

I – PRÉPARATION

⇒ Supports à préparer

- un listing : désignation des articles, référence et prix ;
- le catalogue d'une opération promotionnelle ;
- des produits dans leur conditionnement ;
- des documents publicitaires ;
- un ou des plans de magasin ;
- des bons de commande ;
- des bons de garantie ;
-

⇒ Scénarii de la simulation à prévoir

➤ Problèmes d'information et incidents courants, quelques exemples :

- Absence ou problème d'affichage de prix ;
- Problème lié à l'opération promotionnelle (date, référence, rupture) ;
- Orientation sur l'emplacement d'un rayon ;
- Renseignements sur le produit à partir de son conditionnement ;
- Services proposés par le point de vente ;
- Réactions des clients à transmettre sous forme orale (directe ou téléphonique) ou par fiche de synthèse ;
-

II – DÉROULEMENT

Cette partie peut se dérouler indifféremment et en fonction des conditions locales, avant ou après la première partie.

La commission détermine un scénario relatif à un problème d'information et/ou un incident courant et à la réaction "client" à transmettre éventuellement. L'un des membres joue le rôle du client.

⇒ Le candidat :

- accueille le client ;
- le renseigne et/ou intervient face à un incident courant ;
- transmet éventuellement les réactions du client.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE		Session 2005	
CAP EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES			
EP2 – 2 ^{ème} partie – PRATIQUE DE L'INFORMATION "CLIENT" – Fiche 2			
CONSIGNES AU JURY	Durée : 10 min max	Coef : 6	Page 1/2

III – CRITÈRES D'ÉVALUATION : EXIGENCES (rappelées au verso de la grille EP2)

- accueil du client
 - la prise de contact et l'offre de service sont adaptées à la situation ;
 - la disponibilité est constante, l'attitude est avenante.

- renseignement du client
 - l'écoute est active ;
 - la réponse est efficace.

- intervention face aux incidents courants
 - l'attitude et le comportement sont adaptés ;
 - la solution proposée concourt à la satisfaction du client.

- transmission des réactions des clients au responsable
 - les réactions et les remarques sont reçues avec courtoisie ;
 - les réactions et les remarques sont fidèlement transmises.

CAP EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES	CONSIGNES AU JURY
EP2 – 2 ^{ème} partie – PRATIQUE DE L'INFORMATION "CLIENT" – Fiche 2	Page 2/2