

La calculatrice est autorisée

**CAP : Vente Relation Clientèle. Dominante A
(Vente Conseil en point de vente spécialisé)**

Le sujet comporte 13 pages, foliotées de 1/13 à 13/13

Compétences évaluées	Activités envisagées	Annexes	Points
1ère PARTIE : Contrôle de livraison	C2-1 Réceptionner les produits	1	/ 6
2ème PARTIE : Mise en place d'une vitrine selon préconisations	C3-5 Participer à l'animation commerciale	2 - 3	/ 6
3ème PARTIE : Vérification d'étiquetage Bon de démarque à compléter	C2-2 Contrôler l'étiquetage C2-8 Participer à la prévention de la démarque inconnue	4 - 5	/ 8
			/20

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante A

Code Spécialité : 5031212

Durée :
1h30

Session
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits
N° Sujet : 00 – 239.

Coefficient:
2

Folio
1 / 13

MAGASIN Z

Vous êtes employé(e) dans le magasin Z situé à Douai, dans le département du Nord. Ce magasin fait partie du groupe Zannier et commercialise des vêtements pour enfants.

DOSSIER 1

PREMIÈRE PARTIE

Vous venez de recevoir une livraison de tee-shirts de la nouvelle collection Printemps-Été 2000. Votre responsable, Madame CLEP, vous demande de vérifier la conformité de la livraison avec la commande effectuée et de lui faire part des éventuelles erreurs.

TRAVAIL À FAIRE :

Comparez le bordereau d'expédition (Document 1) avec le bulletin de commande (Document 2). Signalez les éventuelles anomalies en rédigeant un mémo adressé à Madame CLEP. Pour cela, utilisez l'annexe 1.

DEUXIÈME PARTIE

À présent, vous êtes chargé(e) de réaliser une vitrine sur le thème de la mer. La direction des ventes vous envoie une représentation schématique de la vitrine (Annexe 2) à réaliser ainsi que les consignes à respecter (Document 3).

Votre responsable, Madame CLEP, vous fournit :

- un extrait du tableau récapitulatif des articles disponibles de la nouvelle collection (Document 4)
- les croquis de chacun de ces produits (Document 4 BIS)
- une liste d'accessoires de décoration de vitrine (Document 5).

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1. *À l'aide du document 4, sélectionnez et découpez dans le document 4 BIS les vêtements adaptés pour chaque silhouette de la vitrine avec leurs références et collez-les à leur emplacement dans l'annexe 2.*
- 2.2. *Sélectionnez dans le document 5 trois accessoires de décoration pour le podium qui soient en rapport avec le thème de la vitrine et complétez l'annexe 3.*

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante A

Code Spécialité : 5031212

Durée :
1h30

Session
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits
N° Sujet : 00 – 239.

Coefficient:
2

Folio
2 / 13

TROISIÈME PARTIE

En effectuant le rangement du magasin, vous retrouvez par terre :

- un cintre et une étiquette arrachée (l'article a été volé) (Document 6),
- un gilet dont la fermeture à glissière a été cassée (étiquette figurant sur le Document 7).

Vous avez informé immédiatement votre responsable de ces anomalies. Le vol du produit vous inquiète et vous décidez de savoir de quel vêtement il s'agit. À l'aide du système de codification des produits (Document 8), vous décidez de retrouver la désignation de l'article dérobé.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 Étudiez le document 8, puis indiquez la désignation de l'article concerné sur l'annexe 4.

Mme CLEP décide de baisser le prix du gilet de 30 % pour le remettre en vente dans le coin « Bonnes Affaires ». Elle vous charge de remplir le bon de démarque pour l'article volé et le gilet défectueux.

TRAVAIL À FAIRE :

3.2. Observez les documents 6 et 7, et complétez le bon de démarque sur l'annexe 5.

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante A

Code Spécialité : 5031212

Durée :
1h30

Session
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits
N° Sujet : 00 – 239.

Coefficient:
2

Folio
3 / 13

DOCUMENT 3

Z

CONSIGNES À RESPECTER POUR LA RÉALISATION DE LA VITRINE THÈME « MER »

Consignes générales :

- Vous suivrez la mise en place du schéma présenté pour la réalisation de votre vitrine.
- Votre vitrine comportera 2 silhouettes collection 2-8 ans (fille et garçon) et 2 poupons collection layette (fille et garçon).
- La première silhouette présentée sera une silhouette fille, puis vous alternerez le sexe des mannequins.
- Attention de bien positionner l'accessoire bateau (coque bleue, voile orange et bleue) qui vous parviendra avec la prochaine livraison. (La décoration du podium reste à votre charge).

Réalisation des silhouettes :

Vous avez libre choix des vêtements à présenter dans la collection été 2000.

Cependant :

- Vous éviterez les vêtements de nuit.
- Vous choisirez des articles en accord avec le thème choisi.
- Pour une vitrine harmonieuse, vous utiliserez les couleurs : bleu, orange et blanc.
- Vous composerez des ensembles deux pièces manches et jambes courtes pour les silhouettes 2-8 ans ; vous habillerez par contre les poupons avec des vêtements composés d'une seule pièce.

Rappel : Tout vêtement présenté doit être parfaitement repassé.

Bonne réalisation,

LA DIRECTION

DOCUMENT 5

Liste des accessoires disponibles en réserve pour la décoration des mini-podiums des vitrines

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| - papier couleur vert pomme | - bouée de sauvetage |
| - luge carton | - papier couleur bordeaux |
| - 2 gants de boxe | - dépliant Girafe + Éléphant |
| - lot œufs + cloches | - Père Noël 40 cm |
| - lunettes de soleil | - masques de carnaval |
| - lot citrouilles + araignées | - papier couleur imitation eau |

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante A

Code Spécialité : 5031212

Durée :
1h30

Session
2000

Épreuve : **EP2 – Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits**
N° Sujet : 00 – 239

Coefficient:
2

Folio
5 / 13

DOCUMENT 4

Tableau récapitulatif des articles disponibles de la nouvelle collection (Extrait)

Référence Article	Désignation	Coloris	Layette	2-8 ans	Fille	Garçon
13 1023 0	tee-shirt nœud	Blanc	X		X	
13 1029 1	tee-shirt fines rayures	Blanc / orange		X	X	
13 1033 1	tee-shirt marguerite	Vert		X	X	
13 1036 1	tee-shirt avion	Blanc / rouge		X		X
13 1037 1	tee-shirt Babar	Blanc / rouge / vert		X		X
13 1040 1	tee-shirt voilier	Blanc / orange / bleu		X		X
13 1080 0	débardeur bateau	Orange / bleu	X			X
13 1084 0	débardeur surf	Bleu	X			X
13 1109 0	polo	Blanc	X		X	X
13 1254 1	débardeur carreaux	Jaune / orange		X	X	
13 2211 0	short deux poches	Blanc	X			X
13 2215 1	pantalon long rayures	Blanc / bleu		X		X
13 2250 1	pantalon uni	Jaune		X	X	X
13 2282 0	short nœud	Orange	X		X	
13 2284 1	pantalon provençal	Orange / bleu	X		X	
13 2544 1	short rayures	Blanc / jaune / rouge		X		X
13 2545 1	short tricolore	Bleu / blanc / orange		X		X
13 2601 1	short uni	Jaune		X	X	X
13 2604 0	short bain	Bleu / blanc	X			X
13 2617 1	short fantaisie	Blanc / orange		X	X	
13 2706 1	jupe carreaux	Vert / blanc		X	X	
13 3003 0	robe rayures	Vert / blanc	X		X	
13 3005 0	robe cerises	Rouge / vert / blanc	X		X	
13 3101 0	robe unie pression	Blanc	X		X	
13 3124 1	robe fantaisie	Blanc / orange		X	X	
13 3301 0	dors-bien*	Orange	X		X	X
13 3303 0	Combinaison	Jaune / orange	X		X	
13 3307 0	Combinaison	Blanc / orange	X			X
13 3508 1	Survêtement long	Orange / bleu / blanc		X		X
13 3700 0	tee-shirt + short mer	Bleu / blanc	X			X
13 3700 1	tee-shirt + short océan	Rouge / blanc		X		X
13 3801 0	culotte bain cerises	Rouge / vert / blanc	X		X	
13 5403 0	dors-bien coq	Blanc / bleu	X		X	X

*dors-bien = pyjama

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante A

Code Spécialité : 5031212

Durée :
1h30

Session
2000

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

N° Sujet : 00 – 239

Coefficient:
2

Folio
6 / 13

DOCUMENT 6

Étiquette retrouvée par terre

○
13 35 08 1
FF 149,90

DOCUMENT 7

Étiquette du gilet

○
13 12 00 1
FF 69,90

DOCUMENT 8

Codification des articles en magasin

Collection									
Été 99	1	1							
Hiver 99	1	2							
Été 00	1	3							
Familles									
Tee-shirt						1	0		
Gilet						1	2		
Pantalon						2	2		
Bermuda						2	5		
Short						2	6		
Jupe						2	7		
Robe						3	0		
Jogging						3	5		
Dort bien						5	4		
Accessoire						9	0		
Fabricants*									
01								0	1
99								9	9
Âge									
3/23 mois									0
2/8 ans									1
8/16 ans									2

--	--

Collection

--	--

Famille

--	--

Fabricant

--

Âge

* Par souci de confidentialité, les fournisseurs sont codés de 00 à 99.

C.A.P.

Spécialité : Vente Relation Clientèle Dominante A

Code Spécialité : 5031212

Durée :
1h30Session
2000Épreuve : EP2 – Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits
N° Sujet : 00 – 239.Coefficient:
2Folio
7 / 13

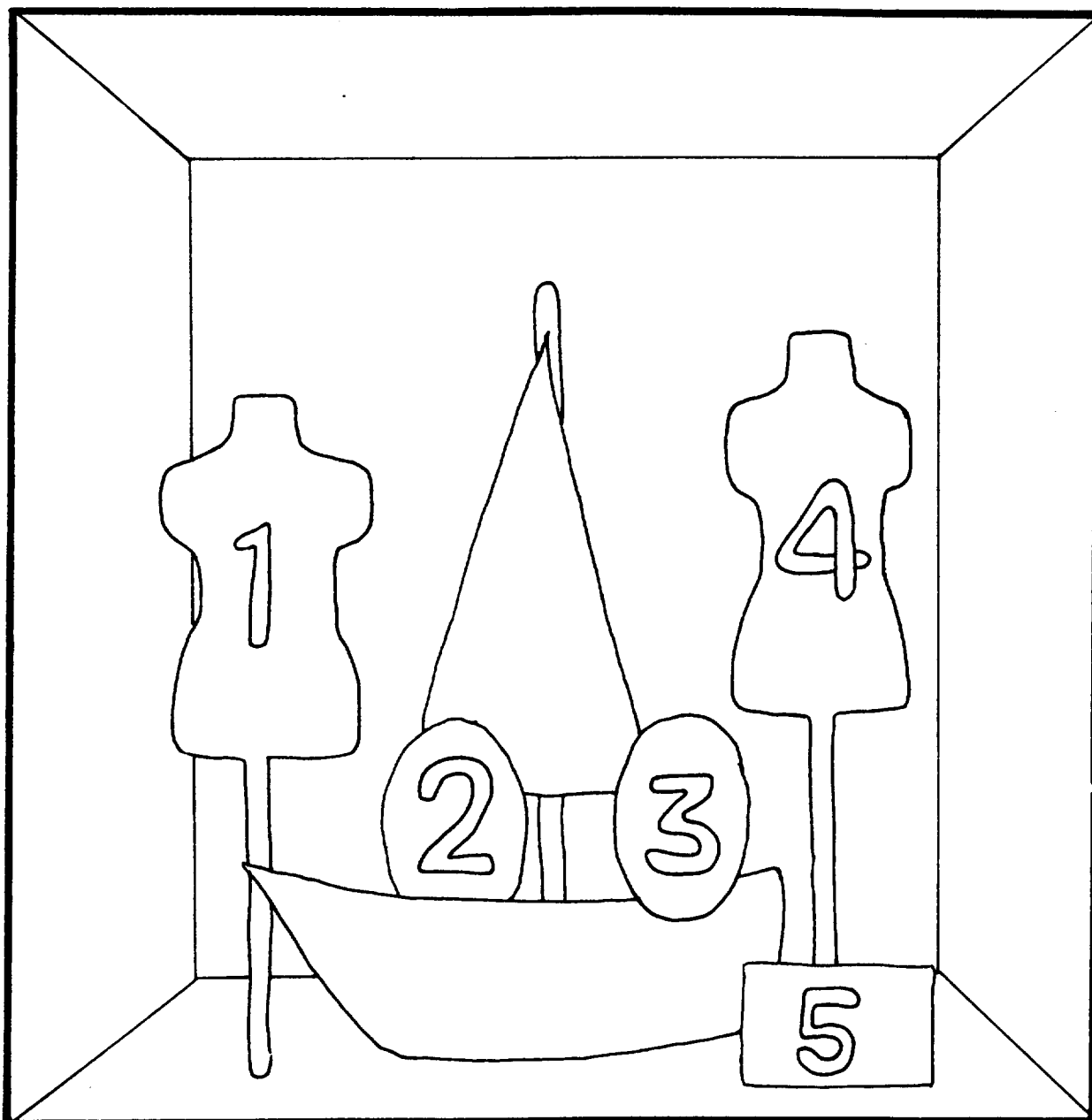
Ne rien écrire

dans la partie barrée

00 – 239 Folio 9 / 13

Vitrine

ANNEXE 2



Silhouettes n° 1 et n° 4 : silhouettes 2-8 ans.

Silhouettes n° 2 et n° 3 : silhouettes bébés (poupons).

N° 5 : podium de décoration.

Ne rien écrire

dans la partie barrée

00 – 239 Folio 10/13

ANNEXE 3

**ACCESSOIRES CHOISIS POUR LA DÉCORATION
DU MINI PODIUM DE LA VITRINE**

-
-
-

ANNEXE 4

--	--

Collection

--	--

Famille

--	--

Fabricant

--

Âge

DÉNOMINATION ET DESCRIPTION DE L'ARTICLE

.....
.....
.....
.....

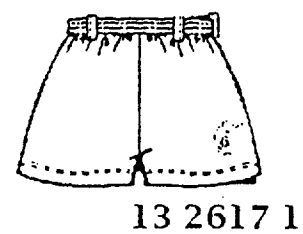
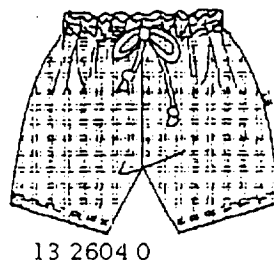
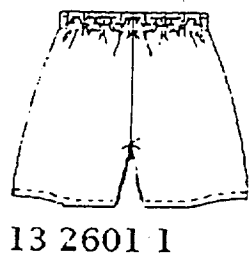
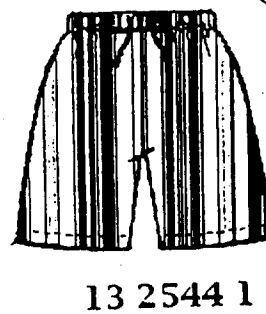
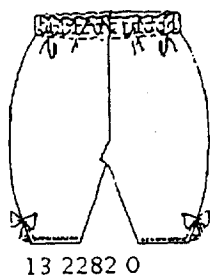
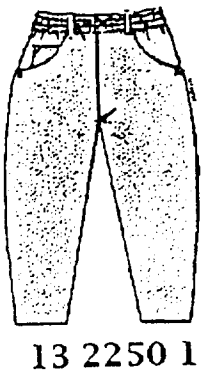
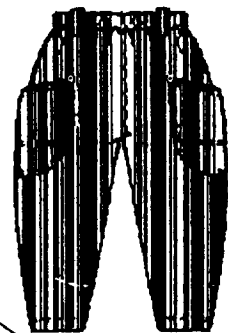
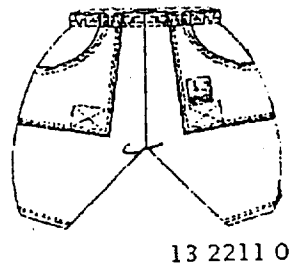
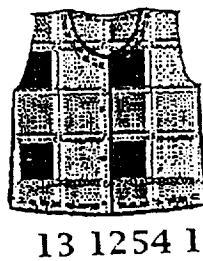
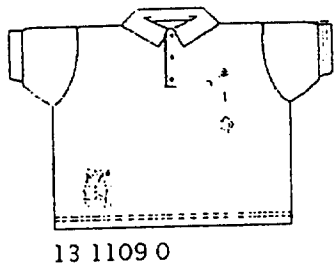
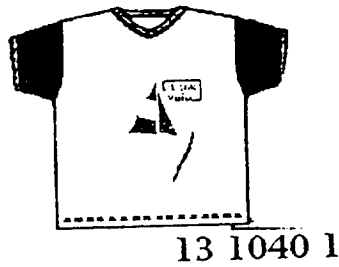
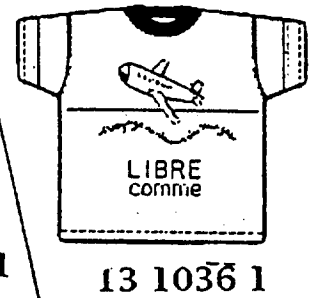
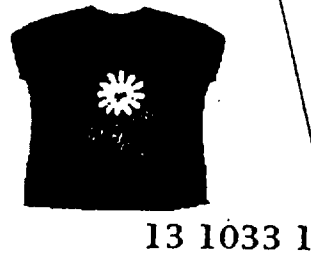
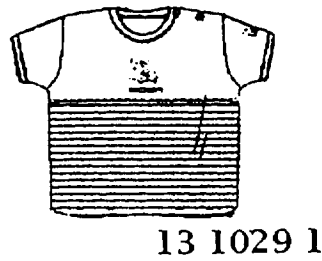
Ne rien écrire

dans la partie barrée

00 - 239 Folio 12/13

Extrait du catalogue des articles disponibles de la nouvelle collection

Document 4 BIS



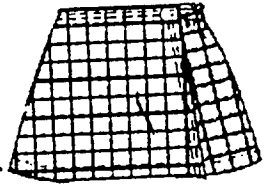
Ne rien écrire

dans la partie barrée

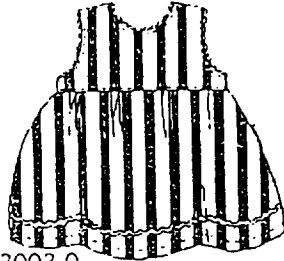
00 - 239 Folio 13/13

Extrait du catalogue des articles disponibles de la nouvelle collection

Document 4 BIS (SUITE)



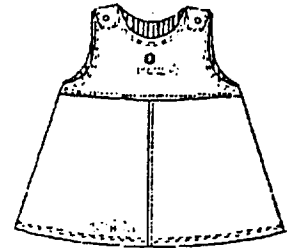
13 2706 1



13 3003 0



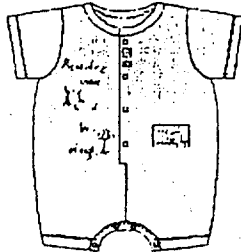
13 3005 0



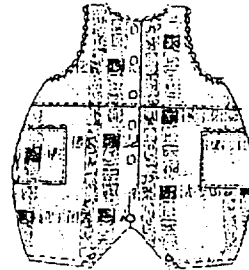
13 3101 0



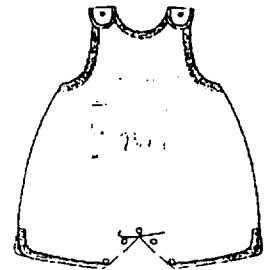
13 3124 1



13 3301 0



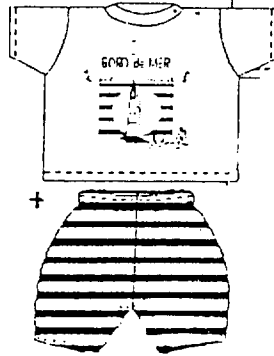
13 3303 0



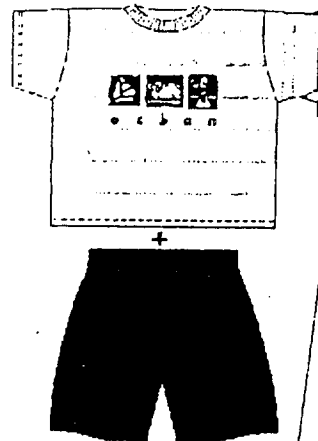
13 3307 0



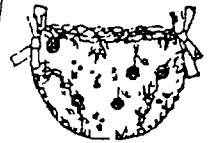
13 3508 1



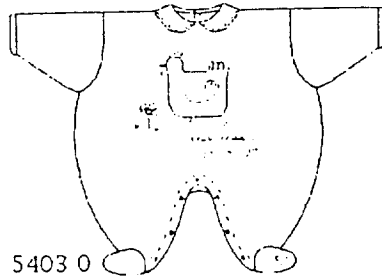
13 3700 0



13 3700 1



13 3801 0



13 5403 0