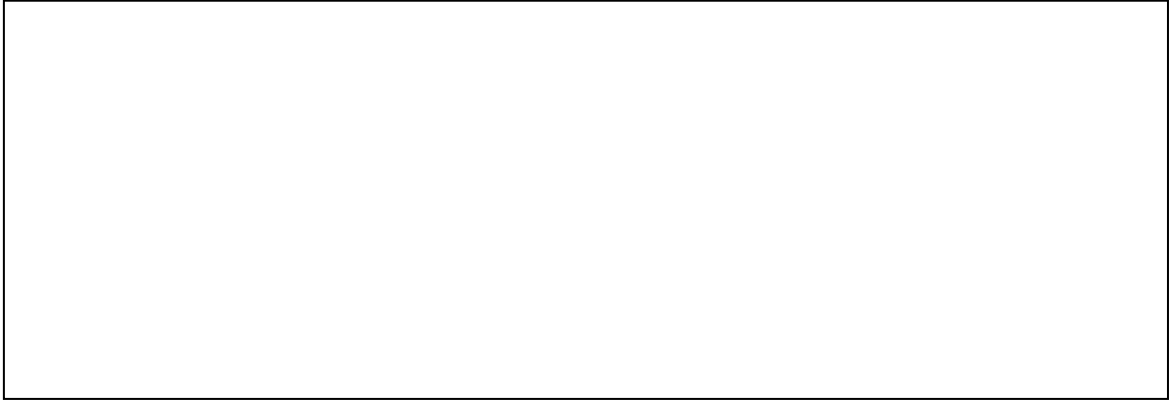
15 €



Offre valable jusqu'au2009

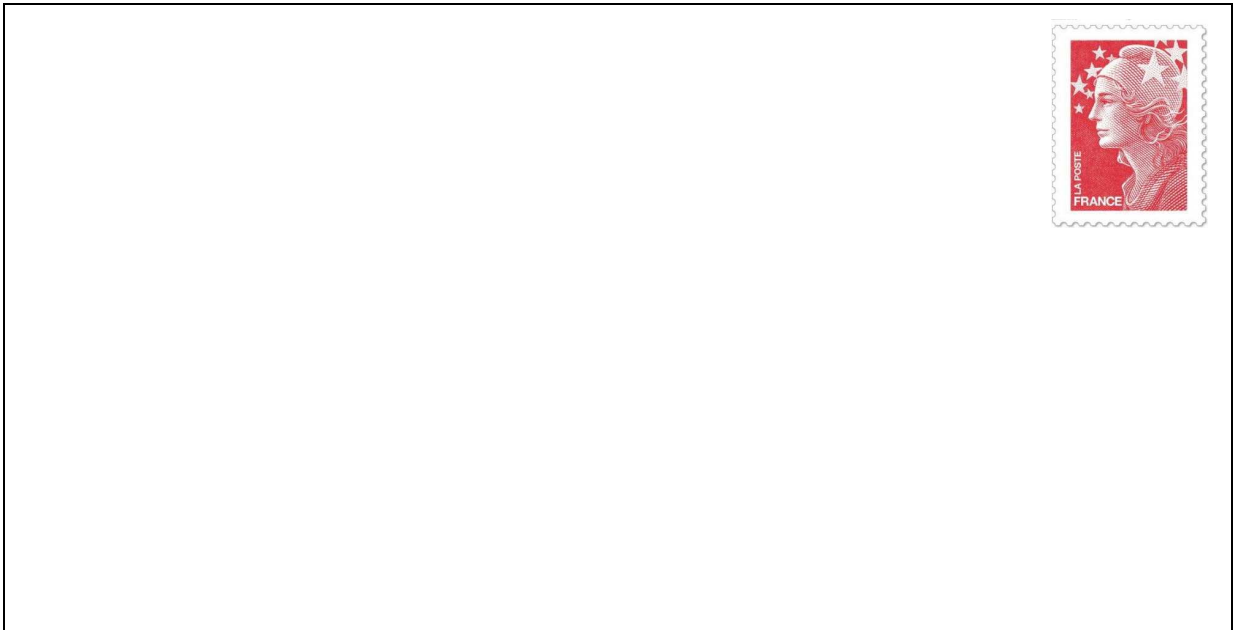
ANNEXE 2

Les modes de transmission



ANNEXE 4

La réalisation de l'enveloppe



PROPOSITION DE CORRIGÉ

ANNEXE 1

Extrait du fichier clients

M, Me, Mle	Nom	Prénom	Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Mail	Fiche créée le	Cumul achats sur les 24 derniers mois	Dernier achat
Mle	Junot	Gisèle	2 rue de la Hampe	60170	Ribécourt	03.44.75.20.18		23/03/2000	2	3/03/2007
Me	Vinaud	Louise	8 Grande Rue	02760	Holnon	03.23.09.85.41	louisevinaud@orange.fr	2/02/2002	5	2/02/2008
M.	Covick	Henry	18 impasse Drouot	60350	Trosly Breuil	03.44.52.18.63	Henry.covick@aliceadsl.fr	1/10/2005	7	27/09/2008
Me	Dell	Marie-Jo	Place du Tour de Ville	80000	Amiens	03.22.52.23.59	Majodell@free.fr	2/04/2008	2	2/06/2009
M.	Texier	Patrick	42 rue Condorcet	60200	Compiègne	03.44.52.18.20		15/05/2004	10	5/05/2009
Mle	Mégant	Lylie	3 Bd Raspail	60000	Beauvais	03.44.75.42.61	Lylie60@cegetel.net	2/07/2006	8	09/03/2008
Me	Lerbout	Ulphie	5 rue Delaplace	02300	Chauny	03.23.52.11.11	Ulphie.lerbout@aol.fr	6/06/2006	1	06/06/2006
Me	Disigny	Florence	48 avenue de la Gare	60200	Margny Les Compiègne	03.44.75.18.78	Flodisi@orange.fr	5/10/2001	13	15/02/2009
Me	Le Tourrier	Eude	Résidence Lenouant	60200	Compiègne	03.44.52.13.58	charles-henri.Le@free.fr	4/11/1999	22	28/04/2009

ANNEXE 2

Les modes de transmission

Par courrier ou par internet (en pièce jointe)

ANNEXE 4

La réalisation de l'enveloppe

Éléments devant figurer :

- Le nom du magasin + logo éventuel
- Le nom du destinataire
- Une phrase d'accroche type « Une surprise »
- Éventuellement un visuel

ANNEXE 3

Rédaction du publipostage



Les habits des 0... 10 ans

18 rue Mercier 17 000 La Rochelle
☎ 05.46.84.24.96

M. Henry Covick
18 Impasse Drouot
60350 Trosly Breuil

A Compiègne, le 1^{er} Octobre 2009

Cher Client,

La Compagnie des petits fête ses 10 ans. A cette occasion, nous vous avons réservé **une surprise...**

**Un chèque cadeau d'une valeur de 15 €*
à valoir sur l'ensemble du magasin**

Nous serons heureux de vous accueillir dans notre nouveau magasin entièrement relooké.

N'hésitez plus ! Venez découvrir la nouvelle collection Automne-Hiver 2009 et **profitez de votre privilège.**

A très bientôt au magasin

Irène Delgaue

La Gérante

PS : Si vous venez nous rendre visite accompagné de vos enfants, une surprise leur sera offerte sans obligation d'achat.

Chèque Cadeau



Offert par Madame Delgaue,
Gérante du magasin
La Compagnie des Petits Compiègne



Offre valable jusqu'au ... 31 Octobre.....2009

15 €