



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP Nord Pas-de-Calais pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

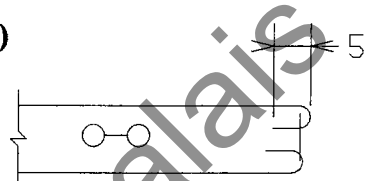
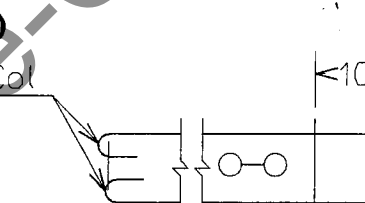
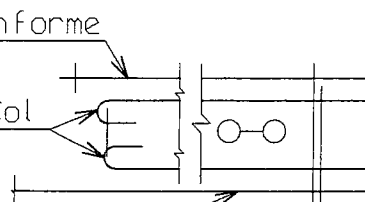
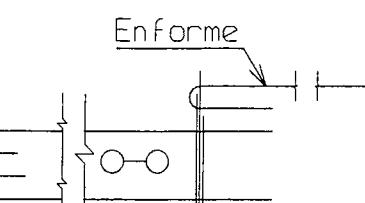
Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGÉ

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

Corrigé à titre indicatif

ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS

NOM DE LA CLIENTE : Mme CAPON	
Type de vêtement : Tunique	
Opérations	Schémas
<p><u>Montage du col</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dépiquer la piqûre de maintien de l'encolure. - Retourner l'enforme sur l'envers et dégager l'encolure de 5 mm. - Dépiquer l'enforme. - Assembler le dessus avec le dessous col (retourner et refouler le sillon vers le dessous). (1) - Assembler le col sur l'encolure. (2) - Assembler les hauts des parementures. - Assembler l'enforme sur l'encolure. (cranter, retourner) (3) - Réaliser la piqûre de maintien. (4) <p>« Les bâtis et le repassage se font au fur et à mesure des besoins. »</p> <p>TOTAL : 5 pts</p>	<p>(1)</p>  <p>(2)</p>  <p>(3)</p>  <p>(4)</p> 

M.C. Spécialité : Essayage Retouche Vente

N° Sujet : 09-27

Durée :
13 h

Session :
2009

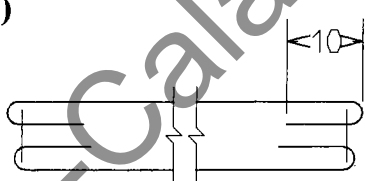
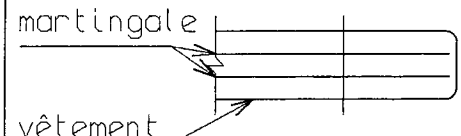
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle et exploitation d'un système informatique

Coef. :
8

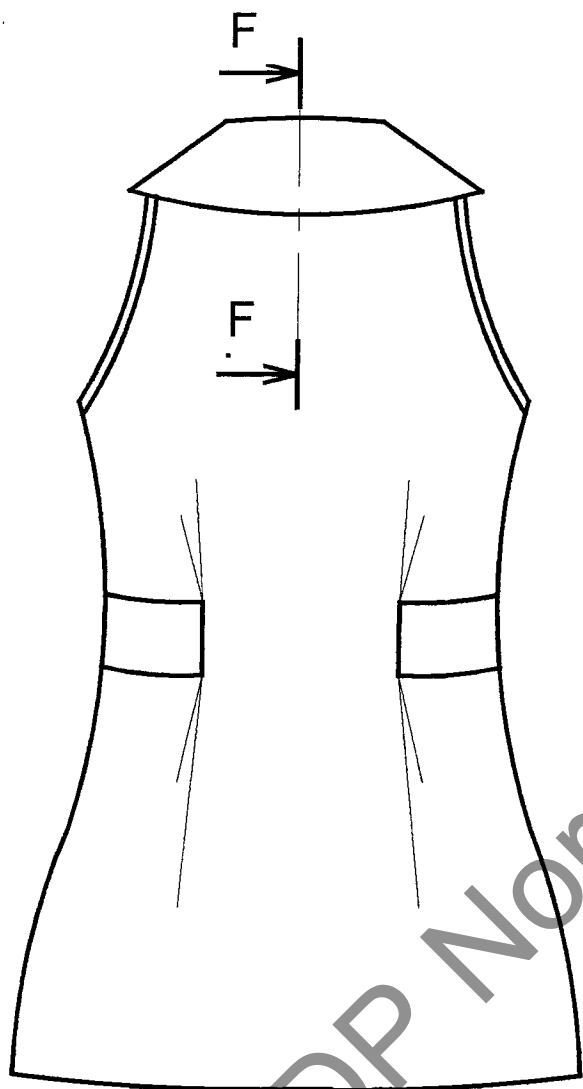
Doc. :
1/9

Corrigé à titre indicatif

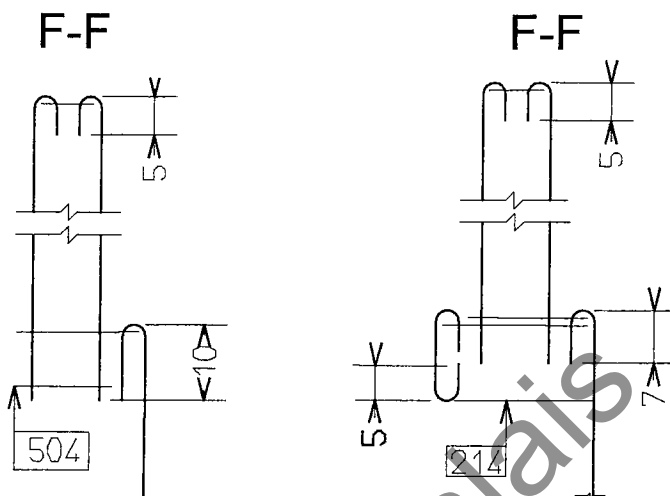
ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS

NOM DE LA CLIENTE : Mme CAPON	
Type de vêtement : Tunique	
Opérations	Schémas
<p><u>Insertion des martingales dans les plis pinces</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Passer des fils de bâti à l'emplacement de la taille et de la profondeur des pinces.- Assembler les martingales dessus avec dessous (retourner et refouler les sillons vers le dessous). (1)- Positionner les martingales sur le vêtement (les côtés des martingales au centre de la profondeur des plis devant et dos, le bas situé sur la ligne de taille).- Assembler les plis pinces (la hauteur des plis pinces est égale à la hauteur des martingales). (2) <p>« Les bâtis et le repassage se font au fur et à mesure des besoins. »</p>	<p>(1)</p>  <p>(2)</p> 
TOTAL : 5 pts	

Corrigé à titre indicatif



DOS TUNIQUE



CRITÈRES DE REUSSITE :

- Montage réalisable et conforme au dessin de définition.
- Respect de la normalisation :
 - mise en page
 - sens de projection
 - emplacement
 - cotation
 - écriture
 - traits
- Qualité graphique de l'ensemble

TOTAL : 4 pts

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 09-27

Session : 2009

Doc. : 3/9

Corrigé à titre indicatif

TOTAL : / 8 pts

FACTURE RETOUCHE					
NOM CLIENT: M ^{me} CAPON		La Fontaine Des Fées			
Adresse : 236 Avenue du Rossignol					
Code postal : 62000					
Ville : Arras					
Type de vêtement : Tunique					
Nombre de vêtements : 1					
Date du dépôt : 6 mai 2009					
Travail à effectuer et fournitures		Code	Quantité	Prix unitaire	Prix T.T.C.
Ajouter un col		C31	1,00	10,00	10,00
Ajouter 2 martingales		C33	2,00	2,20	4,40
Cintrer la taille par 4 plis pinces		B17	2,00	2,00	4,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
FOURNITURE : Taffetas polyester			0,30	13,50	4,05
Total H.T.	18,77	TVA :	3,68	Total T.T.C. : 22,45	
				Acompte : 8,00	
				Reste à payer : 14,45	
Mode de paiement :					
Signature du client :		Espèce		Chèque	<input checked="" type="checkbox"/> CB
		(cocher le mode de paiement)			
Observations :					

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente
Epreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 09-27

Session : 2009

Doc. : 4/9

Corrigé à titre indicatif

Remarque importante :

Il sera tenu compte du soin apporté à la copie, de la qualité de la rédaction, ainsi que de l'orthographe et du vocabulaire.

Vous êtes vendeuse-retoucheuse « Chez Christine ». Ce magasin reçoit une clientèle exigeante et plutôt aisée.

Extrait de la fiche signalétique du magasin « Chez Christine »

Nom : Chez Christine
Adresse : 18 rue des Seringats 62 100 Calais
Téléphone : 03 21 32 31 32
Email : chezchristine@aol.com
Activité : vente de prêt-à-porter féminin et d'accessoires
Responsable : Monsieur Julien
Nombre de salariés : 3

Activité 1 : Proposer des produits. (11 points)

Monsieur Julien vous propose quelques affirmations pour tester vos aptitudes.

Il vous demande si elles sont vraies ou fausses, en mettant une croix dans la case qui correspond à votre réponse, puis il vous demande d'y apporter une correction si l'affirmation est fausse.

Affirmations	Vrai	Faux	Correction éventuelle
Vous présentez les produits quand vous avez tous les éléments de la découverte des besoins.	X (0,5 pt)		
Vous devez présenter au moins 5 produits à la cliente.		X (0,5 pt)	<i>Il faut présenter au maximum 3 produits au client sinon celui-ci est perdu. Cela signifie aussi que la recherche des besoins a été mal faite. (1 pt)</i>
Vous montrez tous les produits à la cliente, en même temps.		X (0,5 pt)	<i>Le vendeur présente un produit après l'autre, afin que la présentation soit claire. (1 pt)</i>
Vous faites essayer le premier produit que l'on a sous la main, il faut faire vite.		X (0,5 pt)	<i>Le vendeur fait essayer au client, le produit qui lui convient, à priori le mieux, après l'avoir présenté. (1 pt)</i>
Il faut présenter le produit le moins cher.		X (0,5 pt)	<i>Le vendeur présente un produit à prix moyen, et surtout au prix qui convient au client. (1pt)</i>

Corrigé à titre indicatif

Affirmations	Vrai	Faux	Correction éventuelle
Si le produit demandé est en rupture de stock, j'en profite pour proposer le produit le plus cher.		X (0,5 pt)	<i>Le vendeur présente un produit à prix équivalent. (1 pt)</i>
Le client ne doit pas toucher le vêtement, cela risque de l'abîmer.		X (0,5 pt)	<i>Au contraire, il faut que le client manipule la marchandise ; un produit en main est un produit presque acheté ! (1 pt)</i>
Il faut éviter de proposer un essayage, cela prend trop de temps.		X (0,5 pt)	<i>L'essayage permet au client de s'approprier le produit et l'achètera d'autant plus facilement. (1 pt)</i>

Activité 2 : Formuler un argument. (12 points)

Monsieur Julien vous précise qu'un argument doit être structuré, c'est-à-dire qu'il doit être composé d'un avantage et d'une preuve et qu'il doit s'adapter à votre clientèle, à son niveau, à sa personnalité, à ses motivations.

Monsieur Julien vous demande de compléter le tableau ci-dessous, en formulant un argument adapté à la motivation du client, pour chaque produit.

Produit	Caractéristique	Motivation du client	Argument formulé
Pull	Pure laine vierge	Sécurité	<i>Je vous garantis un achat de qualité, chaud et durable. Achetez de la pure laine vierge, c'est choisir la tranquillité et la sécurité. (1 pt) Regardez ce certificat de qualité qui accompagne le produit... (1 pt)</i>
Tee shirt	Marque « Mât de Misaine »	Orgueil	<i>La marque « Mât de Misaine », bien connue de vos amies les rendra toutes jalouses ! (1 pt) L'enquête de satisfaction de la marque le prouve. (1 pt)</i>
Chaussures à talons	Marque « Coco et Abricot »	Nouveauté	<i>C'est le dernier modèle sorti de cette marque ! Vous serez la seule à les porter ! (1 pt) Regardez, je viens de les recevoir, elles sont encore en cartons. (1 pt)</i>

Corrigé à titre indicatif

Produit	Caractéristique	Motivation du client	Argument formulé
Pantalon de ville	Contient 5 % d'élasthanne	Confort	<i>Le confort apporté par l'élasthanne est sans égal, d'autant que ce pantalon en contient 5 %, ce qui est beaucoup pour un vêtement de ce type qui en contient souvent 3 %. (1 pt)</i> <i>Regardez nos tests. (1 pt)</i>
Ceinture	Cuir garanti 2 ans	Argent	<i>La garantie, dont vous avez le certificat ici, vous assure un achat économique. (1 pt)</i> <i>C'est un investissement sur plusieurs années. (1 pt)</i>
Chemisier	En soie	Sympathie	<i>Vous serez vraiment très belle avec cette matière fluide et naturelle qui accompagnera tous les mouvements de votre corps. (1 pt)</i> <i>Regardez-vous dans ce miroir... (1 pt)</i>

Accepter toutes propositions logiques

Activité 3 : Etudier les phases de la vente. (10,5 points)

Monsieur Julien vous remet la fiche de produit de l'imperméable « Niagara ».

Fiche produit de l'imperméable Niagara :

Astucieux, cet imperméable doublé d'un blouson amovible va pouvoir vous accompagner à longueur d'année.
 Porté seul, son tissu déperlant vous protège des pluies d'automne ou de printemps.
 Associé à son gilet matelassé, le voilà bien chaud, au cœur de l'hiver.
 Sa coupe sobre convient à toutes vos tenues de ville ou décontractées : col plat, boutonnage sous patte. 2 poches en biais passepoilées fermées par auto grippant. Bas des manches ajustables par patte auto agrippante. Fente milieu dos. Longueur 102 cm environ.
 En tissu déperlant 70% coton et 30 % polyuréthane.
 Blouson intérieur en 100 % polyamide fermé par pressions : col rond, 2 poches intérieures dont 1 poche téléphone, finition biais, longueur 78 cm.
 Coloris existants : beige, rouge brique, vert kaki et noir
 Prix promotionnel : 120 € au lieu de 130 €.

Il vous demande de le vendre en mettant dans le bon ordre les phases de la vente :

Proposer une vente complémentaire ou additionnelle - Saluer le client - Finaliser la vente - Reformuler les besoins - Traitement des objections - Recherche des besoins - Accueil du client - Présenter les produits - Encaisser et fidéliser.

1 : accueil du client (0,5 pt)

2 : recherche des besoins (0,5 pt)

3 : reformuler les besoins (0,5 pt)

4 : présenter les produits (0,5 pt)

Corrigé à titre indicatif

5 : *traiter les objections (0,5 pt)*

6 : *proposer une vente complémentaire ou additionnelle (0.5 pt)*

7 : *finaliser la vente (0,5 pt)*

8 : *encaisser et fidéliser (0,5 pt)*

9 : *saluer le client (0,5 pt)*

Donner le but de la reformulation des besoins.

Elle sert au vendeur à vérifier qu'il a bien compris la demande de son client.

(1 pt)

Cela lui permettra de lui proposer des produits adaptés, qui correspondent vraiment à ses besoins.

(1 pt)

Dans la phase de recherche des besoins, poser 3 questions à une cliente qui désire acheter un imperméable :

1 *Souhaitez-vous un imperméable simple ou avec une doublure afin de pouvoir l'utiliser en hiver ?*

(1 pt)

2 *Avez-vous une couleur qui vous conviendrait plus qu'une autre ?*

(1 pt)

3 *Souhaitez-vous un style en particulier ? Un style classique de ville ou un style plus décontracté ?*

(1 pt)

Accepter toutes autres propositions logiques

Citer 1 vente complémentaire que vous pourriez proposer avec l'imperméable :

Un foulard, une écharpe... (1 pt)

Accepter toutes autres propositions logiques

Activité 4 : traiter les objections. (12 points)

Monsieur Julien vous rappelle que la clientèle du point de vente est plutôt aisée et très exigeante, et donc n'hésite pas à formuler des objections.

Il vous rappelle que les objections peuvent être de plusieurs formes : des objections prétextes ou des objections réelles.

Il vous demande de cocher la case correspondant à votre réponse, puis de traiter l'objection, c'est à dire d'y répondre en utilisant la fiche-produit de l'imperméable Niagara.

Corrigé à titre indicatif

Objections	Objection prétexte	Objection réelle
Je suis allergique aux tissus synthétiques		X (0,5 pt)
Traitement de l'objection : <i>Madame, cet imperméable ne sera pas en contact direct avec votre peau, vous n'aurez aucun problème, je vous l'assure.</i> (2,5 pts)		
D'accord, il y a une doublure sur cet imperméable, mais je ne pense pas que cela soit suffisamment chaud... Je suis frileuse.	X (0,5 pt)	
Traitement de l'objection : <i>Madame, cet imperméable dispose d'un blouson intérieur matelassé qui se ferme avec des pressions, vous êtes sûre de ne pas avoir froid</i> (2,5 pts)		
Je ne le trouve pas beau en noir, cet imperméable...	X (0,5 pt)	
Traitement de l'objection : <i>Madame, je me permets de vous préciser qu'il existe en 3 autres coloris, beige, rouge brique et vert kaki.....Lequel voulez-vous essayer ?</i> (2,5 pts)		
120 €, je ne pensais pas mettre ce prix là dans un imperméable....		X (0,5 pt)
Traitement de l'objection : <i>Vous disposez d'un produit « 2 en 1 » : un imperméable classique pour la demi-saison et un vêtement chaud pour l'hiver.</i> (2,5 pts)		

Soin et orthographe (sur 4,5 pts) :

Total de la copie (sur 50 pts) :

Note sur 10 :