

Vous venez d'être employé(e) à l'hypermarché E. Leclerc de votre ville.

Votre responsable vous demande de l'assister dans les différentes tâches relatives à la vente, au merchandising et à l'animation. Il compte sur votre esprit d'équipe et votre sens de l'organisation pour le seconder avec efficacité.

PREMIERE PARTIE : LA SITUATION DE VENTE (8 points)

Votre enseigne vient de référencer la table de ping-pong de marque Cornilleau.

Vous disposez du document 1 (page 2/10) présentant la nouvelle table de ping-pong et du document 2 (page 3/10) listant les avantages de ce produit. Vous êtes chargé(e) de remplir la fiche article.

Travail à faire :

- 1) Reportez les caractéristiques du produit dans la fiche article ci-dessous.
- 2) Indiquez pour chaque caractéristique le numéro de l'avantage correspondant.

Fiche article (à remplir)

CARACTERISTIQUES TECHNIQUES	NUMERO DE L'AVANTAGE
Nom du produit :	
Marque :	
Dimensions :	
Poids :	
Description	
Matière :	
Roues :	
Hauteur de rangement :	
Verrouillage :	
Prix de vente en francs :	
Norme :	
Garanties :	

ACADEMIE DE CAEN		Session 2001
Durée : 2 h 00	Page 1/10	CAP VENTE RELATION CLIENTELE Dominante VISUELLE
S U J E T		EP2 – Travaux liés à la communication et l'animation sur le lieu de vente

Nom : Prénom : N° d'insc :

Document 1 : La table de ping-pong

3. TABLE COMPACTE

Traitée contre les intempéries, vous profiterez de cette table à l'extérieur comme à l'intérieur, et même par tous les temps ! Avec sa commande centralisée vous verrouillez ou déverrouillez ses plateaux en toute sécurité. Sa hauteur de rangement se trouve réduite pour vous éviter tout risque de basculement. Maniable grâce à ses 4 roues jumelées, vous la placez vraiment où vous voulez. D'une grande rigidité, cette table vous apporte une très grande qualité de jeu.

2449F 1999F / 304,75 €

Plateau en résine stratifiée de 4 mm d'épaisseur, et pieds (section du piétement 30 x 45 mm) en résine garantie anticorrosion avec insert acier. Plateaux avec encadrements de 22 x 50 mm en acier galvanisé, garantis anticorrosion. Poteaux et filets inclus.

H. de rangement réduite à 155 cm.

4 roues jumelées diam. 150 mm.

Poids total : 58 kg.

Table agréée FFTL Loisirs.

Norme AFNOR NFS 52-910.

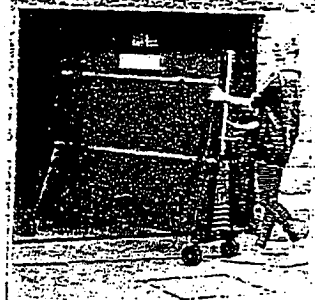
Garantie : piétements : 1 an
plateaux : 3 ans.

Ref. : 724254.



Les tables de ping-pong de Cornilleau. Agréées par la Fédération Française de Tennis de Table, elles possèdent le label FFTL Loisirs. Stabilité et excellent rebond. Compactes, en position de rangement hauteur réduite à 155 cm. Roues jumelées. Côté sécurité, double verrouillage en position de jeu, et déverrouillage par une commande centralisée hors de portée des enfants. Position semi-replée pour entraînement seul et accès libre sous le plateau pour une utilisation par les personnes handicapées. Dimensions de jeu : 274 x 152 cm, de rangement : 183 x 155 x 65 cm. 2 types de tables : les tables d'intérieur ; les tables intérieur/extérieur qui résistent à toutes les intempéries, au soleil et au gel et peuvent séjourner à l'extérieur toute l'année. GARANTIE PLATEAU : 3 ANS SUR TOUTES LES TABLES, 1 AN PIECES.

Intérieur/Extérieur
rangement facile



La housse protectrice.
Toile polyéthylène translucide.
Modèle vertical : 873.4469.
Modèle horizontal : 873.4655.

199 F
199 F

Document 2 : Les avantages

Numéro de l'avantage	Avantages
1	Cette table est traitée contre les intempéries, vous pouvez en profiter à l'extérieur comme à l'intérieur et même par tous les temps !
2	Son poids de 58 kg la rend facilement transportable
3	Cette marque est agréée par la fédération française de tennis de table (FFTT)
4	Cette table répond à des critères de construction précis, elle vous assure une grande stabilité et un excellent rebond
5	Maniable grâce à ses 4 roues jumelées, vous la placez vraiment où vous voulez
6	Sa hauteur de rangement se trouve réduite pour vous éviter tout risque de basculement
7	Avec sa commande centralisée, vous verrouillez ou déverrouillez ses plateaux en toute sécurité
8	Habituellement au prix de 2 449 F, cette table de marque Cornilleau est actuellement en promotion à 1 999 F
9	La garantie de 3 ans sur les plateaux vous assure de la qualité du revêtement
10	D'une grande rigidité grâce à la taille de ses plateaux, cette table vous apporte une très grande qualité de jeu

Vous connaissez maintenant le produit et vous êtes prêt(e) à en assurer la vente. Un client, justement, s'approche de vous, il a une quarantaine d'années.

"Bonjour, je souhaite acheter une table de ping-pong pour mon fils qui va avoir 11 ans."

3) Quelle est la motivation de ce client ?

4) Quelles sont les trois questions que vous allez lui poser pour rechercher ses besoins ?

1. _____

2. _____

3. _____

5) Comment allez-vous répondre à son objection :

"Mon garage n'est pas très grand, cette table risque de gêner !"

6) Le père de famille décide d'acheter la table de ping-pong que vous lui avez présentée à 1 999 F.
Qu'allez-vous lui proposer comme produit complémentaire ?

7) Le client accepte votre suggestion.
Calculez le montant total de son achat en francs et en euros (1 euro = 6,55957 F).
Donnez le détail de vos calculs.

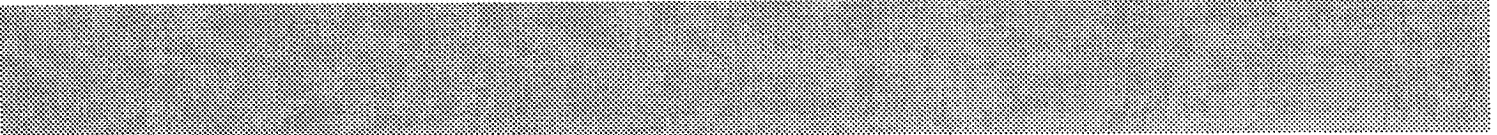
DEUXIEME PARTIE : AGENCEMENT DE L'ESPACE DE VENTE (6 points)

Vous travaillez actuellement avec M. Leblanc, chef de rayon D P H.
Carole, stagiaire, vous demande ce que signifie ce sigle.

1) Expliquez-lui la signification de D P H.

M. Leblanc vous demande de gérer le linéaire LESSIVES. Il vous remet une implantation modèle fournie par la centrale (document 3, page 5/10) et vous donne quelques explications :

*"Nous devons respecter les règles de merchandising de la centrale.
Notre marque de distributeur est CLAIR, notre marque 1^{er} prix est NET..."*



LECLERC

LESSIVES : 3 ELEMENTS de 1m33



2) Répondez aux questions de M. Leblanc.

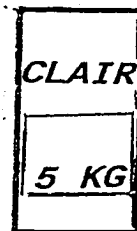
Questions	Réponses	Justifications
Calculez le linéaire au sol du rayon lessives		
Calculez le linéaire développé du rayon lessives		
Quelle est la frontale de la marque de distributeur CLAIR ?		
Quelle est la frontale du baril SUPER CROIX ?		
Quel est le type d'implantation pour MIR COULEUR ?		
Quel est le type d'implantation pour la marque 1 ^{er} prix NET en baril 5 Kg ?		

Vous venez de terminer la réception de 3 références :

-Baril 5 KG -Marque NET



-Baril 5 KG -Marque CLAIR



-Paquet 1 KG -Marque SKIP



Après avoir acheminé les produits jusqu'à la gondole, vous réalisez la mise en rayon.

3) A l'aide du document 3, précisez sur quels niveaux de présentation vous devez placer vos trois produits.

Références	N° et niveau de présentation	Justification du choix
Baril 5 Kg Marque NET		
Baril 5 Kg Marque CLAIR		
Paquet 1 Kg Marque SKIP		

TROISIEME PARTIE : ACTION PROMOTIONNELLE (6 points)

Une campagne promotionnelle sur le thème "Les 10 jours Pouvoir d'Achat" se déroule dans votre magasin du 4 au 16 juin (document 4, page 9/10)

Afin d'améliorer les résultats de cette opération commerciale, votre chef de rayon vous confie deux missions :

- distribuer le catalogue "Les 10 jours Pouvoir d'Achat" à l'entrée du magasin
- informer la clientèle en répondant à ses questions

1) Quelques clients vous interrogent sur la promotion. Répondez-leur !

- Une jeune femme accompagnée de son bébé :

"Vos affiches montrent des produits tickets... Comment puis-je les reconnaître ?"

- Une cliente fidèle du magasin :

"Pourquoi ai-je intérêt à acheter les produits tickets plutôt que mes marques habituelles ?"

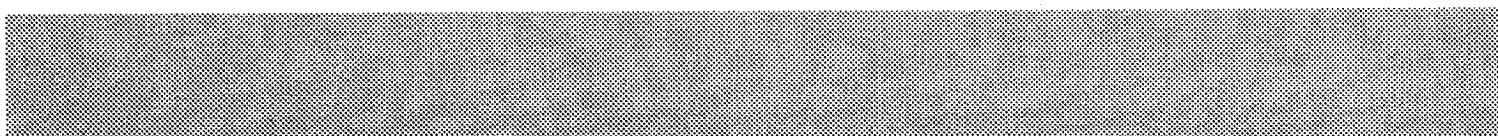
- Une cliente avec sa fille :

"D'après ma fille, je ne dois pas jeter les tickets de caisse de votre magasin... Pourquoi ?"

- Un couple :

"C'est intéressant ! Si nous revenons le mois prochain pour acheter le VTT que nous avons vu dans le catalogue... pour l'anniversaire de notre petit-fils... nous profiterons d'une bonne réduction grâce au produit ticket ?"

2) Proposez 3 médias publicitaires qui permettront d'annoncer cette campagne promotionnelle dans la zone de chalandise du magasin.



LES 50 ANS
10 JOURS POUVOIR D'ACHAT
 Du 4/06/2001 au 16/06/2001

Comment faire des achats qui vous rapportent ?

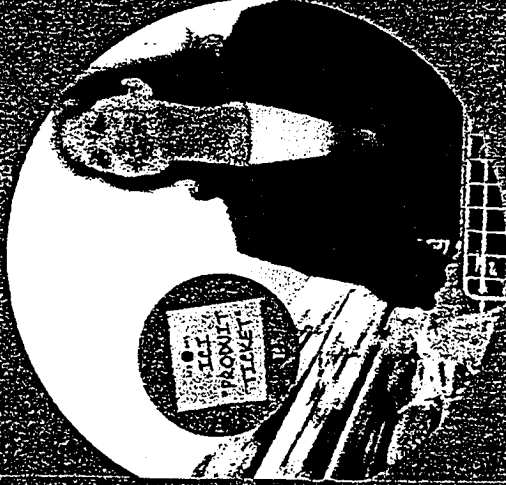


PRODIGES

LES 50 ANS

1 Repérez les "produits ticket".

VOUS FAITES VOS COURSES DANS VOTRE MAGASIN E-LECLERC EN RAYON. REPEREZ LES PRODUITS SIGNALÉS "PRODUIT TICKET" ILS DÉCLANCHENT DES BONS D'ACHAT ET VOUS RAPPORTENT DE L'ARGENT.



LES 50 ANS

2 Conservez vos tickets de caisse.

ACHETEZ LES "PRODUITS TICKET" ET CUMULEZ DES BONS D'ACHAT. LE MONTANT TOTAL OBTENU EST INDIQUÉ AU BAS DE VOTRE TICKET DE CAISSE. C'EST LE "TICKET E-LECLERC". CONSERVEZ-LE PRÉCISEMENT. IL VAUT DE L'ARGENT!

3 Achetez ce que vous voulez *

LOIS DE VOS PROCHAINES COURSES. Du 18/06/2001 au 30/06/2001 PRÉSENTEZ VOTRE "TICKET E-LECLERC" À LA CAISSE. VOUS ÉCONOMISEZ SON MONTANT SUR VOS ACHATS.

LES 50 ANS Du 18/06/2001 au 30/06/2001

* Pour pouvoir utiliser tous vos "TICKETS E-LECLERC" vous devez avoir obtenu vos achats finis et payés. Les "TICKETS E-LECLERC" ne sont pas cumulables. Les "TICKETS E-LECLERC" ne sont pas utilisables qu'une seule fois. Le montant total de vos achats doit être supérieur ou égal à 200F. Les "TICKETS E-LECLERC" ne sont pas utilisables pour acheter des produits qui ont déjà été achetés. Les "TICKETS E-LECLERC" ne sont pas utilisables pour acheter des produits qui ont déjà été achetés. Les "TICKETS E-LECLERC" ne sont pas utilisables pour acheter des produits qui ont déjà été achetés.

Ce matin, lundi 11 juin, vous remplacez Martine employée de libre service au rayon épicerie. Votre travail débute par la vérification des étiquettes de gondoles. Vous remarquez une erreur pour la pâte à tartiner NUTELLA - 750 gr : le prix de cette référence vient de baisser de 5 % afin de contrer l'hypermarché concurrent. Or, l'étiquette de gondole n'a pas été modifiée.

Etiquette de gondole en place :



3) Rectifiez l'erreur de prix et complétez la nouvelle étiquette à mettre en place.

Détail des calculs :

Informations	Ancien prix	Réduction de prix	Nouveau prix
Prix au Kg (en francs)			
Prix de la réf. (en francs)			
Prix de la réf. (en euros) 1 euro = 6,55957 F			

Nouvelle étiquette à compléter :

