

EVALUATION SPECIFIQUE POUR L'ATTRIBUTION DE LA MENTION « SECTION EUROPEENNE »

**Baccalauréat professionnel Comptabilité, Services et Vente
Session 2008**

Epreuve orale

Durée de l'épreuve : 20 minutes

Préparation : 20 minutes

A. Première partie : durée 10 minutes, préparation 20 minutes

CORRIGE DU SUJET N° 1

Document jury

Informing a customer

Travail à faire par le candidat

Role play :

Part 1

You are a trainee at the reception desk at LEROY MERLIN in France. Your employer has asked you to sell a "Carte Maison" to an English customer.

Here comes Mr Jackson, an English man, who wants to have details about the advantages of the "Carte Maison". You are alone and must help him.

- Start the conversation using proper salutation sentences.
- Introduce yourself.
- Inquire about the customer's wishes and needs; ask appropriate questions.
- Give him explanations about the card and its main advantages (you have document 1).
- Fill in the customer's form (annexe 1).
- End the conversation.

Enclosures :

- Document 1 : Advert about the "Carte Maison".
- Annexe 1 : The customer's form.

GUIDE POUR LE JURY

Pré requis :

- accueillir en face à face
- argumenter un produit service
- maîtriser les taux (d'intérêt sur une carte de paiement)

Objectifs :

- accueillir en face à face
- se présenter
- renseigner un interlocuteur
- compléter une fiche d'adhésion client

Activités de la situation	Objectifs intermédiaires	Supports/outils utilisés
1 – Accueillir en face à face et se présenter.	<ul style="list-style-type: none">☛ Utiliser un registre de langue approprié.☛ Respecter les techniques et pratiques relationnelles liées à l'accueil.	
2 – Cerner la demande et renseigner le client/usager.	<ul style="list-style-type: none">☛ Questionner le client.☛ Ecouter attentivement ses réponses.☛ Informer selon sa demande.☛ Argumenter le produit/service.	<ul style="list-style-type: none">☛ Documentation sur le service « Carte Maison » (<i>document 1</i>)
3 – Remplir une fiche client.	<ul style="list-style-type: none">☛ Questionner.☛ Compléter les rubriques.	<ul style="list-style-type: none">☛ Fiche client de réservation de la carte.

On donne au candidat :

- Un document 1 à consulter (brochure sur la Carte Maison LEROY MERLIN).
- Une annexe 1 à compléter (la fiche d'adhésion client).

On demande au candidat :

- D'accueillir et renseigner le client anglais Mr Jackson, en posant les questions pertinentes afin d'effectuer la réservation de la carte.
- De compléter une fiche de demande d'adhésion à la carte (Annexe 1).

On exige du candidat :

- L'utilisation d'un registre de langue correct.
- La connaissance du lexique de l'accueil, de l'information et de l'argumentation.

REPOSES ATTENDUES DE L'EXAMINATEUR
(pour orienter le dialogue)
Le candidat pourra cependant orienter le dialogue différemment...

Part 1

Candidat : Hello sir, may I help you ?

Examineur : I would like a “carte maison” from LEROY MERLIN.

Candidat : I am Michael, a trainee, and I can give you details about the advantages of the “carte maison”.

Examineur : Oh, thank you.

Candidat : What are your wishes and needs ?

Examineur : What are the general advantages of the card ?

Candidat : Well, as soon as you apply for the card, you can have 5% discount on your purchase.

Second advantage : starting at the value of 100€, you have a range of credit solutions. You can in 5 instalments or in 10 instalments.

Third advantage : you can pay 3 months after you make the purchase.

Examineur : Oh yes, I want to pay in 10 instalments.

Candidat : Ok, with the card, you will have a magazine free of charge and a priority access to our telephone help desk 7 days a week.

Examineur : Oh, fine !

Candidat : I need to fill in the customers form to give you the card. What's your surname ?

Examineur : Jackson.

Candidat : What's your first name ?

Examineur : Henry.

Candidat : What's your address please ?

Examineur : 68, Hampton Court alley P01 4PN Portsmouth

Candidat : Could you give me your phone number please ?

Examineur : 0788 5502411

Candidat : Last information please... can you give me your e-mail ?

Examineur : jackson@ntlworld.com

Candidat : Ok thank you very much ! You'll have your card at the tills !