

FICHE D'ÉVALUATION PRATIQUE ET ORAL

1) A la suite de 15 minutes de mise en place de l'espace de travail, le client arrive avec une paire de chaussures usées.

Le candidat doit:

- Identifier la nature des travaux à effectuer.
- Etablir un devis verbal de la réparation.
- Renseigner le ticket de réparation.
- Proposer un délai.

Observations :

2) Un client veut récupérer ses chaussures, mais il a perdu son ticket.

On demande au candidat de:

- Retrouver la paire à l'aide d'un questionnement pertinent.
- Encaisser le paiement.

Observations :

CAP cordonnerie multiservice	Code : 50 243 20	Session 2007	SUJET
EP1 : Relations avec la clientèle	Durée : 1h15	Coefficient : 4	Page 1/3

3) Un client demande un tampon encreur composé d'un nom, prénom, une adresse, un code postal et la ville.

Le candidat doit :

- Compléter la demande afin que ce tampon soit réalisé chez le co-traitant.
- Argumenter.
- Renseigner le bon de commande.
- Faire valider la commande.

Observations :

4) Un client présente au candidat une paire de chaussure, la tige est en cuir marron moyen, sale et peu entretenue.

Le candidat doit :

- Présenter les caractéristiques des produits.
- Conseiller le client pour l'utilisation des produits.
- Effectuer une démonstration.

Observations :

CAP cordonnerie multiservice	Code : 50 243 20	Session 2007	SUJET
EP1 : Relations avec la clientèle	Durée : 1h15	Coefficient : 4	Page 2/3

N° DU CANDIDAT :

--

A l'issue de 1h de mise en situation, le candidat aura 15 minutes d'entretien avec le jury.

Trois questions seront choisies et posées en fonction des observations retenues durant l'heure.

	*OUI	*NON
Question I :		
Question II :		
Question III :		

* OUI = la réponse du candidat est validée par le jury.

* NON= la réponse du candidat n'est pas validée par le jury.

CAP cordonnerie multiservice	Code : 50 243 20	Session 2007	SUJET
EP1 : Relations avec la clientèle	Durée : 1h15	Coefficient : 4	Page 3/3