

**CAP Employé de vente spécialisé
Option C : Services à la clientèle**

Compétences	Activités	Annexes à rendre	Barème
C1. 1.1.2. Informer le client.	Sélectionner l'information et la donner.	Annexe 1	4 points
C1. 1.2.3 Réagir aux aléas et dysfonctionnements constatés par l'utilisateur.	Rendre compte de l'échange.	Annexe 2	3 points
C1. 1. 3.1 Réguler le flux de personnes.	Assurer une médiation.	Annexe 3	2 points
C1.1.3.2 Prendre en charge les personnes en difficulté.	Proposer une aide au client.	Annexe 4	4 points
C1.4.2 Transmettre la réclamation au service concerné.	Transmettre la réclamation.	Annexe 5	4 points
C2 .2.3.2 Alerter les services d'intervention ou de secours.	Relever les informations nécessaires.	Annexe 6	3 points

Rendre la totalité du sujet agrafé dans une copie anonymée , modèle E.N.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C	SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient 6
SESSION JUIN 2005	Page 1 / 8	

S.N.C.F. GARE DU NORD

Vous travaillez en tant qu'agent d'accueil et de services à la gare du Nord (SNCF). Nous sommes le mardi 7 juin 2005.

PREMIER TRAVAIL

Un client souhaite se rendre à Saint-Omer en T.G.V. aujourd'hui même. Il doit impérativement arriver avant 20 heures.

Travail à faire :

À l'aide du document 1, vous conseillez et répondez au client sur **l'annexe 1**.

DEUXIEME TRAVAIL

Un client qui arrive de Béthune par le TGV n°7304 et devant être à la gare du Nord à 8 heures 28, vous informe que le train est arrivé avec 30 minutes de retard (sur l'horloge il est indiqué 9 heures 05). Après vérifications, les remarques du client s'avèrent justifiées.

Travail à faire :

A l'aide du document 1 et des remarques du client, complétez **l'annexe 2**.

TROISIEME TRAVAIL

Depuis votre poste de travail vous constatez qu'un groupe de marginaux stationne devant un escalier roulant, gêne la circulation des clients et ne bouge pas malgré les remarques du personnel.

Travail à faire :

De quelle façon allez-vous intervenir pour faire évacuer l'entrée de l'escalier roulant ? Dans le cas où votre démarche n'aboutirait pas que devrez vous faire ? Portez vos réponses sur **l'annexe 3**.

QUATRIEME TRAVAIL

Un client affolé vient vous voir au point information. Son TGV vient de partir sans lui. Il craint de devoir payer des frais s'il prend un autre TGV.

Travail à faire :

A l'aide du document 2, indiquez au client (sur **l'annexe 4**) la procédure à suivre pour qu'il puisse prendre le TGV suivant sans frais.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C	SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient 6
SESSION JUIN 2005	Page 2 / 8	

CINQUIEME TRAVAIL

Un client M. DURAND Pierre demeurant au 12, rue du midi Paris 75010, vous avertit qu'il vient d'oublier son portable NOKIA 8210 de couleur rouge dans le train n° 7318, parti de Dunkerque à 9 heures 54 et arrivé en gare du Nord à 11 heures 58. Si le portable est retrouvé, il souhaite en être informé à l'adresse de son domicile.

Travail à faire :

Aidez le client à compléter l'**annexe 5** (ce dernier ayant des difficultés à écrire).

SIXIEME TRAVAIL

Un client vous signale un colis abandonné.

Travail à faire :

Quelles informations recueillez-vous auprès du client ? Quelles démarches effectuez-vous ?
Indiquez votre réponse sur l'**annexe 6**.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C	SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient 6
SESSION JUIN 2005	Page 3 / 8	

Dunkerque ↔ St Omer ↔ Lens ↔ Paris

pour connaître les prix, reportez-vous aux pages 43 à 47.

numéro de TGV particuliers	7100		7204		7214		7208		7110		7319		7120		7336		7136		7338		7140		7242		7340		7148		7352		7208		7156		7358		7206				
	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée					
DUNKERQUE	St-Omer	7:30	7:40	7:50	8:00	8:10	8:20	8:30	8:40	8:50	9:00	9:10	9:20	9:30	9:40	9:50	10:00	10:10	10:20	10:30	10:40	10:50	11:00	11:10	11:20	11:30	11:40	11:50	12:00	12:10	12:20	12:30	12:40	12:50	13:00	13:10	13:20	13:30			
	Hazebrouck	7:35	7:45	7:55	8:05	8:15	8:25	8:35	8:45	8:55	9:05	9:15	9:25	9:35	9:45	9:55	10:05	10:15	10:25	10:35	10:45	10:55	11:05	11:15	11:25	11:35	11:45	11:55	12:05	12:15	12:25	12:35	12:45	12:55	13:05	13:15	13:25	13:35			
	Béthune	7:40	7:50	8:00	8:10	8:20	8:30	8:40	8:50	9:00	9:10	9:20	9:30	9:40	9:50	10:00	10:10	10:20	10:30	10:40	10:50	11:00	11:10	11:20	11:30	11:40	11:50	12:00	12:10	12:20	12:30	12:40	12:50	13:00	13:10	13:20	13:30	13:40	13:50	14:00	14:10
	Lens	7:45	7:55	8:05	8:15	8:25	8:35	8:45	8:55	9:05	9:15	9:25	9:35	9:45	9:55	10:05	10:15	10:25	10:35	10:45	10:55	11:05	11:15	11:25	11:35	11:45	11:55	12:05	12:15	12:25	12:35	12:45	12:55	13:05	13:15	13:25	13:35	13:45	13:55	14:05	14:15
	Arras	7:50	8:00	8:10	8:20	8:30	8:40	8:50	9:00	9:10	9:20	9:30	9:40	9:50	10:00	10:10	10:20	10:30	10:40	10:50	11:00	11:10	11:20	11:30	11:40	11:50	12:00	12:10	12:20	12:30	12:40	12:50	13:00	13:10	13:20	13:30	13:40	13:50	14:00	14:10	
	PARIS NORD	7:55	8:05	8:15	8:25	8:35	8:45	8:55	9:05	9:15	9:25	9:35	9:45	9:55	10:05	10:15	10:25	10:35	10:45	10:55	11:05	11:15	11:25	11:35	11:45	11:55	12:05	12:15	12:25	12:35	12:45	12:55	13:05	13:15	13:25	13:35	13:45	13:55	14:05	14:15	14:25
Jours de circulation et niveaux de prix																																									
Lundi																																									
Mardi à Jeudi																																									
Vendredi																																									
Samedi																																									
Dimanche																																									
de 14 décembre 2003																																									
au 12 juin 2004																																									
numéro de TGV particuliers	7103		7207		7105		7305		7311		7117		7221		7329		7133		7337		7243		7347		7149		7251		7153		7355		7209		7199						
	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée							
	PARIS NORD	7:22	7:32	7:42	7:52	8:02	8:12	8:22	8:32	8:42	8:52	9:02	9:12	9:22	9:32	9:42	9:52	10:02	10:12	10:22	10:32	10:42	10:52	11:02	11:12	11:22	11:32	11:42	11:52	12:02	12:12	12:22	12:32	12:42	12:52	13:02	13:12	13:22	13:32		
	Arras	8:14	8:24	8:34	8:44	8:54	9:04	9:14	9:24	9:34	9:44	9:54	10:04	10:14	10:24	10:34	10:44	10:54	11:04	11:14	11:24	11:34	11:44	11:54	12:04	12:14	12:24	12:34	12:44	12:54	13:04	13:14	13:24	13:34	13:44	13:54	14:04	14:14	14:24	14:34	
	LENS	8:18	8:28	8:38	8:48	8:58	9:08	9:18	9:28	9:38	9:48	9:58	10:08	10:18	10:28	10:38	10:48	10:58	11:08	11:18	11:28	11:38	11:48	11:58	12:08	12:18	12:28	12:38	12:48	12:58	13:08	13:18	13:28	13:38	13:48	13:58	14:08	14:18	14:28	14:38	
	Béthune	8:22	8:32	8:42	8:52	9:02	9:12	9:22	9:32	9:42	9:52	10:02	10:12	10:22	10:32	10:42	10:52	11:02	11:12	11:22	11:32	11:42	11:52	12:02	12:12	12:22	12:32	12:42	12:52	13:02	13:12	13:22	13:32	13:42	13:52	14:02	14:12	14:22	14:32	14:42	14:52
Hazebrouck	8:26	8:36	8:46	8:56	9:06	9:16	9:26	9:36	9:46	9:56	10:06	10:16	10:26	10:36	10:46	10:56	11:06	11:16	11:26	11:36	11:46	11:56	12:06	12:16	12:26	12:36	12:46	12:56	13:06	13:16	13:26	13:36	13:46	13:56	14:06	14:16	14:26	14:36			
St-Omer	8:30	8:40	8:50	9:00	9:10	9:20	9:30	9:40	9:50	10:00	10:10	10:20	10:30	10:40	10:50	11:00	11:10	11:20	11:30	11:40	11:50	12:00	12:10	12:20	12:30	12:40	12:50	13:00	13:10	13:20	13:30	13:40	13:50	14:00	14:10	14:20	14:30				
DUNKERQUE	8:34	8:44	8:54	9:04	9:14	9:24	9:34	9:44	9:54	10:04	10:14	10:24	10:34	10:44	10:54	11:04	11:14	11:24	11:34	11:44	11:54	12:04	12:14	12:24	12:34	12:44	12:54	13:04	13:14	13:24	13:34	13:44	13:54	14:04	14:14	14:24	14:34	14:44	14:54		
Jours de circulation et niveaux de prix																																									
Lundi à Jeudi																																									
Mardi à Jeudi																																									
Vendredi																																									
Samedi																																									
Dimanche																																									
de 14 décembre 2003																																									
au 12 juin 2004																																									

Légende
 ■ TGV circulant en période normale
 ■ TGV circulant en période de pointe
 ■ TGV ne circulant pas ce jour

Correspondances à :
 a Arras : tous les jours.
 b Arras : seul samedi, dimanches et fêtes.
 c Arras : les samedis, dimanches et fêtes.
 d Hazebrouck : tous les jours.
 e Hazebrouck : les vendredis.
 f Hazebrouck : les samedis, dimanches et fêtes.

Horaires modifiés :
 ① Variante horaire le 29 mai entre Dunkerque et Arras, horaire d'arrivée à Paris Nord inchangé.
 ② Variante horaire les 29, 30 et 31 mai entre Dunkerque et Arras, horaire d'arrivée à Paris Nord inchangé.
 ③ Variante horaire les 29, 30 et 31 mai entre Dunkerque et Arras, horaire d'arrivée à Paris Nord inchangé.
 ④ Variante horaire le 31 mai entre Dunkerque et Arras, horaire d'arrivée à Paris Nord inchangé.
 ⑤ Variante horaire le 31 mai entre Dunkerque et Arras, horaire d'arrivée à Paris Nord inchangé.
 ⑥ Variante horaire le dimanche: Dunkerque 19h42, Hazebrouck 20h11, Béthunes 20h35, Lens 20h48.

Horaires modifiés :
 ① Variante horaire le dimanche et les 29, 30 et 31 mai: Lens 17h58, Béthunes 18h12, Hazebrouck 18h38, Dunkerque 19h02.
 ② Variante horaire le 29 mai: arrivées Lens 18h17, Béthunes 18h38, Hazebrouck 19h02, Dunkerque 19h16.
 ③ Variante horaire les 29, 30 et 31 mai: arrivées Lens 18h32, Béthunes 18h53, Hazebrouck 19h19, Dunkerque 19h33.
 ④ Variante horaire le 29 mai: arrivées Lens 18h51, Béthunes 19h04, Hazebrouck 19h37, Dunkerque 19h51.
 ⑤ Variante horaire les 29, 30 et 31 mai: arrivées Lens 19h47, Béthunes 19h50, Hazebrouck 20h22, Dunkerque 20h48.
 ⑥ Variante horaire les 29, 30 et 31 mai: arrivées Lens 20h17, Béthunes 20h39, Hazebrouck 20h52, Dunkerque 21h16.
 ⑦ Variante horaire le 31 mai: arrivées Lens 21h17, Béthunes 21h39, Hazebrouck 21h52, Dunkerque 22h16.

Jours particuliers : Les jours de circulation et la tarification des TGV ci-dessus sont susceptibles d'être modifiés les 24, 25, 26, 31 décembre, 1er, 2 janvier, 11, 12, 13 avril, 18, 24, 25, 30, 31 mai et 1er juin. Révisé pour vous avant votre départ.

Échange et remboursement

Un changement de programme ?

- **Vous souhaitez changer d'horaire de départ :**
Vous devez échanger votre billet. Les échanges avant départ sont gratuits et illimités, et vous garantissent une place réservée pour un voyage plus confortable. Vous pouvez échanger simplement votre billet à un distributeur automatique ou à un guichet.
- **Vous avez manqué votre TGV :**
Vous disposez d'une heure après le départ pour échanger sans frais votre réservation, à la gare de départ du TGV que vous deviez emprunter. Au-delà de ce délai, la SNCF vous propose l'échange avec une retenue de 50 %.
- **Vous devez annuler votre voyage :**
La SNCF rembourse intégralement votre billet avant l'heure de départ de votre TGV. Il vous suffit pour cela de vous présenter à n'importe quel guichet muni de votre titre de transport. Au-delà de ce délai, vous êtes remboursé avec une retenue de 50 %.

L'horaire garanti

Lorsque votre TGV arrive à destination au moins 30 minutes après l'heure prévue (pour un parcours Grandes Lignes d'au moins 100 km) et lorsque ce retard est imputable à la SNCF (1), celle-ci s'engage, à titre commercial, à vous offrir une compensation sous forme de Bons Voyage.
La compensation représente un tiers du prix de votre billet (2). Son montant ne peut être inférieur à 4,6 €.

Pour obtenir cette compensation, il vous suffit de compléter l'enveloppe "régularité" (qui vous a été remise à la descente du train), d'y insérer l'original de votre billet, puis de poster l'enveloppe, dispensée d'affranchissement.

- Si l'enveloppe "régularité" ne vous a pas été remise à l'arrivée alors qu'elle aurait dû l'être, adressez vos billets au Centre Régularité SNCF de Toulouse (3).
- Si vous voyagez avec un tarif aller-retour obligatoire (Découverte à Deux, Découverte Séjour, Congé annuel...), adressez votre demande de compensation après avoir effectué le trajet de retour en joignant la totalité des titres de transport.
- Si vous avez pris un TGV différent de celui pour lequel vous avez réservé, envoyez votre billet dans l'enveloppe "régularité" en indiquant au dos l'heure de départ ou le numéro du TGV que vous avez réellement emprunté. Ce billet devra avoir été préalablement visé par le contrôleur qui vous aura replacé dans le nouveau TGV.
- Dans certains cas de perturbation importante du trafic ou de perturbation de longue durée, quelle qu'en soit la cause, la SNCF peut suspendre l'application de cet engagement. Vous en serez informé avant votre départ.
- Certaines relations internationales (Eurostar, Thalys, Artésia...) sont soumises à d'autres règles de compensation.

(1) L'engagement n'est pas applicable lorsque le retard a pour origine une cause extérieure à la SNCF (acte caractérisé de malveillance, manifestation de personnes extérieures à la SNCF, survenance d'un obstacle sur la voie...).

(2) Sauf dispositions particulières.

(3) Centre Régularité SNCF de Toulouse - 37, avenue de Lyon - 31503 Toulouse - Cedex 5.

les prix

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C		SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée	Coefficient	
	1h30	6	
SESSION JUIN 2005		Page 5 / 8	

ANNEXE 1

Voyage Paris Gare du Nord – Saint-Omer

Gare de départ :	
Heure de départ :	
Gare d'arrivée :	
Heure d'arrivée :	
Information(s) complémentaire(s)	

ANNEXE 2 : Bulletin de retard

<p>GARE DE PARIS-NORD ESCALE GRANDES LIGNES 18, Rue de Dunkerque 75475 PARIS CEDEX 10</p>	 DIRECTION DE PARIS-NORD
<h1>BULLETIN DE RETARD</h1>	
<p><i>Je, soussignée, Claire BOISTIERE, Directeur Commercial de la Gare de Paris-Nord, certifie que le train n° _____ : arrivée en Gare de Paris-Nord prévue à _____ h _____ en provenance de _____ le _____ a subi un retard de _____ minutes.</i></p>	
<p><i>La SNCF vous prie d'accepter ses excuses pour les désagréments que vous avez subis et vous remercie de votre compréhension.</i></p>	
<p><i>Le Directeur Commercial de la Gare de Paris-Nord</i></p>	
	
<p><i>Claire BOISTIERE</i></p>	
<p><small>Ce document, distribué à la demande du client, ne peut en aucun cas donné lieu à l'application de l'engagement de la S.N.C.F. "Horaire garanti". Cet engagement ne s'applique que pour plus de 100 km effectués à bord des trains Grandes Lignes.</small></p>	

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C	SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient 6
SESSION JUIN 2005	Page 6 / 8	

ANNEXE 3

Première intervention	
Deuxième intervention	

ANNEXE 4

Vous avez manqué votre T.G.V

Changement sans frais	
Changement avec frais	

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C	SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient 6
SESSION JUIN 2005	Page 7 / 8	

ANNEXE 5



Service clientèle
voyageurs

**■ DÉCLARATION
DE PERTE D'UN OBJET**

Timbre à date
de la gare

Je soussigné (NOM en lettres majuscules)

demeurant à (adresse complète)

déclare avoir * perdu - * oublié le (date)

(1)

* dans le train n° du (date)

partant de à h. à destination de

..... (parcours emprunté)

* 1* - * 2* classe - n° voiture (éventuellement) * couchette

..... * wagon-lit

Endroit présumé

* dans la gare de

En cas de trouvaille, je demande

- * A être avisé à l'adresse suivante

.....

- * Que l'objet me soit expédié à

.....

- * Que l'objet soit remis à M.

.....

à qui je donne procuration de retrait.

En outre, je déclare prendre à ma charge les frais occasionnés par la trouvaille et la restitution de l'objet en cause.

A le

(Signature)

NOTA : Le délai de garde des objets retrouvés est fixé à 30 jours sur l'ensemble de la S.N.C.F.
[1] Description de l'objet (nature, forme, couleur, dimension, contenu détaillé).
[*] Rayer l'indication non utilisée.

6539.0.1.2021 - 05/00

0.006.6502

ANNEXE 6

Informations à recueillir	
Démarches à effectuer	

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ- OPTION C	SUJET	
EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient 6
SESSION JUIN 2005	Page 8 / 8	