

**Premier travail :**

**4,5 pts  
(0,75 par objection)**

Objection	N° du § du contrat et réponse à l'objection
« J'ai peur que cet ordinateur tombe en panne dès la première année »	§ 4. Garantie gratuite 1 an de garantie gratuite sur micro-informatique.
« Je préfère attendre la semaine prochaine, j'ai entendu dire que vous ferez des promotions sur ces téléviseurs »	§ 2. Rembourse la différence Si dans les 30 jours suivants, l'appareil fait l'objet d'une promotion en magasin, nous vous remboursons la différence.
« Je préfère d'abord comparer les prix avec vos concurrents avant d'acheter ce micro-ondes »	§ 1. Garantie du meilleur prix Si vous trouvez moins cher ailleurs, nous vous remboursons la différence.
« Un téléviseur aussi grand (70 cm), je ne pourrai jamais le faire entrer dans mon coffre de voiture »	§ 3. Livraison Nous livrons gratuitement les téléviseurs couleur à partir de 55 cm.
« Souvent les télévisions tombent en panne au bout de 3 ans »	§ 5. Extension de la garantie à 5 ans 390 francs pour les téléviseurs
« Je voudrais offrir de téléviseur à ma mère mais j'ai peur qu'elle ne sache pas l'installer »	§ 3. Mise en service La mise en service gratuite est effectuée sur installation existante et conforme.

**Deuxième travail :**

1.

**2 pts**

Marques	BRANDT	THOMSON	PHILIPS	GOLDSTAR
Format	85 cm	55 cm	36 cm	36 cm
Prix	3 490 F	1 990 F	1 290 F	990 F
Garantie	2 ans	2 ans	2 ans	2 ans
Prise casque	OUI	OUI	OUI	NON
Facilités de paiement	3 fois sans frais	NON	3 fois sans frais	NON

ACADEMIE DE CAEN		CAP	Session 2000
Durée : 2 h 00	Page 1/2	VENTE RELATION CLIENTELE dom. VENTE VISUELLE	
CORRIGE		EP2 : Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente	

2. Téléviseur proposé : Philips à 1 290 F. Ce téléviseur répond aux attentes du client :
- prix : inférieur à 1 300 F
  - possibilité de paiement en plusieurs fois
  - petit format : 36 cm
  - garantie 2 ans
  - prise casque (pour éviter de réveiller sa femme)

**DEUXIEME PARTIE : AGENCEMENT DE L'ESPACE DE VENTE (6 points)**

**Premier travail :**

1. 4 pts

Rayon	Justification de l'emplacement
Boulangerie - Pâtisserie	Près des laboratoires (1 pt)
Bazar saisonnier	Produits encombrant et non permanents ⇒ allée centrale Réserves BAZAR (2 pts)
Cave à vins	Près de la réserve, moins de manipulation de caisses (1 pt)

**Deuxième travail :**

1. DLC. Produit périssable ou mention jusqu'au 2 pts
2. 12/11 au soir ou le 13/11 le matin 2 pts
3. Coordonnées du fabricant, lieu de fabrication, composition du produit, poids net, DLC, nom du produit, mode d'emploi ou conseils d'utilisation, référence de l'emballage 4 pts
4. 6 pts

ETAPES	CALCULS	RESULTATS
Nombre de frontales sur 1 niveau	$\frac{70}{14}$ (1 pt)	5
Nombre d'articles en profondeur	$\frac{15}{5}$ (1 pt)	3
Nombre d'articles en hauteur	$\frac{25}{12}$ (1 pt)	2
Capacité de stockage du linéaire sur 1 niveau	5 x 3 x 2 (2 pts)	30

} 1 pt

**TROISIEME PARTIE : ACTION PROMOTIONNELLE (6 points)**

**Premier travail**

2 pts

Meilleur emplacement : Tête de gondole  
 Justification : - permet une meilleure visualisation du public  
 - provoque l'achat d'impulsion  
 - permet d'augmenter les ventes

**Deuxième travail**

2 pts

Affichette, stop rayon, signalisation en TG, annonce sonore dans le magasin

**Troisième travail**

2 pts

Désignation du produit : Eau minérale  
 Prix : 8,50 F

Marque : Evian Millénium  
 Conditionnement : 1 litre