

L' ANONYMAT  
RESERVE A

Le candidat doit inscrire  
ici - dessous son numéro de table

**C.A.P. : Vente Relation Clientèle**

Dominante : B – Vente Visuelle

Code spécialité : 5031212

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

Durée : 2h00

Centre d'écrit .....

Session : 2000.

NOM et Prénoms : .....

( en majuscules, suivi s'il y a lieu du nom d'épouse )

Date et lieu de naissance : .....

Griffe du correcteur

**C.A.P. : Vente Relation Clientèle**

Dominante : B – Vente Visuelle

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

Session : 2000

N° de sujet 00 – 227

Folio 10 / 12

**ANNEXE 1**

« STOP-RAYON » DU PRODUIT EN PROMOTION

**PRiX  
RONDs**



*Des économies rondement menées !*

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

00 - 227 Folio 11/12

**ANNEXE 2**

Rayon : .....

Date : ...../...../.....

Heure : ..... h .....

**RELEVÉ : ANOMALIES CONSTATÉES ET CORRECTIONS À APPORTER**

<b>Anomalies constatées</b>	<b>Corrections à apporter</b>

**ANNEXE 3**

**TENUE DE CATHERINE**

<b>Éléments non conformes</b>	<b>Tenue à adopter</b>

**C.A.P. VENTE - RELATION CLIENTÈLE - DOMINANTE B  
(VENTE VISUELLE EN POINTS DE VENTE MULTISPÉCIALITÉS)**

Le sujet comporte 12 pages foliotées de 1/12 à 12/12



Nature des activités	Compétences évaluées	Annexes à rendre	Barème
<b>Première partie :</b> - Réalisation d'un « stop - rayon »	C 3.5. Participer à l'animation commerciale	1	/6
<b>Deuxième partie :</b> - Détection des anomalies et traitement	C 3.4. Maintenir l'attractivité du rayon	2	/6
<b>Troisième partie :</b> - Contrôle de la tenue vestimentaire	C 1.1. Accueillir le client	3	/2
- Information du consommateur	C 1.5. Démontrer	4	/6

**C.A.P.**

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00

Session  
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

N° Sujet : 00 – 227

Coefficient:  
4

Folio  
1 / 12



Vous venez d'être embauché(e) par le supermarché MATCH de Dunkerque (59). Vous êtes Employé(e) Libre-Service auprès de Monsieur Durieux, chef du rayon « volailles » traditionnel et libre-service.

## PREMIÈRE PARTIE

Le supermarché propose une promotion, du 15 au 20 mars 2000, sur le produit présenté en Document 1.

Monsieur DURIEUX vous remet un exemple de pancartes réalisées pour une action promotionnelle, ayant eu lieu la semaine précédente, sur deux produits du rayon « volailles » traditionnel (Document 2).

### Travail à faire

1. Vous complétez le « stop-rayon » présenté en **Annexe 1** en vous aidant des documents 1 et 2.

## DEUXIÈME PARTIE

Le 13 mars 2000, à 7 h 30, avant l'ouverture, l'une de vos activités consiste à vous assurer de la bonne présentation du rayon « volailles » libre-service.

Monsieur Durieux vous remet l'extrait des consignes d'implantation de ce rayon (Document 3).

Vous observez le linéaire « volailles » libre-service (Document 4).

### Travail à faire

2. Vous relevez les anomalies sur les niveaux 1 et 2 et vous effectuez les corrections nécessaires. Vous complétez le relevé d'anomalies en **Annexe 2**.

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00

Session  
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente  
N° Sujet : 00 – 227

Coefficient:  
4

Folio  
2 / 12

## TROISIÈME PARTIE

Le magasin ouvre ses portes. Vous mettez en rayon des volailles et vous entendez une remarque de Monsieur Durieux envers Catherine, une autre stagiaire, sur sa tenue : « Catherine, tu ne respectes pas les consignes d'hygiène ».

### Travail à faire

3.1. Après consultation des documents 2 bis et 5, vous citez 2 éléments de la tenue de Catherine qui ne sont pas conformes aux règles d'hygiène du magasin. Vous précisez la tenue qu'elle doit adopter. Vous complétez le tableau (**Annexe 3**).

Pendant votre travail, une cliente vous interpelle pour obtenir des renseignements sur le poulet biologique.

### Travail à faire

3.2. Vous donnez les informations demandées. Complétez le dialogue (**Annexe 4**) en vous aidant de la documentation sur le produit (Document 6).

**C.A.P.**

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00

Session  
2000

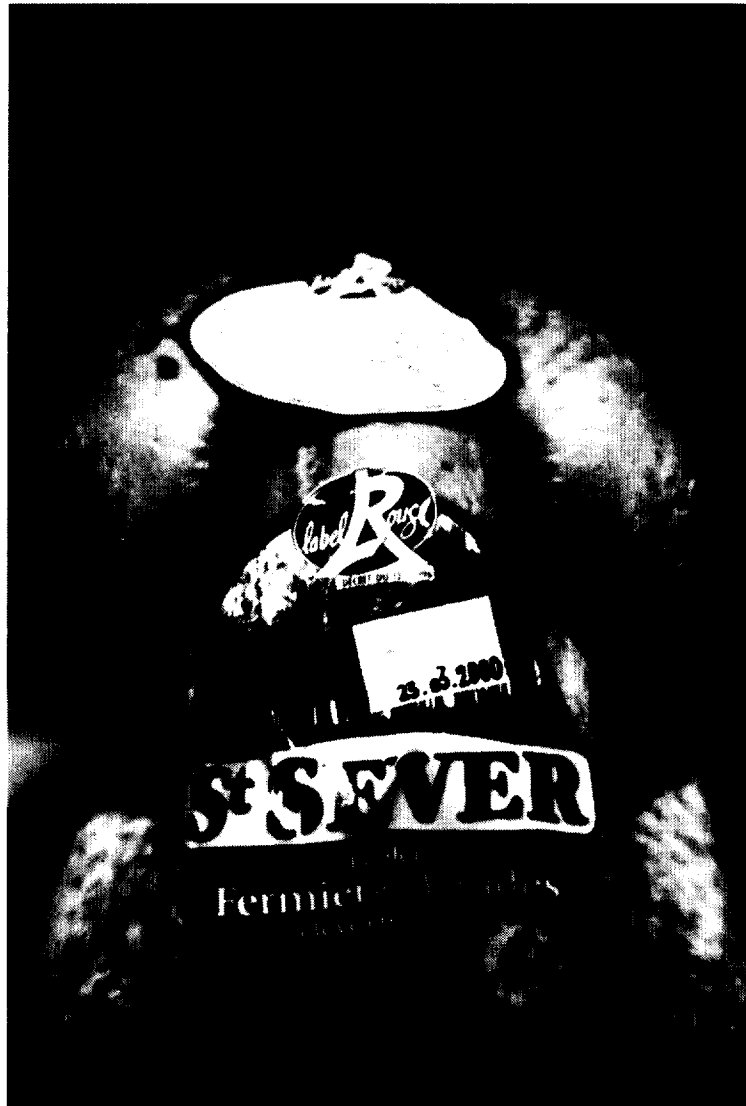
Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente


N° Sujet : 00 – 227

Coefficient:  
4

Folio  
3 / 12

## INFORMATIONS SUR LE PRODUIT EN PROMOTION



	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">           3 45698 039810 90         </div>	<b>POULET SAINT-SEVER</b>
	40,00 F/kg - € 6,10	

C.A.P.

 Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle  
 Code Spécialité : 5031212

 Durée :  
**2h00**

 Session  
 2000

 Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente  
 N° Sujet : 00 – 227

 Coefficient:  
 4

 Folio  
 4 / 12

**CATHERINE AU RAYON « VOLAILLES » TRADITIONNEL  
DEVANT LES PANCARTES DE L'ACTION PROMOTIONNELLE**



## DOCUMENT 2 BIS

**ZOOM  
SUR LA TENUE  
DE CATHERINE**



C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00Session  
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente  
N° Sujet : 00 – 227

Coefficient:  
4Folio  
5 / 12

**EXTRAIT DES CONSIGNES D'IMPLANTATION  
DU RAYON « VOLAILLES » LIBRE-SERVICE**

Niveau	Produits	Nombre de frontales	
1	Poulet PAC 1 <sup>er</sup> prix	3	
	Poulet Douce France	1	
	Poulet biologique	1	
	Pintade Loué ou pintade Licques	1	
	Poule vedette	2	
	Lapin entier	1	
	½ lapin	1	
	Lapin découpé	1	
	Poulet fumé	1	
	Rôti de dinde cuit 800 ou 500 g	1	
	Gigot de dinde fumé	1	
	2	Poulet Père Jacques	2
		Poulet Loué	1
Poulet landais jaune ou Licques		1	
Canette PAC		1	
Canette Loué ou canard PAC		1	
Découpe de coq		1	
Cuisse de lapin		1	
Râble de lapin		1	
Épaule de lapin		1	
Foie de lapin		1	
Pigeon x 1		1	
Coquelet x 1		1	
Cailles x 2 ou cailles x 4		1	
...	...	...	

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00Session  
2000

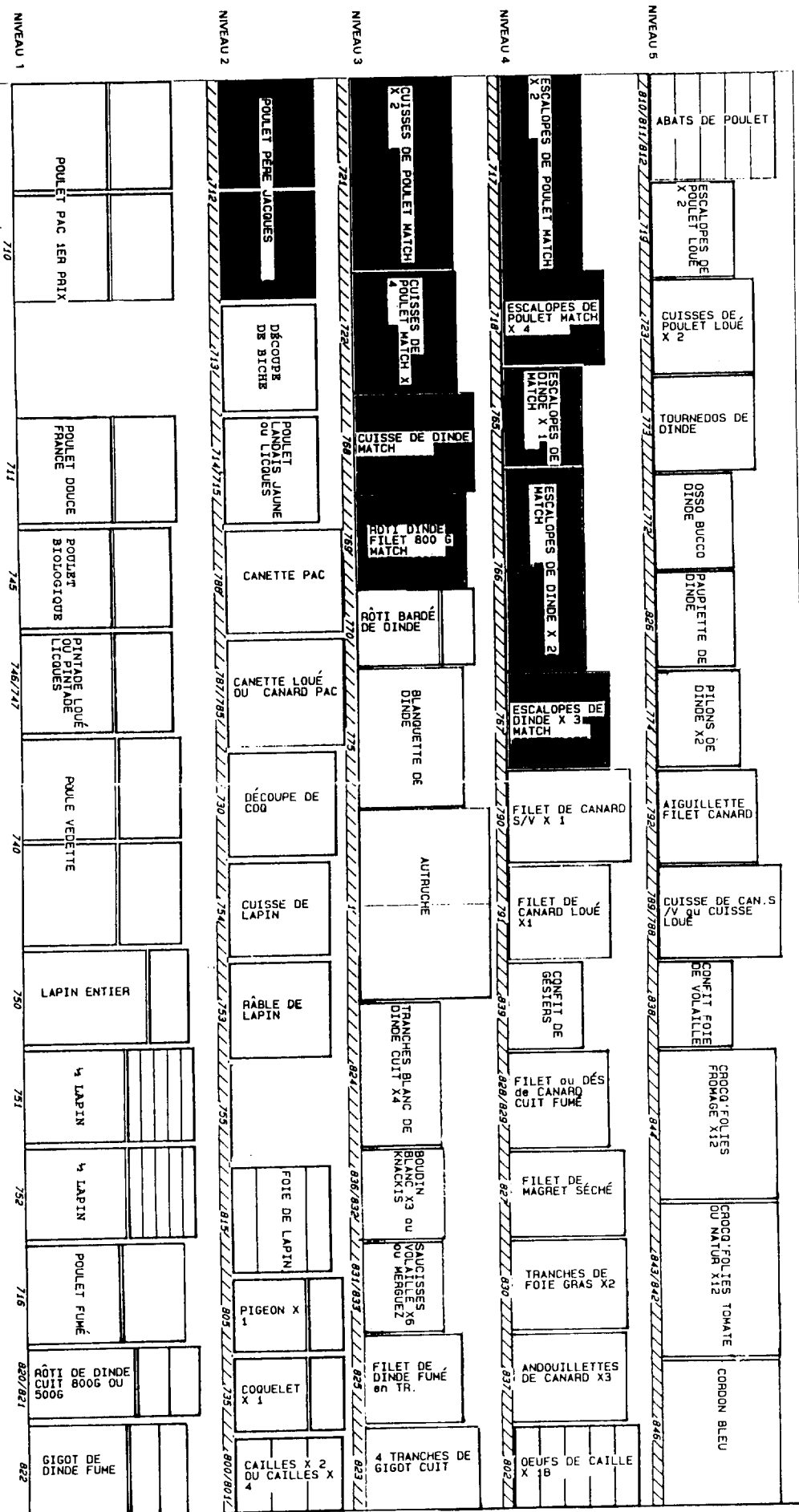
Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

N° Sujet : 00 – 227

Coefficient:  
4Folio  
6 / 12



LINÉAIRE « VOLAILLES » LIBRE-SERVICE



<b>C.A.P.</b>	Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle	Durée : 2h00	Session 2000
Épreuve : EP2 - Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente		Coefficient : 4	Folio 7 / 12
N° Sujet : 00 - 227		Code Spécialité : 5031212	

*Repère 7*

## LA TENUE ET L'HYGIÈNE CORPORELLE

**Dans tous les rayons :**

- Coiffe :**      ◆ Port obligatoire - Propre -  
Chevelure recouverte
- Blouse :**      ◆ Propre - Entièrement fermée et  
boutonnée - Manches baissées -  
Manches et col des vêtements de  
ville ne doivent pas dépasser
- Tablier :**      ◆ Propre - Badge visible

*Avoir une tenue et une hygiène corporelle irréprochables*

**Aux rayons produits frais à service :**

- Ongles :**      ◆ Propres - Courts - Sans vernis
- Bijoux :**      ◆ Bagues - montres - bracelets...  
*sont interdits*
- ◆ Alliances  
*sont tolérées*

*Ne jamais sortir du magasin en tenue de travail*

## LES BONNES PRATIQUES DE L'HYGIÈNE

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00Session  
2000Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente  
N° Sujet : 00 – 227Coefficient:  
4Folio  
8 / 12

# LE BIOLOGIQUE

## LE BON GOÛT DE L'AUTHENTIQUE

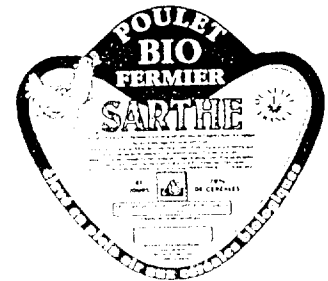
### POULET BIO FERMIER DE LA SARTHE (FRANCE) ÉLEVÉ EN PLEIN AIR



- Sélection des meilleures souches de poulets à croissance lente exclusivement
- Aire d'origine Sarthe certifiée : tous les poulets BIO sont élevés sur des parcours herboux dans le Bonage Sarthois
- Poulets fermiers élevés en plein air librement sur prairies enherbées : 2,5 m<sup>2</sup> minimum exclusivement réservés pour chaque sujet
- Age d'abattage minimum certifié 91 jours : l'âge de la maturité
- Durée d'accès aux prairies : 8 semaines
- Densité maximum dans le bâtiment : 10 sujets par m<sup>2</sup>
- Alimentation : 90 % minimum de céréales et autres matières premières de qualité issues de l'Agriculture Biologique
  - Céréales exclusivement biologiques
  - Absence contrôlée d'additifs
  - Nombre de visites de contrôle en élevage : 3 minimum
  - Identifiabilité par marque et traçabilité au sélectionneur et à l'abatteur par une étiquette à numéro individuel
- Sélection et formation obligatoire des éleveurs
- Distribution de médicament uniquement sur autorisation expresse vétérinaire et autorisé selon le cahier des charges de l'Agriculture Biologique
- Délai d'attente après traitement avant abattage : 7 jours
- Hygiène et prévention sanitaire : contrôles sanitaires et bactériologiques systématiques à tous les niveaux avec une fréquence accrue et suivie
- Abattoirs, couvoirs, fabricants d'aliments certifiés Assurance Qualité ISO 9002
- Contrôle par l'Etat en FRANCE
- Délai entre le traitement et l'abattage
- Garantie de l'absence de médicament



AGRICULTURE  
BIOLOGIQUE



C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante B : Vente Visuelle

Code Spécialité : 5031212

Durée :  
2h00

Session  
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

N° Sujet : 00 - 227

Coefficient:  
4

Folio  
9 / 12

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

00 – 227 Folio 12/12

**ANNEXE 4**

### SITUATION DE VENTE

C : cliente

V : vous en tant qu'ELS

C : Excusez-moi.

V : Bonjour, Madame. Que puis-je pour vous ?

C : Je reçois ma famille de Bretagne, ce week-end et je souhaite cuisiner un bon poulet.  
J'ai vu les poulets biologiques dans votre rayon.  
Sont-ils élevés en France ?

V :

C : Je prends d'habitude un poulet St-Sever avec un label rouge, élevé pendant 81 jours.  
Est-ce la même durée pour le poulet biologique ?

V :

C : Comment sont-ils nourris ?

V :

C : Sont-ils élevés dans un hangar, les uns sur les autres ?

V :

C : Y-a-t-il des contrôles sanitaires ?

V :

C : Comment puis-je être sûre que ce que vous me dites est vraiment respecté sur le terrain ?  
Quel est l'organisme qui contrôle ?

V :

...