B.E.P. Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers

EP 1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'usager

Première partie : Contact téléphonique – Coefficient 2

Durée totale : 20 minutes

- Temps de préparation : 15 minutes
- Temps de réalisation du contact : 5 minutes

Lycée Professionnel Corot

60000 BEAUVAIS

Du 30 novembre au 19 décembre se déroule votre 1er stage en entreprise.

Vous êtes donc en formation au sein de l'entreprise THIRIET à Beauvais.

L'activité principale de l'entreprise THIRIET est la livraison à domicile de produits surgelés.

Après une 1ère semaine durant laquelle votre travail s'est partagé entre les tournées de livraison et la prospection, votre responsable, Christophe vous demande de terminer votre journée par la prise de commande téléphonique.

Ce mardi 8 décembre, dès 17h00, vous contactez donc les clients de Christophe, afin de prendre leur commande de produits surgelés et de leur préciser le jour de la livraison.

A votre disposition :

- Extrait du fichier clients de Christophe ⇨ Document 1
- "Produit phare" du mois (Promotion) ⇨ Document 2
- Extrait catalogue THIRIET – 12/2009 ⇨ Document 3
- Fiche d'appel ⇨ Annexe 1
- Bon de commande ⇨ Annexe 2

Votre mission :

↳ *Préparez votre 1er appel téléphonique à partir des différents documents fournis. Vous compléterez à cet effet la fiche d'appel.*

↳ *Réalisez votre première prise de commande*

↳ *Proposez également le "produit phare" à votre client.*

DOCUMENT 1 ⇨ EXTRAIT BASE CLIENTS 088 – CHRISTOPHE

thiriet
Surgelés gourmands !

EXTRAIT BASE CLIENTS 088 – CHRISTOPHE

Clients	Jour et heure privilégiés pour le contact	Adresse	Tél	Code client	Jour et heure privilégiés pour livraison
AOUT Jacqueline	Lundi matin	220, route du circuit – 60130 MAGNY-COURS	03.44.54.47.00	A 15 J	Ts les jours après 14h30.
BACHELET Roselise	Lundi matin	15, rue de la pharmacie 60000 BEAUVAIS	03.44.17.19.75	B 97 R	Lundi et jeudi toute la journée
CHATEAU Jean-Luc	Lundi matin / Après-midi	17, rue de la réforme C. Cial Intermarché 60000 Beauvais	03.44.69.63.58	C 48 JL	Ts les jours entre 15h00 et 17h00
.....	.....	....	....	....	....
DOMINATI Raymonde	Mardi matin	1, route du Stade municipal 60130 Gouy les Groseillers	03.44.06.20.10	D 010 R	Tous les jours sauf le mercredi après 18h30
KASPERSKY Maria-Héléna	Mardi après 16h30	72, route de Breteuil 60130 Saint-Just en Chaussée	03.44.12.14.19	K 33 MH	Ts les jours après 17h30.
TRY Patrick	Mardi après 18h00	14, rue du chemin vert 60000 BEAUVAIS	03.44.21.23.25	T 74 P	Mardi après 18h00
VATIN Nicole	Mardi toute la journée	31, rue du Faubourg de l'impasse	03.44.78.96.32	N 42 N	Ts les jours après 17h30.

Document 2 :

"Produits phare" de Décembre

DOCUMENT 3 ⇨ EXTRAIT CATALOGUE THIRIET / DECEMBRE 2009

17 Les entrées | Spécialités & cassolettes

2 Délices de noix de St-Jacques* et crevettes, sauce au Sauternes

82010 - A cuire 12 à 14 min au bain-marie

Noix de St-Jacques 26 %, crevettes 19 %, nappées d'une sauce au Sauternes agrémentée de petits légumes et de champignons. 2 sachets de 130 g.

* Zygochlamys Patagonica - Argentine/Uruguay/USA et/ou Chlamys Opercularis - Royaume-Uni/Islande/Iles Féroé.

Le kg : 26,92€
la boîte de 260 g

7,00€

2 Cassolettes lutées aux noix de St-Jacques*, écrevisses et champignons de Paris, sauce aux cèpes

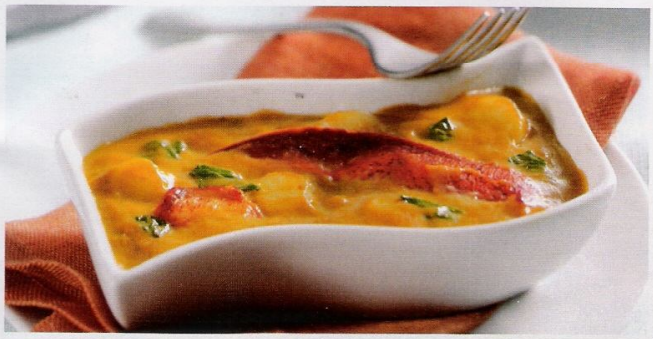
81921 - A cuire 25 à 30 min au four

Noix de St-Jacques* 24 %, champignons de Paris, couvercle de pâte feuilletée pur beurre, en poterie culinaire Emile Henry.

* Zygochlamys Patagonica - Argentine/Uruguay.

Le kg : 42,14€
la boîte de 280 g

11,80€



2 Gratins de homard et St-Jacques* sauce homardine

81936 - Présentés en poterie culinaire

Chair de homard 18 %, noix de St-Jacques* 18 %, épinards.

*Zygochlamys Patagonica - Argentine/ Uruguay.

Le kg : 66,15€ - la boîte de 260 g

Nouvelle poterie

17,20€

2 Papillotes transparentes

A cuire au micro-ondes ou au four

81919 St-Jacques* et fondue de poireaux* aux cèpes

Noix de St-Jacques 44 %, poireaux émincés 27 %, cèpes 4 %.

* Placopecten Magellanicus - USA/Canada.

81920 Crevettes et julienne de légumes au piment d'Espelette

Crevettes 42 %, légumes 35 % (poireaux émincés, carottes).

Le kg : 40,00€
la boîte de 180 g

7,20€

2 Tartes fines aux noix de St-Jacques* et petits légumes sauce citronnée et pesto

82093 - A cuire 15 à 16 min au four

Garniture 50 % : noix de St-Jacques 34 %, céleri, carottes jaunes et carottes.

* Zygochlamys Patagonica - Argentine et/ou USA et/ou Chlamys Opercularis - Iles Féroé.

Le kg : 24,00€
la boîte de 300 g

7,20€

2 Chaud froid de pommes de terre au bloc de foie gras de canard, vinaigrette aux noix

81904 - A réchauffer 25 min au four

Bloc de foie gras de canard 22 %. Avec 2 coupelles de 20 g de vinaigrette.

Le kg : 34,32€
la boîte de 220 g

7,55€

DOCUMENT 3 SUITE ⇨ EXTRAIT CATALOGUE THIRIET / DECEMBRE 09

32 Les légumes & pains

Poêlée de légumes aux cèpes et marrons

83177

Haricots verts, carottes, cèpes, champignons de Paris, pois mange-tout et marrons. Une poêlée assaisonnée et portionnable prête en 6 à 8 minutes !

Le kg : 9,11€
2/3 parts
le sachet de 450 g

Nouveauté fêtes **4,10€**

Poêlée aux cèpes et pointes d'asperges vertes

83175

Cèpes, pointes d'asperges vertes, haricots verts extra-fins, fèves pelées, échalote et persil.

Le kg : 13,22€
2/3 parts
le sachet de 450 g **5,95€**

Haricots verts extra-fins du Sud-Ouest

83063

Le sachet de 1 kg **4,50€**

Asperges vertes blanchies

83083

Le kg : 10,33€
le sachet de 450 g **4,65€**

6 Trios de légumes en fagot

83825

Carottes, haricots verts extra-fins et navets entourés d'un lien végétal.

Le kg : 13,89€
la boîte de 180 g **2,50€**

6 Fagots de haricots verts

83809

Bardés de poitrine de porc fumée.

Le kg : 19,58€
la boîte de 240 g **4,70€**

Le pain

6 P'tits pains complets

89401 - A passer au four

Précuits.

Le kg : 3,91€
le sachet de 330 g

Prix d'exception ~~1,77€~~ **1,29€**

6 Petits pains assortis

89413 - A passer au four

2 noix, 2 pavot, 2 sésame. Précuits.

Le kg : 12,00€
le sachet de 300 g **3,60€**

6 P'tits pains Rustic

89406 - A passer au four

Petits pains au levain. Croûte fine et croustillante, mie mœlleuse légèrement acidulée. Précuits.

Le kg : 4,44€
le sachet de 360 g **1,60€**

10 P'tits pains

89409 - A passer au four

Petits pains au levain naturel, à la mie alvéolée au léger goût de noisette. Précuits.

Le kg : 4,00€
le sachet de 550 g **2,20€**

Annexe 1 ⇨ Fiche d'appel

IDENTITE

Nom : …… Prénom :……

N° téléphone : ……

Objet de l'appel :

……..

POINTS IMPORTANTS A PRECISER	DOCUMENT(S) A CONSULTER et/ou A COMPLETER

Conclusion :

……

……

Annexe 2 ⇨ BON DE COMMANDE de Décembre 2009

Rendez-vous la vie plus facile avec
la livraison **à domicile !**
Pour passer commande,
plusieurs solutions s'offrent à vous :

Appelez nous au **0811 900 000**
NUMERO AZUR — Coût d'un appel local depuis un poste fixe

ou

Retrouvez nous sur **www.thiriet.com**

RÉFÉRENCE	NOM DU PRODUIT	QUANTITÉ

CODE CLIENT
NOM PRÉNOM
ADRESSE
CODE POSTAL VILLE
TÉLÉPHONE
E-MAIL :

Nos catalogues sont distribués un mois à l'avance. Les prix, promotions et actions de ce mois vous seront appliqués pour des livraisons effectuées jusqu'au 31/12/2009 dans la limite des stocks disponibles. Passée cette date, de nouvelles actions vous seront proposées dans le prochain catalogue de janvier. Lors de la prise de commande ferme s'effectuant par téléphone, vous serez informés de la date de livraison des produits commandés. Livraison par nos tournées régulières. Le paiement des produits s'effectue auprès de notre vendeur par carte bancaire, par chèque ou en espèces lors de la livraison. L'acquisition des produits est destinée à une utilisation personnelle privée et non professionnelle de votre part.

Par application de la loi "Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 (modifiée)", vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent, que vous pouvez exercer auprès de : GLACÉS THIRIET SAS - Mme Le Directeur Commercial - BP4 - 88510 ÉLOYES Cedex

PRIX TTC VALABLES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE HORS CORSE POUR DES LIVRAISONS DU 28 NOVEMBRE AU 31 DECEMBRE 2009.
Textes et photos non contractuels. Suggestion de présentation.

Vous trouverez ci-dessous les prochaines dates d'appel et de livraison de votre conseiller Thiriet.

NOVEMBRE	
25 M	
26 J	
27 V	
28 S	
29 D	
30 L	
DECEMBRE	
1 M	
2 M	
3 J	
4 V	
5 S	
6 D	
7 L	
8 M	APPEL
9 M	
10 J	
11 V	Visite
12 S	
13 D	
14 L	
15 M	
16 M	
17 J	
18 V	
19 S	
20 D	
21 L	
22 M	
23 M	
24 J	
25 V	
26 S	
27 D	
28 L	
29 M	
30 M	
31 J	

EcoFolio agit pour l'environnement
THIRIET adhère à EcoFolio pour le recyclage des papiers www.ecofolio.fr

Votre Commercial
Christophe
Agence de Beauvais
☎ 03 44 12 41 41 - 🖷 03 44 05 71 32