

CAP Employé de vente spécialisé
EP2 : Option C – Services à la clientèle

Compétences	Activités	Annexes	Barèmes	Evaluation
C1. Gérer la relation client C.1.1.2 Informer et orienter le client/ le visiteur/ intervenant	Activité 1. Informer et orienter les clients en fonction de leurs attentes	Annexe A		
			/ 20	
C1. Gérer la relation client C1.2.2. Aider le client, le visiteur dans l'utilisation des installations	Activité 2. Aider et conseiller le client	Réponses sur copie		
			/ 20	
C1. Gérer la relation client C1.4.1. Recueillir la réclamation C1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné	Activité 3. Gérer les réclamations des clients et être à l'écoute de leurs remarques	Réponses sur copie		
			/ 20	
C2. Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation C2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles C2.3.1 Apprécier les situations à risque	Activité 4. Participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial	Réponses sur copie		
			/ 30	
C2.3.2 Alerter les services d'intervention ou de secours C2.3.3 Participer à la mise en place d'un périmètre de sécurité	Activité 5. Participer à la gestion des incidents et/ou des accidents sur les biens ou les personnes	Réponses sur copie		
			/ 30	
Total			/120	

		Session 2006	
CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE			
Option C : Services à la clientèle			
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation			
Sujet	Coefficient : 6	Durée : 1h 30	Page 1 sur 10

Walibi



Vous travaillez en tant qu'agent d'accueil au sein du parc « Walibi », situé en Lorraine à Maizières-Lès-Metz. Avec plus de 30 attractions et spectacles, le parc Walibi Lorraine propose des moments de joies inégalables à ses visiteurs.

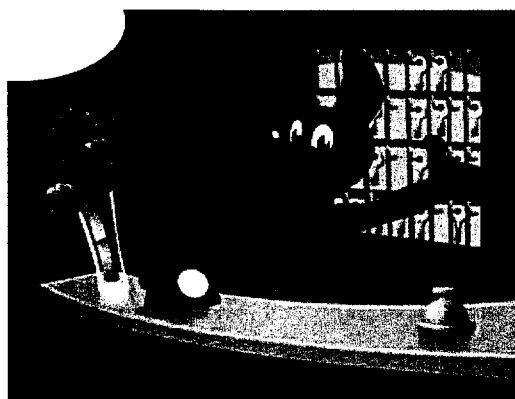
Vous êtes affecté(e) au point « Accueil – Informations » situé à l'entrée du parc et votre mission consiste à informer, aider et orienter les différents visiteurs.

Activité 1. Informer et orienter les visiteurs en fonction de leurs attentes

Pour vous aider dans votre mission d'accueil, vous disposez de différents supports dont le plan du parc (document 1). Nous sommes le 10 juin 2006 et plusieurs clients se présentent au point informations.

Votre travail

1. En vous aidant du document 1, vous accueillez les différents visiteurs et répondez au mieux à leurs attentes. Complétez l'annexe A.



CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 2 sur 10	

Activité 2. Aider et conseiller les clients

En tant qu'agent d'accueil, il vous appartient d'aider les visiteurs qui éprouvent des difficultés.

Votre travail

2.1 Apportez une réponse et aide adaptées aux situations suivantes :

- a) **Un touriste souhaite pouvoir profiter des différentes attractions du parc. Il se présente au point-information en tenant en laisse son chien. Il ne voudrait pas laisser son fidèle compagnon dans sa voiture, car il fait chaud. Il vous demande de l'aide. A l'aide du document 1, décrivez-ci-après ce que vous allez dire et faire.**

☞ Votre réponse :

.....
--

- b) **Vous êtes « point information », il est 14h, une femme se dirige vers vous. Elle fait partie d'un groupe de touristes parisiens qui doit la rejoindre aux alentours de 16 heures. Elle ne sait pas où et comment leur donner rendez-vous pour qu'elle puisse les rejoindre facilement sans sortir du parc. Elle vous demande de l'aider A l'aide du document 1, indiquez-ci-après ce que vous allez dire et faire.**

☞ Votre réponse :

.....
--

CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 3 sur 10	

- c) Une mère de famille souhaite réserver une poussette pour son enfant âgé de 2 ans. Elle ne sait pas à qui s'adresser. Elle vous demande de l'aider. A l'aide du document 1, indiquez-ci-après ce que vous allez dire et faire.

☞ Votre réponse :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 4 sur 10	

Activité 3. Gérer les réclamations des clients et être à l'écoute de leurs remarques

Vous êtes très attentif(ve) à la qualité des services proposés aux clients. En visant la satisfaction des visiteurs, vous vous assurez de leur fidélité au parc Walibi.

Votre travail

3.1 Apportez une réponse et aide adaptées aux situations suivantes :

- a) Un client vient vous voir au « point information ». Il est mécontent car les distributeurs automatiques de billets de banque ne fonctionnent pas. Il ne peut pas retirer d'argent pour offrir une peluche « Walibi » en souvenir à son petit-fils. Il souhaite que vous lui apportiez une solution. A l'aide du document 1, décrivez-ci-après ce que vous allez dire et faire.

☞ Votre réponse :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- b) Votre responsable souhaite que le parc soit toujours plus à l'écoute des remarques et suggestions de la clientèle. Pour cela, il vous demande de lui proposer 2 moyens simples et faciles à mettre en place pour recueillir l'avis des visiteurs. Répondez dans l'encadré ci-dessous.

☞ Votre réponse :

☞ Moyen 1 :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☞ Moyen 2 :

.....

.....

.....

.....

.....

CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 5 sur 10	

Walibi Lorraine démarre sa 17ème saison sur les chapeaux de roues avec en primeur cette saison une nouvelle génération d'attraction: Le **Tang' OR**.

Renversant et irrésistiblement drôle, les familles adoreront ce nouvel oiseau qui surveille du haut de son nid l'activité du parc lorrain (document 2).

Votre travail

4.1 Votre responsable vous demande de lui proposer 2 supports ou animations simples à mettre en place pour informer et inciter la clientèle à découvrir cette nouvelle attraction.

☞ Votre réponse :

<p>☛ <u>Support ou animation 1 :</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>☛ <u>Support ou animation 2 :</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

4.2 Vous vous apercevez très vite que la nouvelle attraction plaît à la clientèle. Les visiteurs se bousculent désormais pour pouvoir y accéder. La file d'attente s'allonge et certaines personnes cherchent à « tricher » en passant devant les autres. Vous constatez la situation. Indiquez ci-après ce que vous allez faire et dire pour assurer la sécurité de la clientèle et éviter le mécontentement de la clientèle.

☞ Votre réponse :

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Activité 5. Participer à la gestion des incidents et/ou des accidents sur les biens et les personnes

En juin, la fréquentation du parc est de plus en plus importante. Dans l'allée qui mène à la sortie du parc, vous remarquez une jeune femme qui titube. Elle semble avoir un malaise. Elle s'écroule au plein milieu du passage et très vite une foule se concentre autour de la malheureuse victime.

a) Face à la situation, quelles sont les deux premiers interlocuteurs que vous allez alerter ?

.....
.....
.....
.....
.....

b) Rédigez, en quelques lignes, le message que vous allez transmettre aux services de secours concernés.

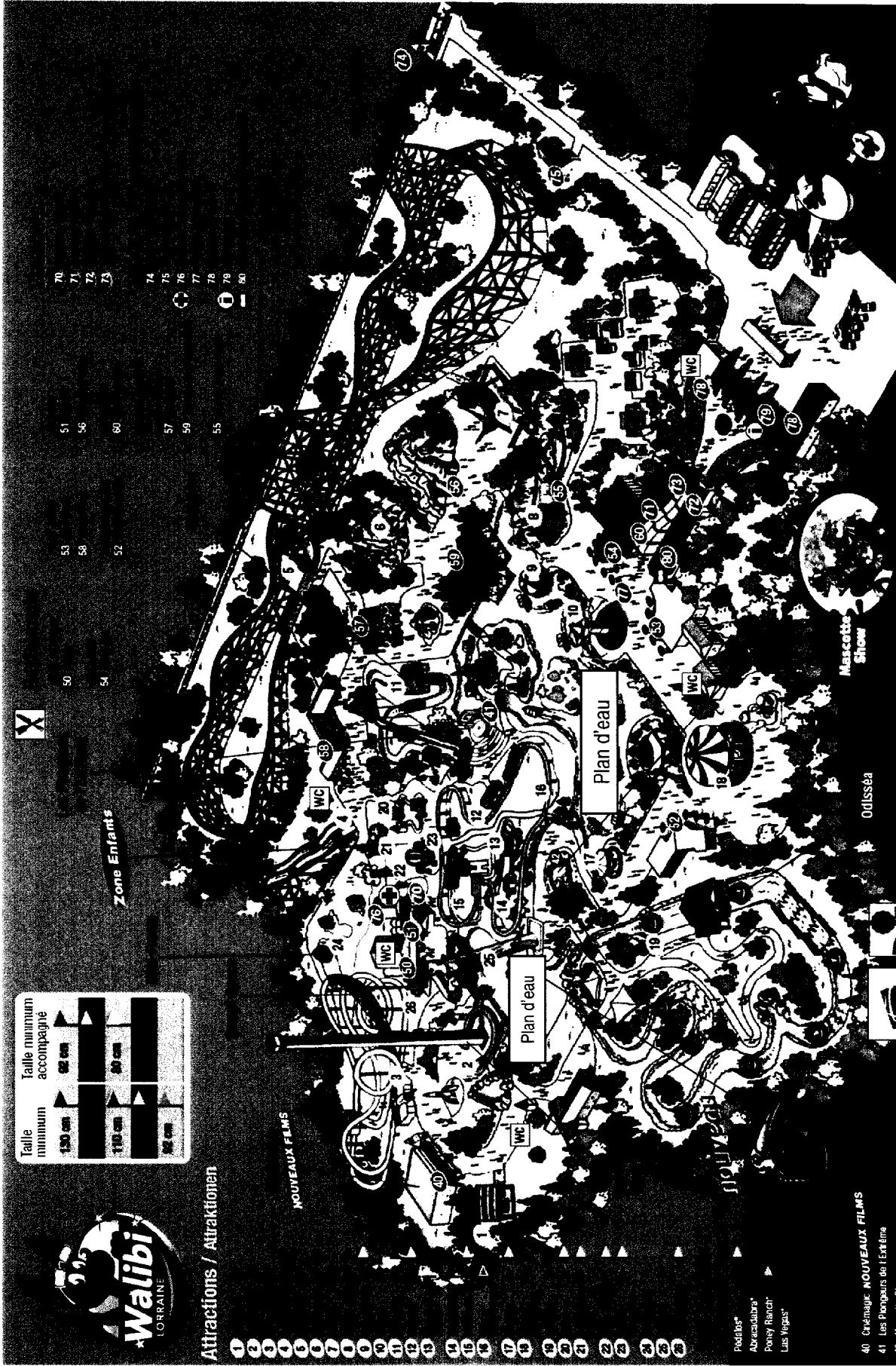
.....
.....
.....
.....
.....

c) Dans l'attente de l'arrivée des secours, que pouvez-vous faire ?

.....
.....
.....
.....
.....

CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 7 sur 10	

Document 1. Plan du parc



Taille minimum	Taille minimum accompagné
130 cm	92 cm
110 cm	80 cm
82 cm	



Attractions / Attraktionen

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30
- 31
- 32
- 33
- 34
- 35
- 36
- 37
- 38
- 39
- 40
- 41
- 42
- 43
- 44
- 45
- 46
- 47
- 48
- 49
- 50
- 51
- 52
- 53
- 54
- 55
- 56
- 57
- 58
- 59
- 60

Pédibus*
 Attracalabre*
 Pony Ranch*
 Les Vegas*

40 Orémagie NOUVEAUX FILMS
 41 Les Pongeurs de l'Estérine

CAP Employé de vente spécialisé - Option C	
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30
Session 2006	Coefficient : 6
	Page 8 sur 10



LE TANG'OR

****Fiche Technique de l'attraction****

TYPE D'ATTRACTION : TOPPLE TOWER (Tour basculante)

NOM DE L'ATTRACTION : Le Tang'OR

DESCRIPTION: Une tour unique au monde qui coulisse vers le haut et vers le bas, effectuant des mouvements de balancier jusqu'à 60° d'inclinaison offrant des sensations impressionnantes pour toute la famille avec un design original.

THEMATIQUE: Oiseau imaginaire aux couleurs empreintes d'exotisme.

UNICITE : Première Mondiale!

EXPERIENCE: Les passagers commencent leur baptême de l'air en embarquant dans une navette circulaire laissant leurs jambes suspendues dans le vide. La navette et ses passagers montent vers les cieux en moins de 20 secondes tout en effectuant sur une rotation sur elle-même. Arrivée tout en haut de la tour, la navette fait un bref arrêt et la tour tout entière s'incline procurant à ses passagers des sensations inédites. L'effet de chute amortie associé aux mouvements de rotation offre aux visiteurs une expérience jamais vécue auparavant, riche en sensations et irrésistiblement drôle tant pour les parents que pour les jeunes enfants.

SPECIFICITE: Surveillance de fermeture des sièges avec témoins lumineux verts pour confirmation.

CONCEPTION/CONSTRUCTEUR: HUSS (BREMEN, Germany)

LIEU : Walibi Lorraine

CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 9 sur 10	

Annexe A. Accueil et informations des visiteurs au « point informations » du parc

Situations	Que lui répondez-vous ?
<ul style="list-style-type: none"> Un visiteur souhaite se rendre à l'attraction « walligator ». <p><i>Vous lui expliquez comment s'y rendre depuis l'entrée du parc</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> Une maman et ses deux enfants aimerait savoir s'il possible de pique-niquer au sein du parc. <p><i>Vous lui répondez et lui indiquez la manière de s'y rendre depuis l'entrée du parc.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> Un touriste de passage, s'adresse à vous car il souhaiterait connaître les différents moyens de transports à sa disposition pour se rendre au parc depuis Paris. <p align="center"><i>Vous le renseignez</i></p>	

CAP Employé de vente spécialisé – Option C		
EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée 1h30	Coefficient : 6
Session 2006	Page 10 sur 10	