

~~5003121500-ep2-up2s~~  
500 31 22 000-ep2-up2s

**CAP Employé de vente spécialisé - Option C – Services à la clientèle**

COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	ANNEXES	BARÈME	ÉVALUATION
C1 . Gérer la relation client C112 Informer et orienter le visiteur	Activité 1 Informer et orienter le visiteur	Annexes 1 et 1bis (page 7 sur 10)		
			/29	
C1 . Gérer la relation client C112 Informer et orienter le visiteur	Activité 2 Recueillir les attentes et cerner la demande	Annexe 2 (page 8 sur 10)		
			/9	
C1 . Gérer la relation client C142 Transmettre une réclamation	Activité 3 a Apporter une réponse adaptée à une réclamation	Annexe 3 (page 8 sur 10)		
			/4	
C1 . Gérer la relation client C142 Transmettre une réclamation	Activité 3 b Transmettre la réclamation	Annexe 4 (page 8 sur 10)		
			/18	
C2 . Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation C223 Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	Activité 4 Exécuter les opérations attachées aux actions promotionnelles	Annexe 5 (page 9 sur 10)		
			/39	
C2 . Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation C213 Assurer la maintenance de premier niveau	Activité 5 Prendre la mesure conservatoire adéquate	Annexe 6 (page 9 sur 10)		
			/15	
C2 . Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation C 223 Alerter les services d'intervention ou de secours	Activité 6 Identifier et décrire la procédure à mettre en place pour alerter les services d'intervention ou de secours	Annexe 7 (page 10 sur 10)		
			/6	
		Total	/120	

**Rendre la totalité du sujet agrafé dans une copie anonymée modèle E.N**

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
Code : 5031219	Session 2007	Page 1 sur 10

# CLUB MED GYM

Vous êtes hôte(sse) d'accueil au club de sport et remise en forme « Club Med Gym », LA COUPOLE La Défense-6 à Courbevoie - 92400. Ce centre est intégré à un réseau de 22 clubs, ouverts 7 jours sur 7, de 7 h 00 à 23 h 00 avec plus de 50 activités et 10 piscines.

Ce jour, votre responsable vous confie différentes missions.

## ACTIVITÉ 1

Dès 8h10, une cliente d'une trentaine d'années, Madame Éva DUVALLET, se présente à votre poste d'accueil. Elle souhaiterait reprendre des cours de stretching une à deux fois par semaine ainsi que de gymnastique douce. Elle travaille à proximité immédiate du club du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 avec deux heures pour déjeuner, de 12h30 à 14h30, et doit quitter le club au plus tard à 19h15. Elle vous demande de lui indiquer tous les jours et horaires qui pourraient lui convenir à l'exception du samedi.

### Travail à faire :

À l'aide du document A, préciser à Madame DUVALLET si elle peut pratiquer ces deux activités à La Coupole. **Compléter l'annexe 1 (à rendre avec la copie).**

À l'aide du document B, compléter la « fiche d'information-client » **annexe 1 bis (à rendre avec la copie).**

## ACTIVITÉ 2

Cette même cliente, vous a précisé qu'elle reviendrait en fin de journée pour examiner attentivement les prix et conditions d'inscription.

Vous décidez de préparer cette entrevue pour la convaincre de s'inscrire.

### Travail à faire :

À partir du document C, rédiger 3 questions à poser à la cliente pour analyser ses besoins afin de pouvoir l'orienter vers la carte d'abonnement la mieux adaptée. Vous utiliserez **l'annexe 2. (à rendre avec la copie)**

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
Code : 5031219	Session 2007	Page 2 sur 10

### ACTIVITÉ 3

Dans le courant de la matinée, plusieurs clients se sont présentés à vous plutôt mécontents. Ils se sont plaints du manque de disponibilité de casiers dans les vestiaires pour hommes, un nombre important n'étant plus utilisable car le système de fermeture ne fonctionne plus.

#### Travail à faire :

- a) Cocher sur l'**annexe 3 (à rendre avec la copie)** la réponse orale la plus adaptée à la réclamation de ces clients.
- b) Votre responsable vous demande de signaler ce dysfonctionnement au service concerné. Pour cela, compléter l'**annexe 4 (à rendre avec la copie)**

### ACTIVITÉ 4

Dans la soirée, Mme DUVALLET se présente de nouveau ; vous lui donnez les informations qu'elle souhaite sur les différents abonnements et vous lui proposez, dans le cadre d'une action promotionnelle, de s'inscrire à une séance d'essai gratuite le lundi 11 juin de 13h à 13h 45.

#### Travail à faire

À partir de la fiche de renseignements (document D), compléter la fiche d'inscription de Madame DUVALLET à la séance d'essai gratuite. (**Annexe 5 à rendre avec la copie**)

### ACTIVITÉ 5

Ce même jour, un technicien de surface, employé au club, vient vous signaler que la douche du fond du vestiaire-hommes est bouchée. La clientèle ne peut donc pas l'utiliser avant l'intervention d'un plombier.

#### Travail à faire

Indiquer sur l'**annexe 6 (à rendre avec la copie)** les trois actions que vous allez réaliser en attendant l'intervention d'un spécialiste.

### ACTIVITÉ 6

Ce même jour, on vous signale qu'une de vos clientes a eu un malaise dans le vestiaire « femmes ».

#### Travail à faire

- Face à cette situation, quelle doit être votre première réaction ?
  - Quel message allez-vous transmettre aux services de secours concernés ?
- Répondez sur l'**annexe 7 (à rendre avec la copie)**.

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
Code : 5031219	Session 2007	Page 3 sur 10



## Document B

### Coupoles à partir de janvier 2007

	durée (mn)	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	
<b>renforcement musculaire</b>	Abdos-Fessiers	30	12h30 13h00 17h30 19h15	13h15 17h30 19h15	13h00 17h30 19h45	13h15 17h45 19h45	9h45 12h30 12h45 15h30	
	Body Pump	60	18h45	12h15	19h00	7h30	11h15	
	Body Sculpt	45	12h15 19h30		7h45 18h15	10h15	19h30 16h00	11h30 16h00
	Cuisses Abdos-Fessiers	45		9h00		18h00	17h30	
	Culture Physique	45	7h30 9h30	13h30 18h30	9h30 12h15 19h30	12h30	7h45 13h00 13h15	9h30 13h15
<b>cardio-vasculaire</b>	Taille Abdos-Fessiers	45		12h15	18h00	9h30	12h15	
	Body Attack	45/60*	12h45			12h15*		
	Cycling	30/45*	12h00 17h15	7h45* 12h00 17h15	19h30	12h00	12h00 17h15	12h45*
	HI Low Impact Aerobic	45		18h00				
	Low Impact Aerobic	45					18h45b	
<b>étirements</b>	Step	45	18h00b	19h00c	12h15f	18h45f	13h00c 18h00f	
	Body Balance	45		19h45			10h15	
	Stretching	30/45*	10h15 13h00* 18h00*	9h45 18h00 18h43*	10h15 13h00* 18h43*	10h15 13h15 19h00*	10h15 18h15 16h45	12h15 16h45
	Yoga	60	20h00					
	<b>danse</b>	Modern' Jazz	60/120*		20h00			15h30*
Salsa		60		20h00	20h00			
<b>aquavitalité</b>	Aqua Fitness	30/45*	9h50* 12h30 13h00 18h00*	10h00* 13h00 18h45*	9h50* 13h00 18h45*	10h00* 13h00 18h00*	12h30 18h00* 11h30*	
	Aqua Slim	30/45*	18h45* 18h00*	12h30 18h00*	12h15* 18h00*	12h30 13h00	9h30* 13h00	

Les + : Piscine - Hammam F - Hammam H - Sauna F - Sauna H  
b basic - f intermédiaire - c confirmé

## Document C

### Club Med Gym à la carte

#### Carte Waou 999 € / an



- Libre accès pendant un an à toutes les activités des 22 Club Med Gym dont les 5 clubs Waou et accès aux privilèges Waou : Coaching\*, Pilates\* et Spa\*
  - Serviette prêtée à chaque séance d'entraînement
  - Assurance multirisques (mutation, maternité, perte d'emploi, accident...).
- \* avec supplément.

#### 770 € / an Carte Club

- Libre accès pendant un an à toutes les activités des 17 Club Med Gym
- Serviette prêtée à chaque séance d'entraînement
- Assurance multirisques (mutation, maternité, perte d'emploi, accident...).



#### Carte Base 690 € / an

- Libre accès pendant un an aux 17 Club Med Gym.



### 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
Code : 5031219	Session 2007	Page 5 sur 10



LA COUPOLE - LA DÉFENSE

**FICHE DE RENSEIGNEMENTS**

NOM : *DUVALLET*

PRÉNOM : *ÉVA*

ANNÉE DE NAISSANCE : *1975*

ADRESSE : *78 rue Victor Hugo*

CODE POSTAL : *92800*

VILLE : *PUTEAUX*

PROFESSION : *SECRÉTAIRE*

LIEU DE TRAVAIL : *LA DÉFENSE*

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
Code : 5031219	Session 2007	Page 6 sur 10

**ANNEXE 1 :**



Nom du client :

Activités demandées	Possibles à la Coupole		Possibles dans un autre centre		Préciser le nom du centre
	OUI	NON	OUI	NON	

**N'hésitez pas contacter votre hôte(sse) d'accueil !!!  
 AU 01 40 81 00 55  
 À BIENTÔT !!!**

**ANNEXE 1 BIS**



**FICHE INFORMATION - CLIENT**

du  / / / / / / / /

ACTIVITE CONCERNEE : .....

JOURS	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
HORAIRES	.....	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....	.....

**N'hésitez pas contacter votre hôte(sse) d'accueil !!!  
 AU 01 40 81 00 55  
 À BIENTÔT !!!**

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
Code : 5031219	Session 2007	Page 7 sur 10

## ANNEXE 2

Les trois questions à poser à la cliente pour analyser ses besoins sont :

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

## ANNEXE 3

Cocher la formulation la mieux adaptée pour répondre à la réclamation des clients.

ATTENTION ! Ne cochez qu'une seule réponse

« Ah ! c'est vraiment ennuyeux mais je ne peux pas faire grand-chose : je l'ai déjà signalé mais ils n'ont rien fait »	<input type="checkbox"/>
« Je suis désolé(e), je vais voir ce qu'on peut faire »	<input type="checkbox"/>
« Ah ! je vous comprends, je préviens tout de suite le service concerné »	<input type="checkbox"/>

## ANNEXE 4



LA COUPOLE  
LA DEFENSE

01 40 81 00 55

### FICHE DE SIGNALEMENT D'UN DYSFONCTIONNEMENT

Le  / / / / / / /

Peu urgent

Urgent

Émetteur : service ..... Destinataire :  Service commercial

Service comptable

Service entretien

Service maintenance

Description du dysfonctionnement : .....

Lieu du dysfonctionnement : .....

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

Code : 5031219

Session 2007

Page 8 sur 10





## ANNEXE 7

<b>Situations</b>	<b>Réponses</b>
<i>1) Face à la situation, quelle doit être votre première réaction ?</i>	
<i>2) Rédigez, en quelques lignes, le message que vous allez transmettre aux services de secours concernés.</i>	

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
Code : 5031219	Session 2007	Page 10 sur 10