

**C.A.P. Vente - Relation Clientèle - Dominante B
(Vente visuelle en points de vente multispécialités)**

coccinelle 

Nature des activités	Compétences évaluées	Annexes à rendre	Barème
1ère partie :			
- Accueil du client.	C 1.1 Accueillir le client.	1	8 points
- Orientation du client dans le magasin.	C 1.3 Orienter le client.	2	
2ème partie :			
- Sélection de produits d'entretien.	C 3.2 Veiller au maintien de la propreté du rayon.	3 et 4	6 points
3ème partie :			
- Réalisation d'une affiche promotionnelle d'emplacement.	C 3.5 Participer à l'animation commerciale.	5 et 8	6 points
			20 points

C.A.P.

Spécialité : **VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE**
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : **EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente**
N° Sujet : **99-291**

Coefficient:
4

Folio
1 / 15

Monsieur BASSON, gérant du supermarché Coccinelle à Condé-sur-l'Escaut, vous accueille dans son magasin en qualité de vendeur (se).

Il vous demande de vous y repérer **grâce au plan**, puis d'effectuer divers travaux au rayon des fruits et légumes.

Il vous fait part également de son intention d'introduire des **fruits exotiques** dans cette gamme.

PREMIÈRE PARTIE

Vous êtes actuellement affecté(e) au rayon des fruits et légumes.

Une cliente se dirige vers vous et souhaite trouver des produits de marque "SCOTCH-BRITE" vendus dans le magasin.

TRAVAIL À FAIRE

- 1.1 - Après consultation du **document 1**, vous reproduisez sur l'**annexe 1** le trajet que la cliente doit prendre pour trouver ces produits, à l'aide d'une flèche de couleur.
- 1.2 - Vous établissez sur la fiche réponse, **annexe 2** :
 - votre message d'accueil,
 - votre réponse pour orienter cette cliente vers le rayon concerné.

DEUXIÈME PARTIE

Vous devez procéder au nettoyage du **meuble de présentation** des fruits et légumes.

Avant de réaliser votre travail, vous devez sélectionner les ustensiles et produit(s) d'entretien adaptés.

TRAVAIL À FAIRE

- 2.1 - À l'aide de la fiche conseil, **document 2**, vous sélectionnez en **annexe 3** les ustensiles nécessaires pour l'entretien du meuble en cochant les cases.
- 2.2 - À l'aide du **document 3**, les produits de nettoyage, vous indiquez le ou les produit(s) à sélectionner et celui ou ceux à éviter. Vous répondez sur l'**annexe 4**.

C.A.P.

Spécialité : **VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE**
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291

Coefficient:
4

Folio
2 / 15

TROISIÈME PARTIE

Afin d'informer la clientèle de l'implantation de fruits exotiques au rayon fruits et légumes, vous participez à la réalisation de l'affiche promotionnelle.

TRAVAIL À FAIRE

3.1 - Vous faites une proposition d'affiche en **annexe 5**. Pour cela, vous découpez puis vous collez les éléments que vous aurez sélectionnés sur les **annexes 6 et 7**.

L'idée de réaliser une promotion par le jeu, séduit M. Basson.

Le lot à gagner est " un voyage aux Caraïbes ".

TRAVAIL À FAIRE

3.2 - Vous cochez le message sur **l'annexe 8** correspondant à la phrase qui inciterait les clients à venir découvrir le rayon fruits et légumes et sa nouvelle gamme de fruits exotiques.

C.A.P.

Spécialité : **VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE**
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : **EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente**
N° Sujet : **99-291**

Coefficient:
4

Folio
3 / 15

LES PRODUITS RECHERCHÉS PAR LA CLIENTE**Réf. GLB 2***** 2 EKLA**

2 Gratton-laveurs Ekla
ne raye pas,
coloris assortis

Libellé court : Scotch-Brite™
Ekla x 2

**Réf. 2245***** S/Brite™ Sol**

1 Chiffon sol
400 x 600 mm

Libellé court : Scotch-Brite™
Sols

**C.A.P.**

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291

Coefficient:
4

Folio
4 / 15

ENTRETIEN

Matériel :

deux seaux
une brosse à main
une lavette + une éponge
une tenue de protection
un chiffon

Produits :

eau chaude et froide
savon de Marseille
un produit de nettoyage

Technique :

exécuter le travail sur support lavable
détacher si nécessaire
brosser à l'eau chaude et savon de Marseille
rincer à l'eau froide, additionnée de détergent
bactéricide alimentaire, avec une éponge
sécher avec un chiffon

C.A.P.**Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE**
Code Spécialité : 5031212Durée :
2 h 00Session
2001Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291Coefficient:
4Folio
5 / 15

PRODUITS DE NETTOYAGE



MÉTIERS DE LA
VIANDE et
GRANDE CUISINE

Tél. 03.20.50.50.50

DÉTERGENT BACTÉRICIDE

"Homologation Ministère de l'Agriculture N° 9400500 Réf. G.B."

Puissant dégraissant
Bactéricide pour toute
Industrie Alimentaire



C - CORROSIF



ASSOUPLEISSANT BACTÉRICIDE DU LINGE APRÈS LAVAGE

SANILINGE

Assouplissant bactéricide du linge après lavage

SANILINGE

Précautions d'emploi : permet d'obtenir un linge souple et décontaminé.

Dosage : ajouter à l'eau de rinçage 1 L pour 180 kg de linge ou 800 L d'eau.

Composition : Amphotère, Ammonium Quaternaire, parfum, colorant bleu

Conforme aux normes AFNOR : T72 fongicide

C.A.P.

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291

Coefficient:
4

Folio
6 / 15

PRODUITS DE NETTOYAGE

DÉSINFECTION

LEXODIOL - Agrément Ministère de l'Agriculture n° 9100184

Préconisation d'emploi : désinfection des surfaces et des instruments de l'environnement alimentaire, maternité.

Également : désinfection des gaines de climatisation.

Dosage : dilution à 0,50 %, trempage pendant 5 minutes suivi d'un rinçage.

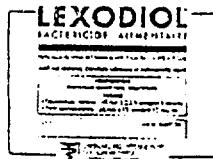
Composition : ammonium quaternaire, complexants.

Conformes aux normes AFNOR : T72-151

- Code 25605-0 : 2 x 5 L avec doseur

- Code 25625-0 : 20 L avec robinet

T.V.A. : 5,5 %



NETTOYAGE + DÉSINFECTION

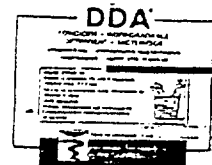
DDA - Agrément Ministère de l'Agriculture n° 9000546

Préconisation d'emploi : nettoyage et désinfection des surfaces et instruments de l'environnement alimentaire.

Dosage : dilution de 0,5 à 1 % pour nettoyage et désinfection.
Trempage au moins 5 minutes suivi d'un rinçage.

Composition : tensio-actif non ionique, ammonium quaternaire complexant.

Conformes aux normes AFNOR : T72-151



C.A.P.

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291

Coefficient:
4

Folio
7 / 15

Le candidat doit inscrire
ci - dessous son numéro de table

C.A.P. : . Vente Relation Clientèle

Dominante : **B : Vente visuelle**

Code spécialité : **5031212**

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

Durée : **2h00**

Centre d'écrit

Session : **2001**

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 – Trx liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente**

Session : 2001

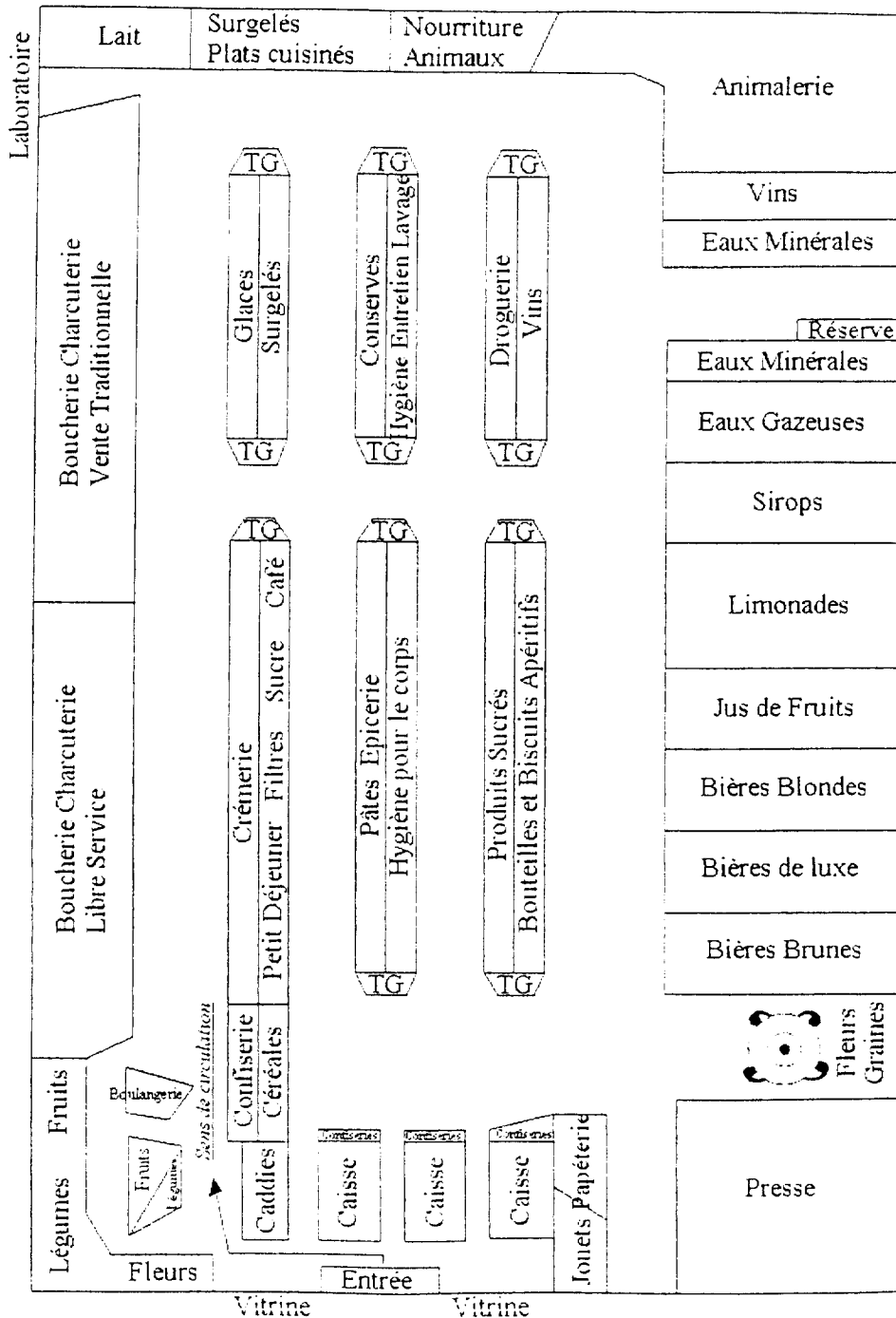
N° de sujet **99 – 291**

Folio **8 / 15**

PLAN DE VOTRE MAGASIN COCCINELLE

ANNEXE 1

(à compléter et à rendre avec la copie)



Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-291 Folio 9/15

ANNEXE 2

(à compléter et à rendre avec la copie)

VOTRE MESSAGE D'ACCUEIL

.....

.....

.....

.....

VOTRE RÉPONSE POUR ORIENTER LA CLIENTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-291 Folio 10/15

ANNEXE 3

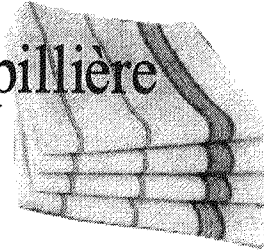
(à compléter et à rendre avec la copie)

USTENSILES À COCHER POUR L'ENTRETIEN DU MOBILIER

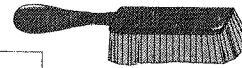
Brosses à laver
en nylon



Serpillière



Balayette



Lavette
gaufrée
35x30



Gant



Seaux



Balai



RÉSERVÉ À L' ANONYMAT

Le candidat doit inscrire
ci - dessous son numéro de table

C.A.P. : .Vente Relation Clientèle

Dominante : **B : Vente visuelle**

Code spécialité : **5031212**

Épreuve : **EP2 - Trx liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente** Durée : **2h00**

Centre d'écrit Session : **2001.**

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 - Trx liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente**

Session : 2001

N° de sujet **99 - 291**

Folio **12 / 15**

PROPOSITION D'AFFICHE

ANNEXE 5

(à compléter et à rendre avec la copie)

Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-291 Folio 13/15

ANNEXE 8

(à compléter et à rendre avec la copie)

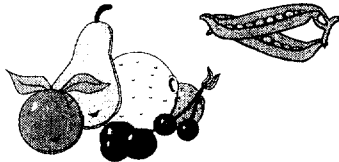
MESSAGE À COCHER

	Nouveau ! Dans votre magasin MATCH au rayon ultras-frais, découvrez notre nouvelle gamme de fruits et légumes
	Participez à notre grand jeu gratuit « Tous en Irlande » en remplissant vos bulletins réponses aux caisses de sortie.
	Découvrez dans votre magasin Coccinelle au rayon fruits et légumes, notre nouvelle gamme de fruits exotiques et participez à notre grand jeu gratuit « Tous aux Caraïbes ».
	Profitez de notre promotion au rayon fromage « La semaine de la raclette : 1 kg acheté 1 kg gratuit ».
	Aujourd'hui dans votre magasin, 30 % de réduction au rayon animalerie.

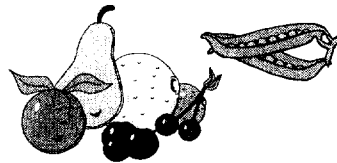
**VENEZ DÉGUSTER
NOS PRODUITS
ULTRA-FRAIS**

**NOUVEAU DANS VOTRE
MAGASIN !**

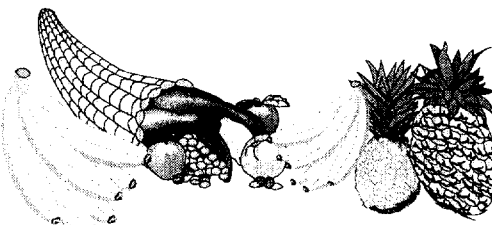
**AU RAYON
FRAIS SURGELÉS**



**AU RAYON
FRUITS ET
LÉGUMES**



**GRAND CHOIX DE
FRUITS EXOTIQUES**



C.A.P.

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE
Code Spécialité : 5031212

**Durée :
2 h 00**

**Session
2001**

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291

**Coefficient:
4**

**Folio
14 / 15**

**DANS VOTRE MAGASIN
MATCH**

**DANS VOTRE MAGASIN
COCCINELLE**

**ENEZ DÉCOUVRIR
NOTRE GRAND CHOIX DE
FRUITS ET LÉGUMES**

**ENEZ DÉCOUVRIR
NOTRE GRAND CHOIX DE
FRUITS EXOTIQUES**

C.A.P.

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE DOMINANTE B : VENTE VISUELLE
Code Spécialité : 5031212

Durée :
2 h 00

Session
2001

Épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente
N° Sujet : 99-291

Coefficient:
4

Folio
15 / 15