

# CORRIGÉ

## ANNEXE 1 (25 points)

Nom de la personne	Fonction dans le rayon	Registre de langage	Justification
Mme NIELSEN (1 point)	Responsable du rayon Grandes marques (1 point)	Soutenu (2 points)	Vouvoiement « suranné » Vocabulaire recherché (2 points)
Mme YVETTE (1 point)	Chef d'équipe (1 point)	Courant (2 points)	Vocabulaire courant, utilisé tous les jours Tutoiements (2 points)
Moi-même (Christine) (1 point)	Vendeuse Retoucheuse (1 point)	Courant (2 points)	Vocabulaire courant, utilisé tous les jours (2 points)
Caroline (1 point)	Stagiaire (1 point)	Familier (2 points)	Tutoiement Abréviation, vocabulaire familier (2 points)

Quel est le langage le plus approprié dans une situation professionnelle ?  
= 1 point (0,5 point pour « courant », 0,5 point pour la qualité de la rédaction)

Le langage le plus approprié dans une situation professionnelle est le langage courant. Il est compréhensible par tous.

## ANNEXE 2 (3 points)

Vous-même : Je vous prie de m'excuser, je viendrai avec une tenue adaptée dès demain.

## ANNEXE 3 (9,5 points)

**Fiche Message Téléphonique**

Date : *25 mai (0,5 point)*      Heure : *matin (0,5 point)*

À l'attention de : *Mme NIELSEN (1 point)*

**EN VOTRE ABSENCE**

Mr / Mme : *Romain (0,5 point)*

Société : *Service publicité (0,5 point)*

Téléphone : \_\_\_\_\_

A TÉLÉPHONÉ      ■ (1 pt)      MERCI D'APPELER      ■ (1 pt)

EST PASSÉ VOUS VOIR       VOUS RAPPELERA     

DEMANDE UN RDV            URGENT     

\*\*\*\*\*

Message :

- *Affiches sont prêtes (1,5 point)*
- *Le rappeler pour lui donner date d'installation (3 points)*

**M.C.**

Spécialité : **ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE**  
**CORRIGÉ**

Code Spécialité :

Durée :  
**2h00**

Session  
**2006**

Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

N° Sujet : **06 - 192**

Coefficient:  
**2**

Folio  
**1 / 3**

# CORRIGÉ

## ANNEXE 4 (17,5 points) (1,5 pt colonne 1, 2 pts colonne 2)

Accepter toute réponse cohérente (aide à la correction en gras)

Situation	Erreurs commises	Ce qu'elle aurait dû dire et/ou faire
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ne relève pas la tête</li> <li>- fait patienter la cliente</li> </ul>	- taille 40 ? suivez-moi, je crois qu'il nous reste un modèle en rayon <b>arrêter toute activité et s'occuper de la cliente</b>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vexe la cliente</li> </ul>	- tenez, essayez le en 38. Je vous apporte le même en 40, ces modèles taillent petit <b>répondre en douceur</b>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « débrouiller » = langage familier</li> <li>- abandon de la cliente</li> </ul>	- vous trouverez les chemisiers à manches longues sur votre droite et ceux à manches courtes sur votre gauche. Quel type de chemisier recherchez-vous ? <b>le but est d'engager la conversation</b>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aucune écoute de la cliente</li> <li>- langage familier</li> </ul>	- préférez-vous une écharpe, une ceinture, un bijou ? - quel style recherchez-vous ? <b>accepter toute question permettant de mieux cerner ce que le client recherche</b>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- propos vexants</li> </ul>	- souhaitez-vous une jupe courte ou longue, unie ou à motifs... <b>accepter toute question permettant de mieux cerner ce que le client recherche</b>

## ANNEXE 5 (5 points) (0,5 pt par question)

Exemples de formulation

Types de questions correspondants

Préférez-vous ce gilet en bleu ou en noir ?

Recherchez-vous une jupe d'hiver ou de printemps ?

Avez-vous une préférence dans le choix de la matière ?

Qu'entendez-vous par un « style moderne » ?

Avez-vous déjà une idée de cadeau ?

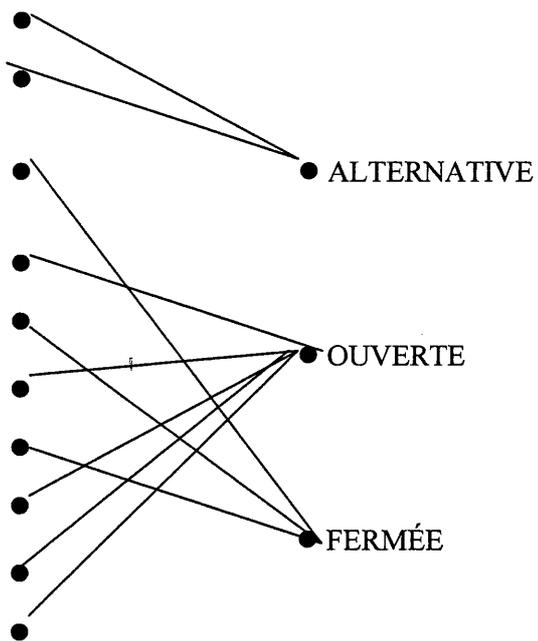
Que pensez-vous de ces nouveaux modèles ?

Puis-je vous aider ?

Quel style de vêtements porte votre fiancée ?

Où avez-vous acheté ce tailleur ?

Quels sont vos goûts ?



**M.C.**

Spécialité : **ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE**  
**CORRIGÉ**

Code Spécialité :

Durée :  
**2h00**

Session  
**2006**

Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

N° Sujet : **06 - 192**

Coefficient:  
**2**

Folio  
**2 / 3**

# CORRIGÉ

## ANNEXE 6 (6 points)

### Le prix à payer

Prix du produit : **82 €**

Retouches nécessaires :

- *reprise du buste* : **10 €**

- *ourlet du bas* : **20 €**

**PRIX TOTAL : 112 €**

## ANNEXE 7 (8 points)

Éléments du chèque	Réponse
- Tiré	- <i>Crédit du Nord</i>
- Tireur	- <i>Mme LEROUX</i>
- Bénéficiaire	- <i>Le Printemps</i>
- Date	- <i>3 juin</i>

## ANNEXE 8 (6 points)

Règles relatives à l'encaissement d'un chèque

- *demander une pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou de séjour, permis de conduire).*

- *vérifier que le nom indiqué sur la pièce est le même que sur le chèque.*

- *indiquer au dos du chèque : nature de la pièce, son numéro, date et lieu d'émission.*

**M.C.**

Spécialité : **ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE**  
**CORRIGÉ**

Code Spécialité :

Durée :  
**2h00**

Session  
**2006**

Épreuve : **EP2 – Gestion d'entreprise**

N° Sujet : **06 - 192**

Coefficient:  
**2**

Folio  
**3 / 3**