

## SITUATION PROFESSIONNELLE N° 1

### DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

- RECOMMANDATIONS AU JURY

- SITUATION PROFESSIONNELLE

*Ces documents sont à remettre aux jurys, une heure avant le début de l'épreuve*

	Session 2007	Sujet N° 70211
<b>CAP METIER DU PRESSING</b>		
EP1 Relations avec la clientèle		
Durée : 45 minutes	Coefficient :4	Page J 1/9

# RECOMMANDATIONS AU JURY

## LE DEROULEMENT

L'épreuve se déroule en deux parties :

- au poste de réception et livraison
- en entretien (oral)

Au poste de réception – livraison, un premier sujet composé de 2 pages est remis au candidat qui, après avoir pris connaissance de celui-ci, dispose de 20 minutes pour effectuer le travail qui lui est demandé.

A l'issue de cette partie d'épreuve, le questionnaire technologique est remis au candidat qui dispose de 15 minutes pour en prendre connaissance et préparer ses réponses oralement au jury.

## LA SITUATION PROFESSIONNELLE

Elle est celle qui a été arrêtée par le centre d'examen en fonction du lot d'articles préparé. En fonction du nombre de candidat, plusieurs situations professionnelles peuvent être choisies.

Un des membres du jury tient le rôle du client.

### 1 – Réception - livraison:

Au cours de l'épreuve, le jury s'attache à évaluer les capacités du candidat dans le cadre de la situation professionnelle retenue.

► Temps alloué : 20 minutes

Le candidat est évalué depuis l'accueil du client jusqu'à la prise de congé.

Il doit :

- accueillir le client,
- analyser les articles confiés (examen de l'état des vêtements, de la nature des matériaux, de l'importance et de la nature des tâches...)
- apprécier les traitements possibles, les prestations à proposer, les délais et informer le client (y compris des réserves éventuelles)
- enregistrer les articles déposés (y compris ceux destinés à la cotraitance), le coût des prestations, les délais, les réserves et les traitements spécifiques éventuels sur le ticket de dépôt remis au client
- marquer les articles
- encaisser et remettre au client les preuves de paiement (facturette...)

<b>CAP METIER DU PRESSING</b>	Sujet n° 70211
EP1 Relations avec la clientèle	Page J 2/9

- rechercher les articles à livrer et vérifier la numérotation et le nombre d'articles
  - présenter les articles au client et l'informer éventuellement sur le résultat des traitements
  - emballer les articles
  - remettre les articles au client
  - prendre congé du client
- écouter et éventuellement transmettre les observations du client

## **2 – Entretien :**

- ▶ Temps alloué : 25 minutes

Au cours des 5 premières minutes, le jury laisse le candidat exposer les points forts et points faibles de sa prestation, sans l'interrompre. Si besoin, le jury oriente le candidat.

Les 20 minutes suivantes se déroulent sous forme d'entretien. Le jury évalue les connaissances technologiques du candidat en lui posant oralement les questions prévues.

La commission est composée d'un professionnel et d'un professeur ou formateur chargé des enseignements professionnels. L'interrogation se fera conjointement par le professionnel et l'enseignant.

## **BAREME DE NOTATION**

- ▶ Réception - livraison : 30 points
- ▶ Connaissances technologiques : 10 points

**Utiliser les grilles d'évaluation correspondant à la situation professionnelle**

<b>CAP METIER DU PRESSING</b>	Sujet n° 70211
EP1 Relations avec la clientèle	Page J 3/9

## **SITUATION PROFESSIONNELLE N°1**

### **CONTENU**

- Le contexte et les conditions d'exercice
- les caractéristiques des articles à déposer et à réceptionner
- le questionnaire relatif aux connaissances technologiques associées, le corrigé et le barème
- la grille d'évaluation correspondant à la situation

## Contexte

En cours de matinée, la cliente dépose des articles à nettoyer et désire reprendre les articles déposés lors d'un précédent passage. Parmi les articles déposés elle voudrait en urgence le veston pour l'après midi.

Parmi les articles à livrer, l'imperméable est resté taché (le candidat doit le signaler à la cliente).

## Conditions d'exercice (moyens et ressources)

### **Réception :**

- zone de réception des articles traités
- matériels de marquage (épingles, agrafeuse, tickets de marquage ... )
- matériel d'enregistrement (caisse enregistreuse, carnet à souche...)
- tarifs et conditions générales des prestations (affiches)
- matériel pour l'encaissement (caisse et fond de caisse, tampons...)

### **Livraison :**

- zone de livraison des articles à traiter
- matériels de stockage, de présentation des articles,
- matériels de conditionnement (emballeuse murale et de comptoir, film d'emballage...)
- cahier de transmission des observations

### **Matière d'œuvre :**

Voir liste ci-contre

<b>CAP METIER DU PRESSING</b>	Sujet n° 70211
EP1 Relations avec la clientèle	Page J 5/9

Caractéristiques des articles à déposer et à réceptionner

ARTICLES A TRAITER	
Articles	Caractéristiques
Parka	Marquage à l'encolure
Chemise	En coton blanc Nécessitant un blanchiment
Tailleur	Avec code d'entretien comportant le symbole du nettoyage souligné
Veston	A traiter en urgence
Un vêtement en cuir	En co-traitance

ARTICLES TRAITES (minimum 5)	
Articles	Caractéristiques
2 chemises	Pliées, conditionnées
Imper + ceinture	Sur cintre, conditionné Avec un marquage spécifique pour article resté taché
Jupe	A conditionner
Napperon	Conditionné enroulé
Pantalon	A conditionner

## QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

CANDIDAT N° :					
QUESTIONS	REponses ATTENDUES	BAREME	Réponses candidat		NOTE
			Bonne	partielle n'a pas répondu	
Justifier la zone de marquage sur la parka	Fragilité des microfibrés, rupture des fils par épinglage ou agrafage ce qui entraînent une détérioration du tissu	2			
Justifier l'information supplémentaire apportée sur la chemise	Pour signaler la nécessité d'un traitement complémentaire	2			
Interpréter le code d'entretien de la veste tailleur	Lavage interdit blanchiment interdit Repassage fer à T°C moyenne (150°C) Nettoyage professionnel avec précaution Séchage en tambour interdit	2			
Justifier des procédures de conditionnement du napperon	Un napperon doit être conditionné enroulé pour éviter les marques d'un pliage	1			
Enoncer la fonction d'un cahier de bord	Recenser les informations concernant les litiges clients Remonter les informations diverses (urgences,...)	3			
<b>TOTAL</b>					

## GRILLE D'EVALUATION

CANDIDAT N° :				
Compétences évaluées		Indicateurs d'évaluation	Barème	Note
Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation	Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure...	Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter	5	
	Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client	Identification correcte, en présence du client, de tous les éléments nécessaires à la prestation de service	3	
Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités	Interroger le client pour connaître la nature des tâches, leur antériorité, les traitements déjà effectués	Questionnement précis Consignations des observations particulières à destination de l'opérateur	2	
	Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu, à l'état des articles	Formulation adaptée (orale, écrite)	2	
S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation	Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité	Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : -des étiquettes d'entretien et de composition -des documents techniques et des procédures	2.5	
	S'adapter à une organisation imprévue, demande imprévue d'un client, de l'employeur, ... matériel défaillant, situation d'urgence...	Identification des priorités	1	



Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations	Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt	Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés	3	
	Encaisser et vérifier le titre de paiement	Encaissement et rendu monnaie exacts	2	
	Marquer les articles à nettoyer	Marquage respectant l'intégrité des articles, résistant aux traitements de nettoyage et conforme : -à l'enregistrement -à la quantité d'articles à traiter -aux consignes de l'entreprise	1,5	
Préparer les articles en vue de la livraison au client	Regrouper les articles	Nombre et articles correspondant au ticket client	2	
	Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse	Emballage adapté à la présentation soignée des articles, dans le respect des règles d'ergonomie	1	
Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation	Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie	Tenue propre et décente Formule d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante Expression correcte	2,5	
	S'exprimer correctement au comptoir, ou au téléphone, argumenter	Argumentation pertinente	1,5	
	Prendre en compte les demandes du client	Informations technique et conseils en adéquation avec les demandes du client	0,5	
	Favoriser la fidélisation de la clientèle	Etablissement de la relation de confiance conformément à l'éthique professionnelle encourageant la fidélisation	0,5	
	Evaluation des connaissances technologiques			
<b>TOTAL</b>				