

## **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° 2**

#### **Document jury**

---

### **Helping a customer on line**

*Travail à faire par le candidat*

#### **Role play :**

You work with LEVI'S on the « hot line » to answer the customers' questions.

A customer calls. His name is Mr David JONES. He can't manage on his own to order a pair of jeans "LEVI'S 013 Guy Actions / Shaped Jean Stone Gray/Size 32/34" on line.

You have to help and give advice on the type, the size and the price of jeans and to precise the delivery conditions.

Fill in the order form for the customer (Document 3)

#### **Enclosures :**

- Document 1 : The types of jeans.
- Document 2 : The delivery and returns conditions.
- Document 3 : The page of the screen to fill in.

## GUIDE POUR LE JURY

### Pré requis :

- accueillir au téléphone
- assister un client dans sa commande en ligne
- argumenter un produit service
- maîtriser les conditions générales d'envoi et de paiement (remise, frais, délais).

### Objectifs :

- répondre et accueillir au téléphone (appel entrant)
- se présenter
- renseigner un interlocuteur en fonction de sa demande
- compléter pour le client la page d'écran sur le site Internet de l'entreprise
- expliquer les conditions générales d'envoi et de paiement (remise, frais, délais).

Activités de la situation	Objectifs intermédiaires	Supports/outils utilisés
1 – Accueillir au téléphone et se présenter.	<ul style="list-style-type: none"><li>☛ Utiliser un registre de langue approprié.</li><li>☛ Respecter les techniques et pratiques relationnelles liées à l'accueil.</li></ul>	
2 – Cerner la demande et renseigner le client/usager.	<ul style="list-style-type: none"><li>☛ Ecouter attentivement ses questions.</li><li>☛ Consulter la documentation</li><li>☛ Répondre à ses questions</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☛ Documentation sur les produits, les prix et les conditions de paiement et d'expédition</li></ul>
3 – Assister le client dans sa demande	<ul style="list-style-type: none"><li>☛ Identifier ses besoins</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☛ Page d'écran sur site Internet de l'entreprise</li></ul>

### On donne au candidat :

- Des documents 1, 2 et 3 à consulter (extrait de catalogue produits, conditions d'expédition).

### On demande au candidat :

- D'accueillir et renseigner le client Mr JONES, en répondant à ses questions.
- D'écouter sa demande
- De l'aider à réaliser sa commande par Internet.
- De lui expliquer les conditions d'expédition et de paiement.

### On exige du candidat :

- L'utilisation d'un registre de langue correct.
- La connaissance du lexique de l'accueil, de l'information et du conseil.
- L'utilisation des tournures interrogatives pour le questionnement.

**Document 4 : The page of the screen to fill in.**

<b>LEVI'S</b>	<b>Jeans-online</b>	<b>Date : 30/05/08</b>
<b>Your order</b>		
<p><b>JEANS :</b>      <input checked="" type="radio"/> Men's      <input type="radio"/> Women's</p> <p><b>TYPE :</b>      <i>LEVI'S 013 Guy Actions / Shaped Jean Stone Gray</i> .....</p> <p><b>SIZE :</b>      <i>34/32</i>.....</p> <p><b>PRICE :</b>      <i>40 £</i>.....</p>		
<hr/> <p><b>CLOTHING :</b>      <input type="radio"/> Boy's      <input type="radio"/> Girl's</p> <p>                         <input type="radio"/> T-shirts      <input type="radio"/> Shirts      <input type="radio"/> Jackets      <input type="radio"/> Sweaters      <input type="radio"/> Blouses</p> <p><b>TYPE :</b>      .....</p> <p><b>SIZE :</b>      .....</p> <p><b>PRICE :</b>      .....</p>		
<hr/> <p><b>SHOES :</b>      <input type="radio"/> Men's      <input type="radio"/> Women's</p> <p><b>TYPE :</b>      .....</p> <p><b>SIZE :</b>      .....</p> <p><b>PRICE :</b>      .....</p>		
<b>Your identity</b>		
<p><b>SURNAME First name :</b> <i>JONES David</i>.....</p> <p><b>Address :</b>      <i>13 Liverpool street</i>.....</p> <p><b>Post code :</b>      <i>BR4 OTG</i>.....;;.....</p> <p><b>Town :</b> <i>BRIGHTON</i>.....</p> <p>      <i>881 04 64 97</i>.....</p> <p><b>Email :</b>      <i>david.jones@ntlworld.com</i>.....</p>		
<b>Your payment and delivery</b>		
<b>Number of items</b>	<i>.....01.</i>	
<b>Total amount</b>	<i>.....66£.</i>	
<b>Discount</b>	<i>.....26£.</i>	
<b>Shipping price</b>	<i>.....7£ (10€)</i>	
<b>Amount paid</b>	<i>.....47£.</i>	
<b>Sent on the</b>	<i>05/07/08</i>	
<p><b>Means of payment :</b> <input type="radio"/> Eurocard    <input checked="" type="radio"/> Visacard    <input type="radio"/> Other card : .....</p> <p style="padding-left: 40px;">No <i>9762 5513 6528 9147</i>.....</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="radio"/> Cheque</p>		
<b>OK</b>		