

La calculatrice est autorisée
CAP Vente Relation Clientèle. Dominante A

Le sujet comporte 11 pages foliotées de 1/11 à 11/11.

Nature des activités	Compétences évaluées	Annexes	Points
1ère partie - Mise à jour d'un planning de livraison - Préparation d'une fiche téléphonique	C2.1 Réceptionner les produits	1	/6
		2	
2ème partie - Implantation du produit par rapport aux consignes	C3.3 Présenter les produits	3 – 4	/8
3ème partie - Préparation d'un pancartage - Contrôle d'étiquetage	C3.5 Participer à l'animation commerciale C22 Contrôler l'étiquetage	5	/6
		/20	

C.A.P.

Spécialité : **Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle**
 Code Spécialité : 5031202

Durée :
1 H30

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la
 Gestion commerciale

N° Sujet : **01-221**

Coefficient:
2

Folio
1 / 11

PICWIC



SITUATION

Vous venez d'être embauché en tant que vendeur-conseil dans le magasin PICWIC, enseigne spécialisée dans la vente de jouets, située sur la zone commerciale d'ENGLOS (Nord).

Début septembre, votre directeur vous informe de l'arrivée d'un nouveau produit : le « LOVIES », la dernière peluche interactive, et vous charge de réaliser toutes les tâches relatives à ce produit.

1^{er} DOSSIER

1^{ère} PARTIE : RÉCEPTION DU PRODUIT

Le 29 septembre, vous disposez du planning de livraison informatisé par fournisseur (**document 1**). Lorsqu'il est nécessaire de relancer le fournisseur, la première relance se fait par téléphone, à partir du 4^{ème} jour de retard.

TRAVAIL À FAIRE :

- 1.1 – Repérez les anomalies concernant les livraisons, pour cela, reportez les réponses sur l'**annexe 1**.
- 1.2 – Préparez la fiche téléphonique qui permettra au responsable de relancer le fournisseur TOMY (**annexe 2**)

C.A.P.

Spécialité : **Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle**
Code Spécialité : 5031202

Durée :
1h30

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la
Gestion commerciale

N° Sujet : **01-221**

Coefficient:
2

Folio
2 / 11

2^{ème} PARTIE : MARCHANDISAGE

Le lundi 9 octobre, suite à la relance téléphonique, les produits « LOVIES » ont été livrés. Vous devez maintenant les mettre en rayon selon la procédure en vigueur chez Picwic (**document 2**).

Votre directeur vous informe que les « LOVIES » doivent être implantés dans le rayon « fille 1^{er} âge ».

Avant de les planter, vous allez vérifier la place disponible en rayon. Vous constatez que le rayon n'est pas en état vendeur (**document 3**).

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1- Listez les règles de merchandising qui n'ont pas été respectées en complétant l'**annexe 3**.
- 2.2- Choisissez dans le **document 4**, l'implantation qui correspond à la politique Picwic. Reportez votre réponse en la justifiant sur l'**annexe 4**.

3^{ème} PARTIE : PARTICIPATION À L'ANIMATION COMMERCIALE

Votre produit est maintenant implanté. Vous devez donc vous occuper de la signalétique, c'est-à-dire de tous les affichages qui permettent aux clients de repérer votre produit.

Vous avez le choix dans le **document 5** entre 4 polices de caractères pour réaliser un stop-rayon.

TRAVAIL À FAIRE :

- 3.1- Découpez la proposition la plus appropriée à l'enseigne et au produit et collez-la sur le stop-rayon (**annexe 5**).
- 3.2- Vérifiez à partir du **document 6** le prix en euros et corrigez si nécessaire (**annexe 5**).

C.A.P.

Spécialité : Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle
Code Spécialité : 5031202

Durée :
1h30

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la
Gestion commerciale

N° Sujet : 01-221

Coefficient:
2

Folio
3 / 11

DOCUMENT N° 1 : EXTRAIT DU PLANNING DE LIVRAISONS

PLANNING DES COMMANDES ET LIVRAISONS

Fournisseur : 933 - TOMY Groupe Marchand : 738
 Adresse : Parc d'affaires international Sous-rayon : S004
 74166 ARCHAMPS Rayon : R002

Date : 29/09/2000

tel. 04.50.82.07.40.

N° de commande	Date de commande	Date prévue de livraison	Date de livraison	Référence du produit	Désignation du produit	Quantité commandée
123	11/09	24/09		1502220	Peluche LOVIES	50
136	14/09	28/09	28/09	1504220	Sac à dos POKEMON	30
136	18/09	28/09	28/09	1505670	Télétubies DIPSY	20
142	18/09	24/09		1506290	Doremi DAUPHINS	20
169	21/09	05/10		1506290	Peluche TITI	25
195	29/09	09/10		1508090	Voiture NEWBEETLE	15

C.A.P.

Spécialité : Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle
 Code Spécialité : 5031202

Durée : 1h30

Session 2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la Gestion commerciale

N° Sujet : 01-221

Coefficient: 2

Folio 4 / 11

DOCUMENT N° 2 : FICHE DE PROCÉDURE

LES RÈGLES DE MARCHANDISAGE PICWIC

Vous veillerez à ce que :

- ❶ la présentation verticale des produits soit respectée.
- ❷ tous les produits aient une étiquette « PRIX ».
- ❸ le rayon soit toujours plein à tout moment de la journée.
- ❹ chaque produit soit présenté sous la face la plus vendeuse.
- ❺ les nouveautés soient placées au milieu du rayon.
- ❻ chaque produit soit dans le bon rayon.

Le directeur.
David Depoorter

DOCUMENT N° 6 : L'EURO ; VALEUR ET RÈGLE D'ARRONDI

1 euro = 6,55957

Règle d'arrondi :

- Si le 3^{ème} chiffre après la virgule est inférieur à 5, on arrondit au cent ou centimes inférieur.

Exemple : 4,571 → 4,57

- Si le 3^{ème} chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5, on arrondit au cent ou centimes supérieur.

Exemple : 4,575 → 4,58

C.A.P.

Spécialité : Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle

Code Spécialité : 5031202

Durée :
1h30

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la
Gestion commerciale

N° Sujet : **01-221**

Coefficient:
2

Folio
5 / 11

DOCUMENT N° 3 : PLAN DU RAYON



4

3

2

1

C.A.P.

Spécialité : Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle

Code Spécialité : 5031202

**Durée :
1h30**

**Session
2001**

**Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la
Gestion commerciale**

N° Sujet : 01-221

**Coefficient:
2**

**Folio
6 / 11**

DOCUMENT N°4 : PROPOSITION D'IMPLANTATION

IMPLANTATION N°1

Rayon des peluches interactives			
LOVIES	LE ROI LION	WINNIE L'OURSON	TARZAN
LOVIES	LE ROI LION	WINNIE L'OURSON	TARZAN
LOVIES	LE ROI LION	WINNIE L'OURSON	TARZAN
LOVIES	LE ROI LION	WINNIE L'OURSON	TARZAN

IMPLANTATION N°2

Rayon des peluches interactives			
LE ROI LION	LE ROI LION	LE ROI LION	LE ROI LION
LOVIES	LOVIES	LOVIES	LOVIES
WINNIE L'OURSON	WINNIE L'OURSON	WINNIE L'OURSON	WINNIE L'OURSON
TARZAN	TARZAN	TARZAN	TARZAN

IMPLANTATION N°3

Rayon des peluches interactives			
WINNIE L'OURSON	LE ROI LION	LOVIES	TARZAN
WINNIE L'OURSON	LE ROI LION	LOVIES	TARZAN
WINNIE L'OURSON	LE ROI LION	LOVIES	TARZAN
WINNIE L'OURSON	LE ROI LION	LOVIES	TARZAN

C.A.P.

Spécialité : Vente Action Marchande dom. : A Vente Relation Clientèle
Code Spécialité : 5031202

Durée :
1h30 Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la
Gestion commerciale

N° Sujet : **01-221**

Coefficient:
2 Folio
7 / 11

L'ANONYMAT

RESERVE A

Le candidat doit inscrire
ci - dessous son numéro de table

C.A.P. : Vente Action marchandé

Dominante : **A Vente Relation Clientèle**

Épreuve : EP2 - Trx liés à l'orga. de la distribution, à la comm. et à la gestion comm.

Centre d'écrit

NOM et Prénoms :

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

Date et lieu de naissance :

Code spécialité :

Durée : **1h30**

Session : **2001.**

Griffe du
correcteur

C.A.P. : Vente Action marchande

Dominante : **A Vente Relation Clientèle**

Épreuve : EP2 - Trx liés à l'orga. de la distribution, à la comm. et à la gestion commerciale

Session : **2001**

N° de sujet **01-221**

Folio **8 / 11**

ANNEXE 1 : ANOMALIES LIVRAISONS

Fournisseur :		Date :
N° commande	Anomalies	
-		
-		

ANNEXE 2 : MESSAGE TÉLÉPHONIQUE

Préparation de l'appel téléphonique	
Date :	
Émetteur :	- Nom : Responsable D. Depoorter - Rayon :
Destinataire :	Entreprise : Adresse : ☎ : Objet :
Message	

Ne rien écrire

dans la partie barrée

01-221 Folio 9 / 11

ANNEXE 3 : ANOMALIES DU RAYON « PELUCHES »

Anomalies	Niveau
-	
-	
-	
-	

ANNEXE 4 : CHOIX D'IMPLANTATION

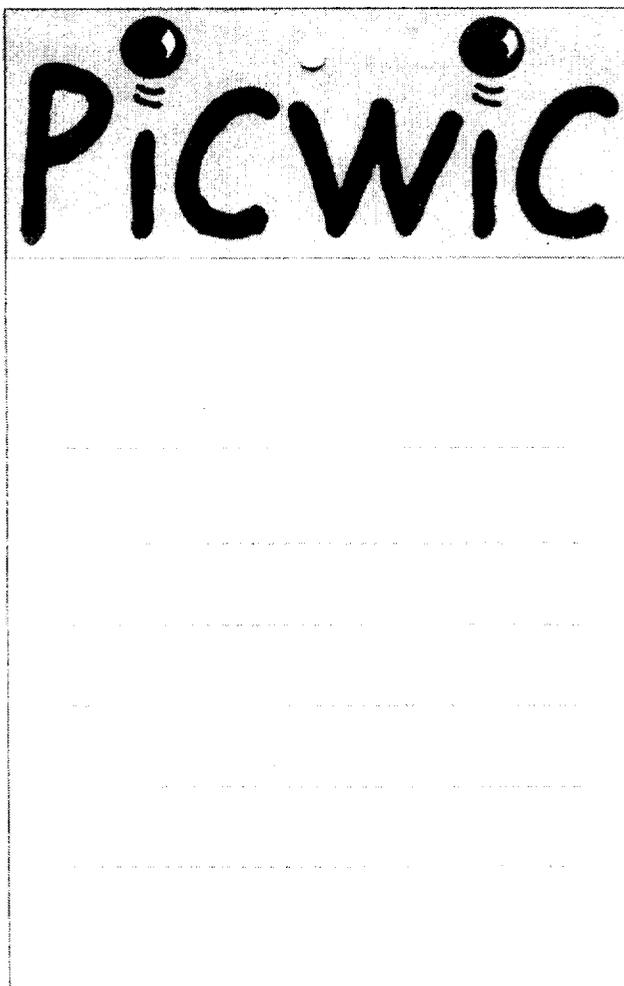
N° d'implantation choisie	Justifications

Ne rien écrire

dans la partie barrée

01-221 Folio 10 / 11

ANNEXE 5 : STOP - RAYON



Correction éventuelle du prix

299 F =€

Ne rien écrire

dans la partie barrée

01-221 Folio 11 / 11

DOCUMENT N° 5 : CHOIX DE POLICES

LOVRES

*La peluche
interactive*

299,00 F
soit 45,60 €

LOViES

La peluche
interactive

299,00 F
soit 45,60 €

LOHRES

La peluche
interactive

299,00 F
soit 45,60 €

LOVRES

La peluche
interactive

299,00 F
soit 45,60 €