

## NOTE AUX CANDIDATS

**ATTENTION** : Avant de composer, les candidats sont priés de bien vouloir vérifier que le sujet qui leur a été remis est complet (1 / 11).

PARTIES	TÂCHES À RÉALISER	N° annexes à rendre	BARÈME
1 <sup>ère</sup>	Repérer les rôles des collègues	} 1	25
	Indiquer le langage utilisé		
	Répondre de manière adaptée	2	3
	Compléter la fiche téléphonique	3	9,5
2 <sup>ème</sup>	Identifier les erreurs commises	4	17,5
	Caractériser les questions	5	5
3 <sup>ème</sup>	Calculer le coût de revient de la robe	6	6
	Citer les éléments du chèque	7	8
	Énoncer les règles relatives à l'encaissement du chèque	8	6
		<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

*L'usage de la calculatrice est autorisé.  
Pour préserver l'anonymat, votre nom ou votre signature ne doit apparaître sur aucune feuille.*

<b>M.C.</b>	Spécialité : <b>ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE</b> Code Spécialité :	Durée : <b>2h00</b>	Session <b>2006</b>
Épreuve : <b>EP2 – Gestion d'entreprise</b>		Coefficient: <b>2</b>	Folio <b>1 / 11</b>
N° Sujet : <b>06 - 192</b>			

**Mise en situation :**

Titulaire de la Mention Complémentaire Essayage Retouche Vente, vous travaillez depuis 1 an au Printemps, grand magasin proposant un choix de produits important. La majorité de votre clientèle est aisée et il convient donc de s'adapter.

Affectée au rayon vêtements de grandes marques pour femmes depuis 15 jours, vous êtes chargée d'accueillir la nouvelle stagiaire aujourd'hui, 25 mai, et d'améliorer les ventes du rayon. C'est la matinée, les clientes affluent déjà.

**PREMIÈRE PARTIE : Communiquer et s'intégrer à l'équipe de vente**

Vous travaillez dans un nouveau rayon depuis 15 jours.

Vous avez pu observer le poste occupé par chacun de vos collègues. Votre attention est de plus attirée par les propos entendus.

Certains de ces propos sont retranscrits dans le **document 1**.

1. Vous complétez l'annexe 1 en prenant soin, pour chaque personne évoquée, de :
  - repérer la fonction exacte,
  - qualifier le registre de langage,
  - justifier le langage utilisé.

Ce matin, pressée, vous vous êtes habillée en jean. Vous portez des tennis à semelles compensées et un tee-shirt qui laisse apparaître votre nombril orné d'un piercing.

Mme Nielsen, votre responsable, vous en fait la remarque (**Annexe 2**).

2. Vous proposez sur l'annexe 2 la réponse adaptée que vous formulez suite à cette remarque.

Le téléphone sonne. Vous décrochez. M. ROMAIN du service publicité souhaite joindre Mme NIELSEN.

3. À partir de la conversation téléphonique que vous venez d'avoir (**Document 2**), vous complétez sur l'**annexe 3** la fiche message téléphonique.

M.C.

Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE

Code Spécialité :

Durée :  
2h00

Session  
2006

Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise

N° Sujet : 06 - 192

Coefficient:  
2

Folio  
2 / 11

## DEUXIÈME PARTIE : Vendre

Mme Nielsen est surprise, voire choquée par la manière dont le personnel de vente s'adresse ou répond parfois à la clientèle.

Elle décide de vous sensibiliser sur ce dernier point.

À partir des situations de vente entendues dans le rayon (**Document 3**).

1. Sur l'**annexe 4**, vous relevez pour chacune des situations, les erreurs commises.
2. Vous proposez des solutions sur ce qu'il aurait fallu dire et/ou faire.

Afin de parfaire votre formation, Mme Nielsen vous propose de vous entraîner à la recherche des besoins en utilisant les différentes méthodes de questionnement.

3. Sur l'**annexe 5**, vous associez par une flèche chaque exemple de formulation au type de question correspondant.

## TROISIÈME PARTIE : Encaisser

Une cliente, Mme Leroux, a effectué l'achat d'une robe. Cependant des retouches sont nécessaires. La robe est trop longue et « baille » au niveau de la poitrine.

1. Calculez le prix que devra payer la cliente, retouches comprises.  
Consultez le document 4 et complétez l'**annexe 6**.

Quelques jours plus tard, le 3 juin, Madame Leroux vient récupérer son article. Elle essaie à nouveau la robe, cette fois-ci elle tombe parfaitement. Vous l'accompagnez à la caisse. Elle souhaite payer avec un chèque de la banque Crédit du Nord.

2. Complétez le tableau de l'**annexe 7**.
3. Rappelez les règles relatives à l'encaissement d'un chèque (**Annexe 8**) lors de sa remise à la caissière.

M.C.

Spécialité : ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE

Code Spécialité :

Durée :  
2h00

Session  
2006

Épreuve : EP2 – Gestion d'entreprise

N° Sujet : 06 - 192

Coefficient:  
2

Folio  
3 / 11

**DOCUMENT 1**

**Extraits de propos entendus**

Mme NIELSEN  
Responsable du rayon  
Grandes Marques

... (s'adressant à Mme Yvette) :  
Mme Yvette, vous veillerez à me  
remettre ces écharpes en réserve, elles  
sont surannées\*, la mode est au lin...

... (s'adressant à vous) :  
N'oublie pas de remettre les  
cintres dans le bon sens, cela  
rend le rayon plus agréable à  
l'œil ...

Mme Yvette  
Chef d'équipe  
10 ans d'expérience

Vous-même (Christine)  
Vendeuse Retoucheuse  
1 an d'expérience

...Devons nous ouvrir tous  
les cartons qui sont arrivés  
ce matin ?...

...Dis moi, Chris' où j' dois  
mettre ces trucs moches ?...

Caroline  
Stagiaire  
depuis 2 jours

Lexique :  
Surannées : démodées

## DOCUMENT 2

## Conversation téléphonique

- Vous :* Bonjour, Christine, rayon grandes marques, que puis-je pour vous ?
- Votre collègue :* Bonjour, je suis Romain du service publicité, puis-je parler à Mme NIELSEN ?
- Vous :* Elle s'est absentée quelques minutes, puis-je prendre un message ?
- Votre collègue :* Et bien, dites lui que les affiches pour la prochaine promotion sont prêtes. Peut-elle me rappeler pour fixer une date concernant l'installation de ces supports publicitaires ? Merci.
- Vous :* Bien, c'est noté, je lui dirai.

## DOCUMENT 3 Situations de vente entendues dans votre rayon

### SITUATION 1

*La vendeuse complète un document sans relever la tête*

*Cliente – C :* Bonjour Mademoiselle, je cherche le même modèle en taille 40, à qui puis-je m'adresser ?

*Vendeuse – V :* A moi, je suis à vous dans 5 minutes.

### SITUATION 2

*V :* Quelle taille faites-vous ?

*C :* 38

*V :* Vous êtes sûre ?  
Regardez, cela ne taille vraiment pas grand !

### SITUATION 3

*V :* Bonjour, Madame, souhaitez-vous être renseignée ?

*C :* Non, je vous remercie, de toute façon, tous les chemisiers sont là ?

*V :* Tout à fait, alors je vous laisse vous débrouiller ?

*C :* Oui, merci.

### SITUATION 4

*C :* Nous recherchons un petit accessoire pour mettre en valeur une robe toute simple, dans les 20 €, pas plus.

*V :* J'ai ce qu'il vous faut, regardez cette ceinture. C'est top mode et ça en jette, j'ai la même en vert.

*C :* Ma fille est plus classique...

### SITUATION 5

*C :* Je recherche une jupe pour mettre avec cette veste.

*V :* Oh la la ! nous n'avons vraiment plus rien qui puisse aller avec ce genre de modèle, cela ne se fait plus du tout.

**DOCUMENT 4****Tarif des retouches**

Reprise au niveau du buste	10 € .
Reprise au niveau de la taille	10 €
Ourlet du bas (robe)	20 €
Ourlet du bas (pantalon)	15 €
Reprise des manches	10 €

Le prix de la robe indiqué sur l'étiquette est de 82 euros.

L' ANONYMAT

Le candidat doit inscrire  
ici - dessous son numéro de table

**M.C. : ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE**

Dominante :

Code spécialité :

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

Durée : **2 h 00**

Centre d’écrit .....

Session : **2006**

NOM et Prénoms : .....

( en majuscules, suivi s’il y a lieu du nom d’épouse )

Date et lieu de naissance : .....

RESERVE A

Griffe du correcteur

**M.C. : ESSAYAGE – RETOUCHE - VENTE**

Dominante :

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

Session : 2006

N° de sujet **06 – 192**

Folio **7 / 11**

**ANNEXE 1 (à rendre avec la copie)**

Nom de la personne	Fonction dans le rayon	Registre de langage	Justification

Quel est le langage généralement le plus approprié dans une situation professionnelle ?  
Justifiez votre réponse.

.....

.....

.....

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

06-192 Folio 8 / 11

**ANNEXE 2 (à rendre avec la copie)**

*Votre responsable , Mme NIELSEN : « Christine ! Vous n'avez donc rien d'autre à vous mettre ? »*

Ma réponse adaptée : .....

.....

.....

**ANNEXE 3 (à rendre avec la copie)**

**Fiche Message Téléphonique**

Date : ..... Heure : .....

À l'attention de : .....

**EN VOTRE ABSENCE**

Mr / Mme : .....

Société : .....

Téléphone : .....

A TÉLÉPHONÉ	<input type="checkbox"/>	MERCI D'APPELER	<input type="checkbox"/>
EST PASSÉ VOUS VOIR	<input type="checkbox"/>	VOUS RAPPELERA	<input type="checkbox"/>
DEMANDE UN RDV	<input type="checkbox"/>	URGENT	<input type="checkbox"/>

\*\*\*\*\*

Message : .....

.....

.....

.....

.....



**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

06-192 Folio 9 / 11

**ANNEXE 4 (à rendre avec la copie)**

<b>Situation</b>	<b>Erreurs commises</b>	<b>Ce qu'elle aurait dû dire et/ou faire</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

06-192 Folio 10 / 11

## **ANNEXE 5 (à rendre avec la copie)**

### 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 ?	●	● ALTERNATIVE
Qu'entendez-vous par un « style moderne » ?	●	
Avez-vous déjà une idée de cadeau ?	●	
Que pensez-vous de ces nouveaux modèles ?	●	● OUVERTE
Puis-je vous aider ?	●	
Quel style de vêtements porte votre fiancée ?	●	
Où avez-vous acheté ce tailleur ?	●	● FERMÉE
Quels sont vos goûts ?	●	

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

06-192 Folio 11 / 11

**ANNEXE 6 (à rendre avec la copie)**

**Le prix à payer**

Prix du produit : .....

Retouches nécessaires :

- .....

- .....

PRIX TOTAL : .....

**ANNEXE 7 (à rendre avec la copie)**

Éléments du chèque	Réponse
- Tiré	- .....
- Tireur	- .....
- Bénéficiaire	- .....
- Date	- .....

**ANNEXE 8 (à rendre avec la copie)**

Règles relatives à l'encaissement d'un chèque
- .....
.....
- .....
.....
- .....
.....