

Vous êtes stagiaire au rayon TV-HIFI d'un hypermarché de Caen.

PREMIERE PARTIE : ETUDE D'UNE SITUATION DE VENTE (8 points)

Votre responsable de rayon vous recommande de lire attentivement le contrat de sérénité du magasin (**Annexe 1**, page 2/9) remis aux clients pour l'achat d'un produit TV, Hi-fi, son, électroménager et informatique.

Premier travail :

Répondez aux 6 objections suivantes émises par différents clients du magasin à partir du contrat sérénité.

Objection	N° de paragraphe (§) du contrat	Réponse à l'objection
« J'ai peur que cet ordinateur tombe en panne dès la première année »		
« Je préfère attendre la semaine prochaine, j'ai entendu dire que vous ferez des promotions sur ces téléviseurs »		
« Je préfère d'abord comparer les prix avec vos concurrents avant d'acheter ce micro-ondes »		
« Un téléviseur aussi grand (70 cm), je ne pourrai jamais le faire entrer dans mon coffre de voiture »		
« Souvent les télévisions tombent en panne au bout de 3 ans »		
« Je voudrais offrir de téléviseur à ma mère mais j'ai peur qu'elle ne sache pas l'installer »		

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 2000
Durée : 2 h 00		VENTE RELATION CLIENTELE dom. VENTE VISUELLE
S U J E T	Page 1/9	EP2 : Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

Nom : Prénom : N° d'insc :

Contrat sérénité

TV-HIFI-SON-ELECTROMENAGER

§ 1 : garantie du meilleur prix

Si vous trouvez moins cher ailleurs sur le territoire français, dans un rayon de 30 km, et dans les 30 jours suivant votre achat, (pour un article de même référence et bénéficiant des mêmes conditions de service), nous vous remboursons la différence.

§ 2 : Rembourse la différence

Vous nous achetez un appareil et si dans les 30 jours suivants, il fait l'objet d'une promotion dans notre magasin, nous vous remboursons la différence sur preuve d'achat.

§ 3 : Livraison et mise en service

Nous livrons gratuitement les appareils gros électroménager et les téléviseurs couleur à partir de 55 cm. La mise en service gratuite est effectuée sur installation existante et conforme.

§ 4 : Garantie gratuite

2 ans de garantie gratuite, pièces et main d'œuvre sur le gros électroménager et les télévisions couleur à partir de 55 cm.

1 an de garantie gratuite, pièces et main-d'œuvre sur chauffage, petit électroménager, aspirateurs, radios, jeux vidéos, micro informatique.

§ 5 : Extension de la garantie à 5 ans

Nous vous offrons la possibilité sur certains appareils d'étendre la garantie à 5 ans. Votre souscription à la garantie supplémentaire couvre votre appareil pendant 3 ans après les 2 premières années de garantie gratuite, aux mêmes conditions.

290 francs par appareil sur le gros électroménager, 390 francs pour les téléviseurs.

§ 6 : Intervention rapide

Votre appareil sous garantie tombe en panne : nous intervenons à votre domicile dans les 48 h en moyenne pour le gros électroménager et les téléviseurs (non portables).

§ 7 : Echange

Si la réparation de votre appareil sous garantie fait l'objet d'une immobilisation de plus de 30 jours, nous vous l'échangeons contre un appareil équivalent.

Ce contrat ne s'applique pas aux articles soldés ou en liquidation. Nos conditions générales de vente sont mentionnées au dos de la facture.

Deuxième travail :

Un client vient vers vous et vous explique qu'il recherche un deuxième téléviseur peu encombrant qu'il veut installer dans sa chambre. Il vous précise qu'il aimerait regarder la télévision sans déranger sa femme et que son budget est de 1 300 francs maximum. Il souhaite payer en plusieurs fois et aimerait une garantie sur ce téléviseur.

A partir des informations de l'Annexe 2, page 4/9, complétez le tableau ci-dessous :

Tableau comparatif « Téléviseurs »

Marques				
Format				
Prix				
Garantie				
Prise casque				
Facilités de paiement				

Quel téléviseur allez-vous proposer à ce client ?
Justifiez votre choix (5 réponses exigées).



3490 F

BRANDT

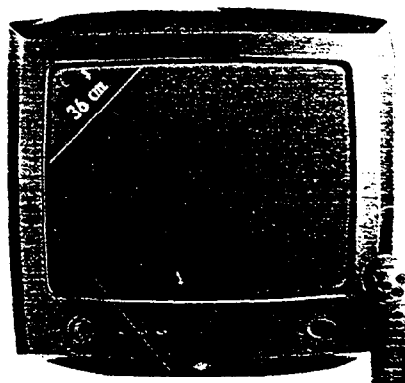
- . 85 cm
- . 100 programmes
- . son stéréo
- . Prise casque
- . Garantie 2 ans
- . Paiement en 3 fois sans frais



1990 F

THOMSON

- . 55 cm
- . Son mono
- . Prise casque
- . 99 programmes
- . garantie 2 ans



1290 F

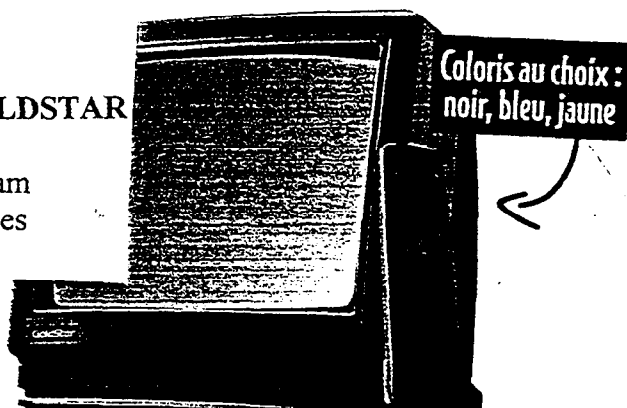
PHILIPS

- . 36 cm
- . prise casque
- . Son stéréo
- . 90 programmes
- . garantie 2 ans
- . paiement 3 fois sans frais

990 F

Téléviseur GOLDSTAR

- . 36 cm
- . Son stéréo Nicam
- . 100 programmes
- . Garantie 2 ans



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

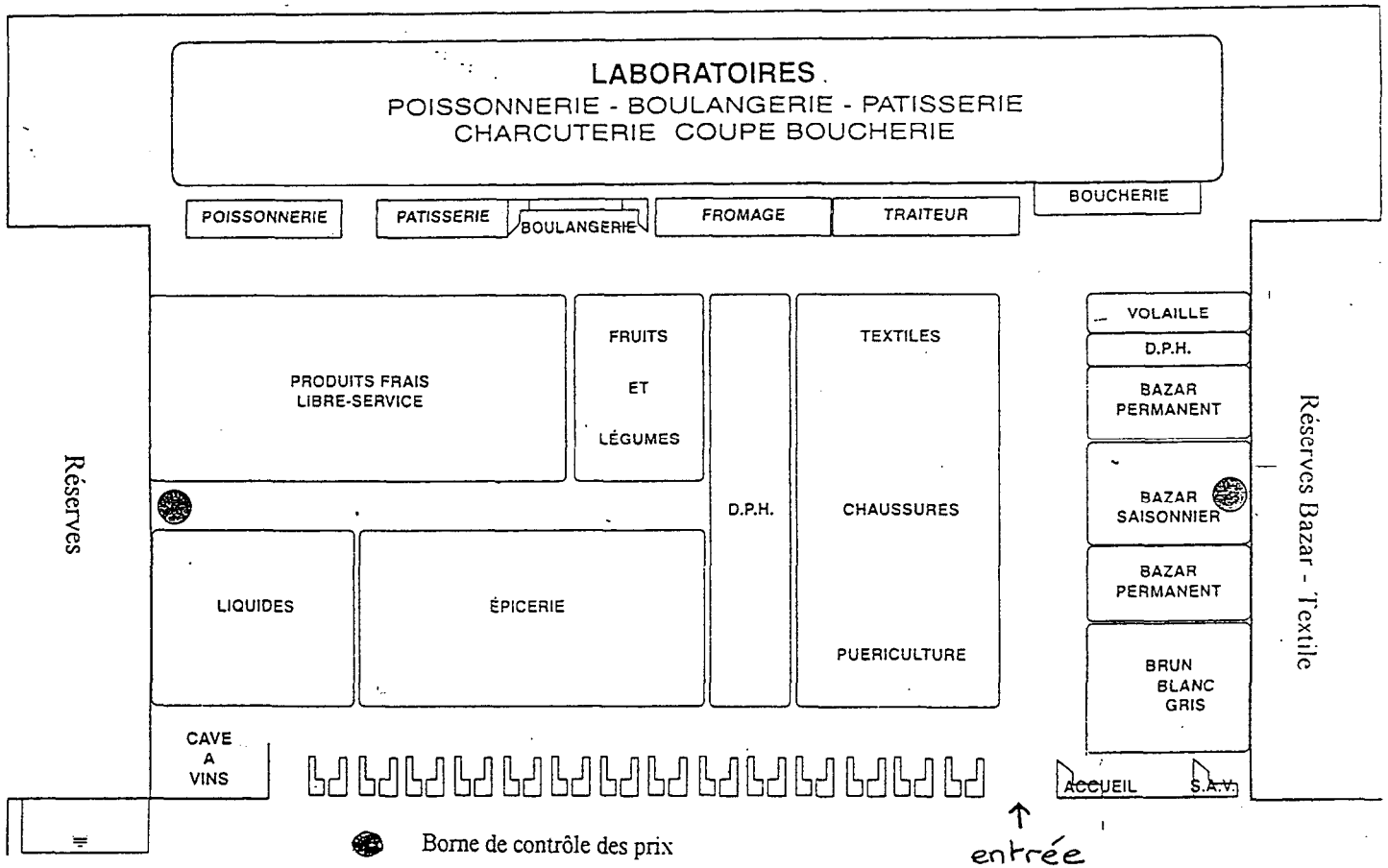
Premier travail :

Le magasin dans lequel vous effectuez votre stage s'est agrandi. Votre chef de rayon vous remet le nouveau plan (ci-dessous) afin que vous repérez les trois rayons suivants :

- PATISSERIE - BOULANGERIE
- BAZAR SAISONNIER
- CAVE A VINS

Il vous demande d'expliquer pourquoi ces rayons sont implantés de cette façon en complétant le tableau ci-dessous.

Rayon	Justification de l'emplacement
Boulangerie - Pâtisserie	
Bazar saisonnier	
Cave à vins	



Le rayon FRAIS CREMERIE décide d'implanter le produit Gâteau de Semoule avec des raisins de CHARLES GERVAIS.

Le magasin applique des règles d'hygiène strictes et adopte une **Charte de Qualité** pour les produits frais.

Deuxième travail :

Vous disposez du document « DLC-DLV-DLUO - Quelle différence ? » **ci-dessous** et de l'**Annexe 4** « Etiquette du produit », page 7/9.

1. Quel est le type de date limite sur le produit ? Justifiez votre réponse.

2. Selon la charte mise en place par le magasin, indiquez à quelle date et à quel moment devra être retiré le gâteau de semoule Charles Gervais.

3. A l'aide de l'Annexe 4, relevez quatre mentions **obligatoires** de l'étiquette.

D.L.C. - D.L.V. - D.L.U.O. Quelle est la différence ? - CHARTE DE QUALITE

** La date limite de vente (D.L.V.) a été remplacée par la date limite de consommation (D.L.C.) : « A consommer avant ... ». La réglementation sanitaire fixe pour les denrées très périssables une durée limite de conservation. Au delà de cette date, la vente est interdite et en consommant vous prenez des risques avec votre santé*

** La date limite d'utilisation optimale (D.L.U.O.) : « A consommer de préférence avant ... ». Elle s'applique aux produits qui ne conservent leur propriétés que dans des conditions particulières. Au delà de cette date, il n'y a pas de sanction si le produit est encore en vente, il risque juste de ne pas avoir la même saveur.*

Vous devez retirer les produits frais des linéaires selon la charte qualité du magasin expliquée ci-dessous :

Pour retirer un produit de la vente à J-2, avec une date au 17/03, il faut retirer les produits de la vente le 14/03 au soir ou le 15/03 le matin avant l'ouverture du magasin à 9 h 00.

N.B. : J-2 = Jour - 2



Charles GERVAIS

Gâteau de Semoule avec des raisins

A consommer jusqu'au : **15/11** 1955

A conserver à +6°C max.



DANONE 400 g (4 x 100 g) €

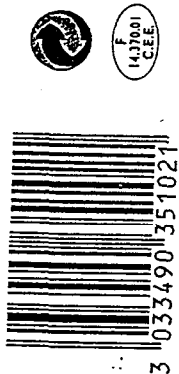
4 pots




Charles GERVAIS

Gâteau de Semoule avec des raisins

DANONE



3 033490 351021



Charles Gervais vous fait redécouvrir les desserts d'autrefois avec son Gâteau de Semoule avec des raisins, nappé de caramel.

Découvrez et savourez d'autres plaisirs gourmands de la gamme Charles Gervais

Danone Conseils

PREMIER APPEL LOCAL

N°0801 DANONE

OU COMPOSEZ LE 0801.11.12.13

24 H SUR 24 - 7 J SUR 7

DANONE

DANONE UNE MARQUE DU GROUPE DANONE

DANONE FRANCE
92102 LEVALLOIS PERRET

Le Gâteau de Riz

Retrouvez le plaisir de déguster un dessert authentique, préparé avec un riz à grains ronds pour obtenir un gâteau moelleux et tendre.



Les Crèmes aux œufs

De bons œufs frais, du lait entier et de la crème pour un dessert vraiment fondant. Existe en 4 variétés : saveur vanille, chocolat, pomme-raisins et nouveau : pêches-abricots.

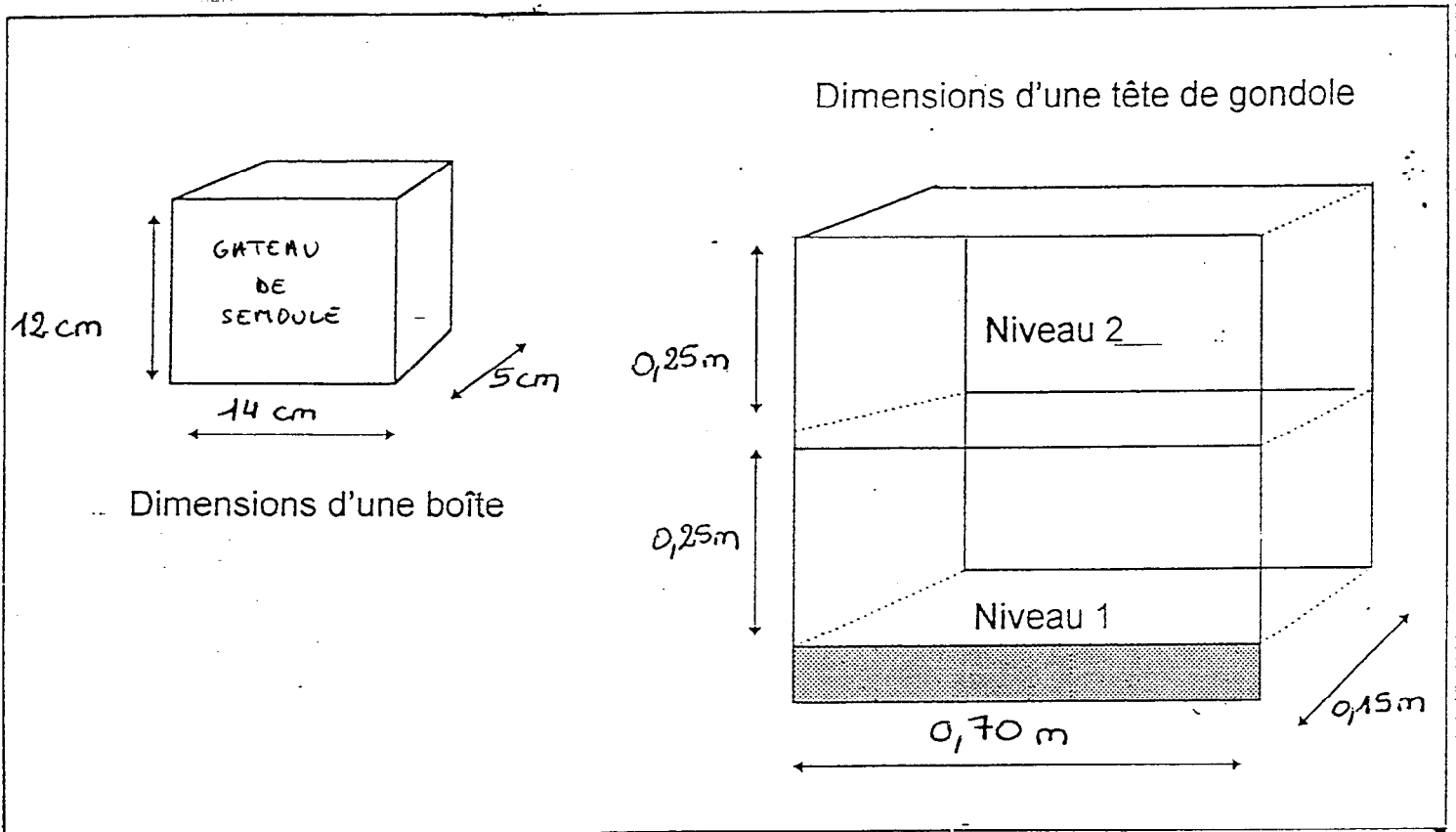
LE GÂTEAU DE SEMOULE CHARLES GERVAIS VOUS AIRBORÉ

INGRÉDIENTS : Lait entier, sucre, semoule (9,6%), jaune d'œuf frais (1,3%), caramel (6%), raisins macérés dans du rhum (1,3%), arôme vanille, épaississants : E1422, E1406, E415, conservateur: E224.

DANONE FRANCE
92102 LEVALLOIS PERRET

Valeurs nutritionnelles moyennes pour 100 g	
Valeur énergétique	703 kJ / 167 kcal
Protéines	4,3 g
Glucides	37,4 g
Lipides	4,5 g

4. Le chef de rayon vous charge d'implanter le produit « Gâteau de Semoule avec des raisins » au niveau 2 de la tête de gondole. La face marquée « Gâteau de Semoule » doit être visible par la clientèle. Pour préparer cette implantation, vous devez déterminer la capacité de stockage du linéaire pour ce produit à l'aide du schéma ci-dessous.



ETAPES	CALCULS	RESULTATS
Nombre de frontales sur 1 niveau		
Nombre d'articles en profondeur		
Nombre d'articles en hauteur		
Capacité de stockage du linéaire sur 1 niveau		

TROISIEME PARTIE : ACTION PROMOTIONNELLE (6 points)

Pour la deuxième période de votre stage, vous êtes affecté au rayon liquides.

Premier travail

Pour le lancement de la nouvelle bouteille d'Evian « Millénium », votre maître de stage vous demande quel est le meilleur emplacement : implantation en linéaire ou en tête de gondole ?

Meilleur emplacement : _____

Justifiez votre réponse en citant trois avantages dans le choix de cet emplacement.

Deuxième travail

De même votre maître de stage vous demande de cocher les éléments utilisés pour la PLV parmi les moyens de communication suivants.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> TF1 | <input type="checkbox"/> AFFICHETTE |
| <input type="checkbox"/> JOURNAL | <input type="checkbox"/> CINEMA |
| <input type="checkbox"/> STOP RAYON | <input type="checkbox"/> SIGNALISATION EN TG |
| <input type="checkbox"/> ABRIBUS | <input type="checkbox"/> ANNONCE SONORE DANS LE MAGASIN |

Troisième travail

Vous proposez à votre chef de rayon de réaliser une affichette en tête de gondole pour le lancement de la bouteille d'Evian.

Quelles sont les 4 informations qui doivent apparaître sur cette affichette ?



Eau minérale

Evian Millenium de la Société des Eaux Minérales d'Evian

Commercialisée dès novembre, cette bouteille d'exception séduira un public féminin avec sa forme de goutte.

- ▶ Conditionnement :
bouteille de 1 litre
- ▶ Prix de vente : 8,50 F
- ▶ Code EAN : 3 06832 011516
- ▶ Société des Eaux Minérales d'Evian
04 50 26 80 80