

SITUATION PROFESSIONNELLE N° 2

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
CAP METIER DU PRESSING		
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 taches...)
- 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...)

- rechercher les articles à livrer et vérifier la numérotation et le nombre d'articles

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

- 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

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

SITUATION PROFESSIONNELLE N°2

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 à livrer le chemisier est abîmé sur le devant (le candidat doit le signaler à la cliente et proposer un arrangement amiable).

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

CAP METIER DU PRESSING	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
Pantalon velours	En coton
Gilet	Acrylique et laine, brodé de perles
Jupe ample	En polyester – fermeture à glissière cassée
Veste	Manches courtes
Cravate	En soie, tachée de chocolat
Paire de draps	En co-traitance

ARTICLES TRAITES (minimum 5)	
Articles	Caractéristiques
Chemisier	En polyester sur cintre, détérioré lors détachage *
Un costume	Coloris foncé, pantalon à conditionner
1 paire de rideaux	Conditionné
Pull	Angora de coloris clair, à conditionner
couette	En co traitance non livrée

* Le chemisier est détérioré devant. Un marquage spécifique doit amener le candidat à en informer la cliente et proposer un arrangement amiable.

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

CANDIDAT N° :		REponses attendues	BAREME	Réponses candidat			NOTE
				Bonne	partielle	n'a pas répondu	
Interpréter les symboles du code d'entretien du pantalon	<p>Lavage en machine autorisé à 40°C maxi blanchiment interdit</p> <p>Repassage à T°C moyenne (150°C)</p> <p>Nettoyage professionnel autorisé</p> <p>Séchage en tambour autorisé avec restriction de T°C</p>	2					
Préciser les risques d'accidents pouvant survenir sur les perles du pull lors du nettoyage à sec	<p>Risque de fonte des perles ou d'élimination de la pellicule nacrée ⇒ perte d'éclat</p>	2					
Identifier la nature de la tache sur la cravate	Tache de chocolat	1,5					
Repérer la classification de la tache	Tache d'origine végétale						
Identifier la composition textile de la cravate	Soie	1,5					
Indiquez l'origine de la fibre	Fibre naturelle d'origine animale						
Nommer les différentes prestations et citer les caractéristiques de chaque grade de qualité	<p>Service économique : nettoyage à sec, finition mécanique</p> <p>Service soigné : détachage simple, finition main et mécanique</p> <p>Service haute qualité : prétraitements, double nettoyage, détachage, traitements complémentaires, finition main, points main</p>	3					
TOTAL							

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...	2.5	
	Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client		
	Interroger le client pour connaître la nature des tâches, leur antériorité, les traitements déjà effectués	2	
	Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu, à l'état des articles		
Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités	Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité	1.5	
	S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation		
	Formulation adaptée (orale, écrite)	2	
	Interprétation correcte : -des étiquettes d'entretien et de composition -des documents techniques et des procédures		
	Maîtrise du remplacement de la goulotte Rapidité de l'exécution	2	

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 Encaisser et vérifier le titre de paiement Marquer les articles à nettoyer	Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés	2.5
Préparer les articles en vue de la livraison au client	Regrouper les articles	Encaissement et rendu monnaie exacts	2.5
	Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client	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
Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation	Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse	Nombre et articles correspondant au ticket client	3
	Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie	Emballage adapté à la présentation soignée des articles, dans le respect des règles d'ergonomie	2
	S'exprimer correctement au comptoir, ou au téléphone, argumenter	Tenue propre et décente Formule d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante Expression correcte	2.5
Favoriser la fidélisation de la clientèle	Prendre en compte les demandes du client,	Argumentation pertinente	1
	Favoriser la fidélisation de la clientèle	Conseil en adéquation avec les demandes du client	2
		Etablissement de la relation de confiance conformément à l'éthique professionnelle encourageant la fidélisation	0.5
Evaluation des connaissances technologiques			30
TOTAL			TOTAL