



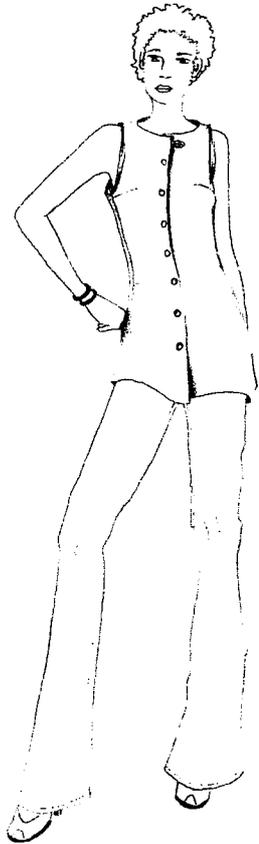
SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**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.

Afin de privilégier et mettre en valeur la gorge et la ligne d'épaules, M^{me} Florine Capon, choisit une tunique en lycell dans la boutique « La Fontaine des Fées »



DESCRIPTION :

Tunique à la fois mini-robe, simple, légèrement cintrée aux côtés, se porte mi-cuisses. L'encolure bateau, les emmanchures américaines lui confèrent une ligne épurée. Une patte insérée au milieu devant, des boutons et boutons permettent la fermeture. Le dos est simple.

Pour multiplier son usage, y ajouter un aspect veste, la cliente désire personnaliser son vêtement.

La vendeuse retoucheuse, M^{elle} Angéline Marcant lui propose les modifications suivantes :

Ajouter un col et cintrer la taille devant et dos par des plis pincés en y insérant des martingales au dessus-de la taille dans un taffetas coordonné.

L'essayage a lieu le 6 mai 2009 à 17 h.

Contraintes :

- 0, 30 m de taffetas polyester est nécessaire ;
- Le délai pour la fabrication des retouches est de dix jours.

Les retouches proposées conviennent à la cliente qui verse un acompte de 8 € en carte bancaire.

Le reste du règlement s'effectuera également en carte bancaire.

Adresse de la cliente :

Madame Capon Florine
236 Avenue du Rossignol
62000 Arras

L'évaluation portera sur les compétences et les savoirs faire suivants :

- C 2-1 Effectuer un choix esthétique et technique.
 - S 1-2 Conseils aux clients
- C 3-1 Réaliser un essayage.
 - S 4-1 Essayage du vêtement
- C 3-2 Réaliser une retouche.
 - S 4-3 Organisation de l'atelier de retouche
 - S 4-4 Techniques de retouches
- C 1-3 Analyser les données.
 - S 5-1 Coût des réalisations
- C 3-5 Exploiter un système informatique.
 - S 1-1 Analyse des besoins
- C 4-2 Guider le client.
 - S 6-2 Valorisation du client
- C 4-3 Conforter la vente.
 - S 6-3 Réalisation de la vente
- C 3-6 Contrôler la qualité.
 - S 5-2 Contrôle de qualité



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. :
1/16

TRAVAIL DEMANDÉ :

En vous aidant du doc. 3/16 :

- ↪ Réaliser l'essayage de la tunique sur la cliente ;
- ↪ Situer et épingler les retouches à effectuer :
 - Localiser et cintrer la taille par des plis pinces au devant et au dos.
- ↪ Réaliser la retouche et les modifications :
 - A l'aide des patrons fournis, placer les éléments du col et des martingales sur la matière et découper,
 - Préparer le col et les martingales,
 - Monter le col après avoir dégagé l'encolure de la tunique et de l'enforme de 5 mm,
 - Insérer les martingales entre les plis pinces devant et dos après les avoir ajustées et réglées.
- ↪ Compléter le contrôle de qualité (Doc. 4/16) ;
- ↪ Compléter l'analyse et le processus de rectifications à l'aide des documents (Docs. 5 et 6/16) ;
- ↪ Proposer et tracer une autre solution technologique du montage de col (Doc. 7/16) ;

Sur poste informatique : logiciel « Excel »

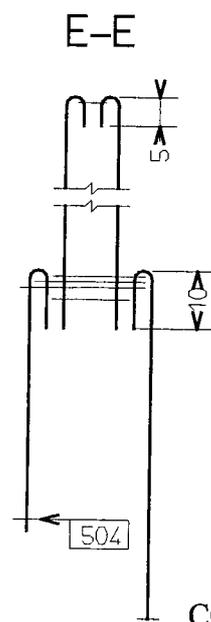
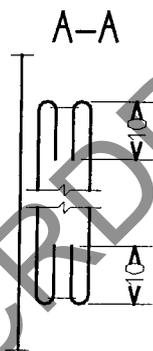
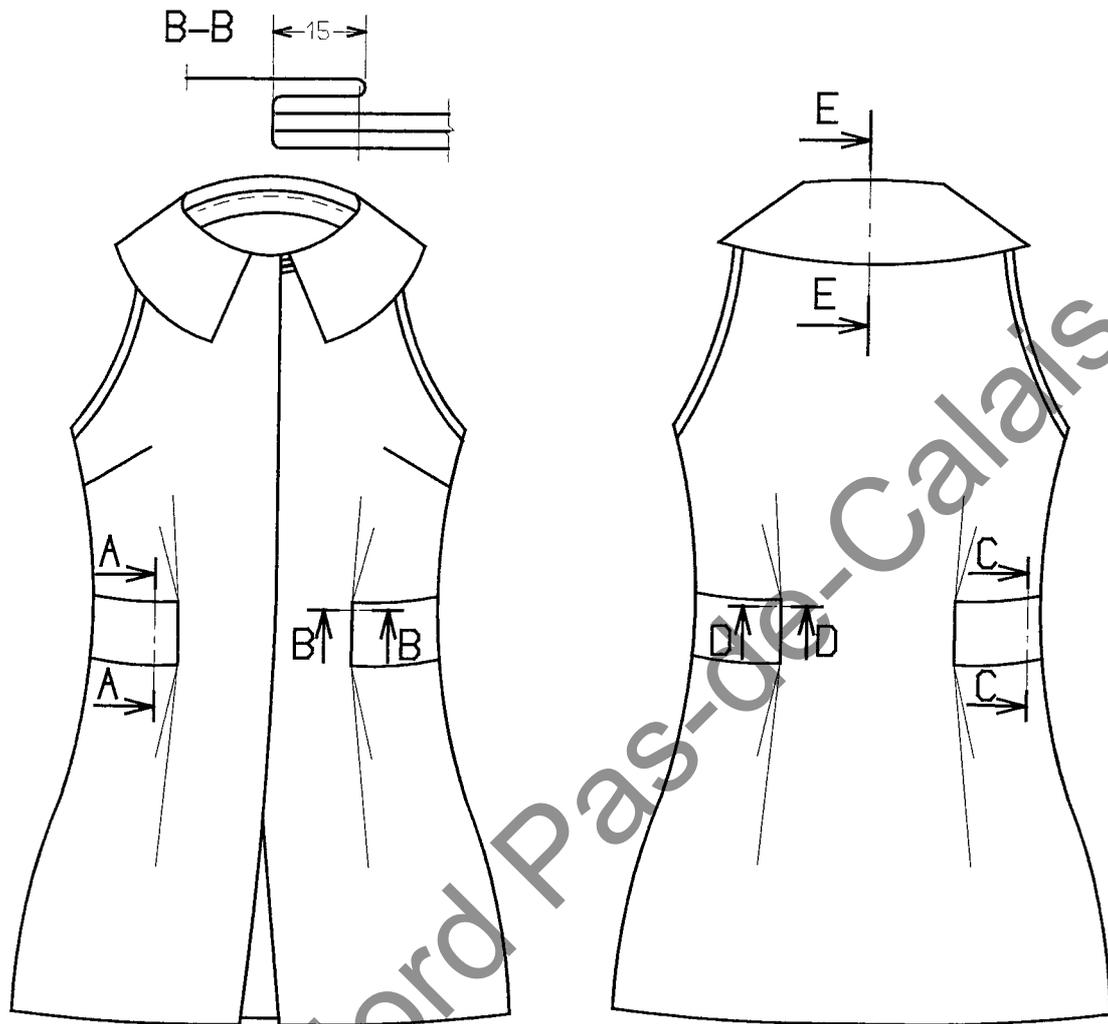
A l'aide des docs. 8 à 10/16 :

- ↪ Compléter la facture retouche ;
- ↪ Analyser le dialogue de vente, compléter le questionnaire et les tableaux (Docs. 11 à 16/16).

DOCUMENTS A RENDRE :

- * Contrôle de qualité : (Doc. 4/16) ;
- * Analyse et processus de rectifications : (Docs. 5 et 6/16) ;
- * Solution technologique du col : (Doc. 7/16) ;
- * La facture retouche : (Doc. 8/16) ;
- * Questionnaire et tableaux de vente : (Docs. 11, 12, 13, 14, 15 et 16/16).
 - ⇒ Agrafes les documents : (Docs. 4, 5, 6, 7 et 8/16).
 - ⇒ Agrafes les documents : (Docs. 11, 12, 13, 14, 15 et 16/16).
- * Le vêtement retouché.
 - ⇒ Coudre l'étiquette d'anonymat au milieu bas du dos de la tunique.

➤ Afin de réaliser la retouche et les modifications, on vous propose ci-dessous des solutions technologiques.



SECTION A-A = C-C
SECTION B-B = D-D

Remarque : La hauteur des plis pinces est égale à la hauteur des martingales.

DANS CE CADRE	Académie : Examen : Spécialité/ Option : Épreuve/ sous épreuve :	Session : Série : Repère de l'épreuve :
	NOM : (en majuscules, suivi s'il a lieu du nom d'épouse) Prénoms : Né(e) le : liste d'appel)	N° du candidat <input type="text"/> (le numéro est celui qui figure sur la convocation ou
NE RIEN ECRIRE	Examen : Spécialité/ Option : Repère de l'épreuve : Épreuve/ sous épreuve :	Série :
	Note : <input type="text"/> /20	Appréciation du correcteur

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance

CONTRÔLE DE QUALITÉ

Suite à la coupe des éléments du col, des martingales, de la réalisation de la retouche et des modifications :

- Contrôler la conformité de votre travail correspondante aux critères de qualité énumérés ci-dessous en cochant la case correspondante.

Légende :

- A+ = Très bien
- A = Bien
- B = Insuffisant
- B- = Très insuffisant

	A+	A	B	B-
Placement des éléments :				
- Respect des DL				
Montage du col :				
- Respect de l'endroit de la matière				
- Respect de la symétrie du col				
- Sillon refoulé vers le dessous du col				
- Conformité du découpage de l'encolure et de l'enforme (-5 mm)				
- Respect de l'aplomb du montage de col				
- Conformité du montage de l'enforme				
Martingales :				
- Respect de l'endroit de la matière				
- Respect de la forme				
- Sillon refoulé vers le dessous				
Insertion des martingales :				
- Conformité et symétrie des plis pinces devant				
- Conformité et symétrie des plis pinces dos				
- Respect de l'emplacement des martingales devant au-dessus de la taille				
- Respect de l'emplacement des martingales dos au-dessus de la taille				
- Conformité de l'insertion des martingales au devant				
- Conformité de l'insertion des martingales au dos				

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 09-27

Session : 2009

Doc. : 4/16

NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE

ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS

NOM DE LA CLIENTE :

Type de vêtement :

Opérations

Schémas

CRDP Nord Pas-de-Calais

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 09-27

Session : 2009
Doc. : 5/16

NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE

ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS

NOM DE LA CLIENTE :

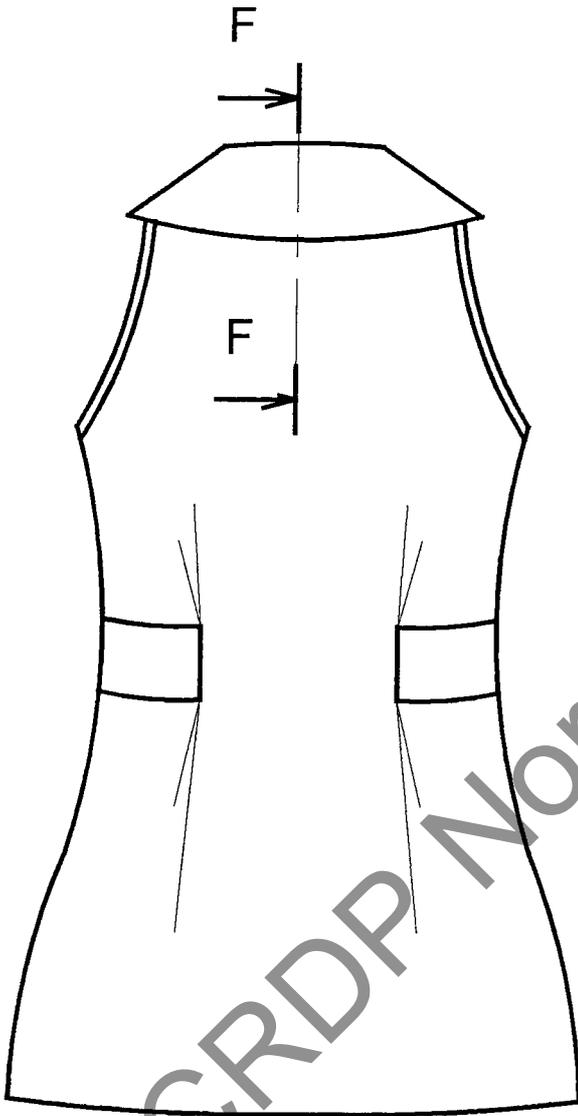
Type de vêtement :

Opérations

Schémas

CRDP Nord Pas-de-Calais

NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE



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

DANS CE CADRE	Académie:	Session:
	Examen:	Série:
	Spécialité / option:	Repère de l'épreuve:
	Épreuve / sous - épreuve:	
	NOM: (en majuscules, suivi s'il a lieu du nom d'épouse)	
Prénoms:	N° du candidat	
Né(e) le:	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
NE RIEN ECRIRE	Examen:	Série:
	Spécialité / option:	
	Repère de l'épreuve:	
	Épreuve / sous - épreuve:	
	Appréciation du correcteur	
	Note: / 20	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance

FACTURE RETOUCHE

NOM CLIENT:

Adresse :

Code postal :

Ville :

Type de vêtement :

Nombre de vêtements :

Date du dépôt :

**La Fontaine
Des
Fées**

Travail à effectuer et fournitures		Code	Quantité	Prix unitaire	Prix T.T.C.
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
					0,00
Total H.T.	0,00	TVA :	0,00	Total T.T.C. :	0,00

Vêtements à préparer pour le :

Signature du client :

Acompte :

Reste à payer :

0,00

Mode de paiement :

Espèce

Chèque

CB

(cocher la case du mode de paiement)

Observations :

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente
Epreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 09-27

Session : 2009

Doc. : 8/16

FICHE EXPLICATIVE

- Appeler le fichier « facture retouche » à l'écran ;
- Sélectionner la case en face du nom du client ;
- Positionner le curseur dans la case et inscrire le nom de la cliente ;
- Procéder de la même manière pour compléter les indications ci- dessous :

- L'adresse ;
- Le code postal ;
- La ville ;
- Le type de vêtement ;
- Le nombre de vêtements ;
- La date du dépôt ;
- Le travail à effectuer et les fournitures ;
- Le code, la quantité et le prix unitaire ;
- L'acompte ;
- Le vêtement à préparer pour le ;
- Le mode de paiement.

- Le total T.T.C. s'affiche automatiquement, ainsi que la T.V.A. et le total H.T ;
- La formule des opérations est préparée et protégée ;
- Sauvegarder le travail (facture retouche 1) sur CD RW ou sur clef USB ;
- Imprimer la facture.

L'anonymat et le cartouche sont à compléter manuellement.

Pour information :

Calendrier du mois de mai 2009

Lundi		4	11	18	25
Mardi		5	12	19	26
Mercredi		6	13	20	27
Jedi		7	14	21	28
Vendredi	1	8	15	22	29
Samedi	2	9	16	23	30
Dimanche	3	10	17	24	31

Nota : La boutique « La Fontaine des Fées » est fermée :

- Le lundi, dimanche ainsi que le 1^{er} mai.

Remarque : le 8 mai est travaillé.

TARIF DES RETOUCHES T.T.C. Fournitures non comprises.

A	JUPE - ROBE - (HAUT)										PANTALON			MANTEAU				
	Droite			Ample		Doubleure		Complexe		Machine	Main	Machine	Main + Talonnette	Revers	Machine	Avec Fente	Main	Machine
	Main	Machine	2 pinces ou 2 plus pinces	Main	Machine	Droite	Ample	Machine	Autre									
RECTIFIER UNE LONGUEUR	3€50	3€00	6€00	6€00	4€00	3€50	5€00	15 €	4€50	3€50	5€60	4€00	8€00	6€00	8€00	6€00	8€00	6€00
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14			

B	RECTIFIER UNE LARGEUR									
	Découpe poitrine	Froncée	2 pinces ou 2 plus pinces	Plissé	Côté	Côté avec fermeture à glissière	Autre	Décollété	RECTIFIER UNE LONGUEUR	
									Machine	Main
	9€00	5€00	2€00	8€00	6€00	10€50	6€00	6€50	21	22
	15	16	17	18	19	20	21	22		

Fourniture :
Taffetas polyester : 13, 50 € le m

C	CHANGER UNE DOUBLURE										RETOUCHES COMPLEXES		
	JUPE		ROBE		VESTES	BLOUSON	IMPER	PANTALON	Ajouter 1 col	Ajouter 1 poche	Ajouter 1 maringale	Ajouter 1	
	Droite	Ample	Droite	Complexe									
	7€00	8€50	12€00	15€00	20€00	20€00	8€00	10€00	3€50	2€20	31	32	33
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		

D	MODIFIER										CHANGER UNE FERMETURE A GLISSIERE		
	MANCHE			MODIFIER			Manche Bas de pantalon	Robe	Blouson	Pantalon			
	Longueur	Tête	Raccourcir bas	Emmanchure	Resserrer manche	Fente avec fermeture							
	4€00	4€50	6€00	10€00	12 €	3€00+ 4€50	4€50	8€00	6€50	6€50			
	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		

DANS CE CADRE	Académie : Examen : Spécialité/ Option : Épreuve/ sous épreuve :	Session : Série : Repère de l'épreuve :
	NOM : (en majuscules, suivi s'il a lieu du nom d'épouse) Prénoms : Né(e) le : liste d'appel	N° du candidat <input type="text"/> (le numéro est celui qui figure sur la convocation ou
NE RIEN ECRIRE	Examen : Spécialité/ Option : Repère de l'épreuve : Épreuve/ sous épreuve :	Série :
	Note : <input type="text"/> /20	Appréciation du correcteur

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance

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 seringas 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.

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.

NE RIEN INSCRIRE DANS CETTE PARTIE

Affirmations	Vrai	Faux	Correction éventuelle
Vous présentez les produits quand vous avez tous les éléments de la découverte des besoins.			
Vous devez présenter au moins 5 produits à la cliente.			
Vous montrez tous les produits à la cliente, en même temps.			
Vous faites essayer le premier produit que l'on a sous la main, il faut faire vite.			
Il faut présenter le produit le moins cher.			
Si le produit demandé est en rupture de stock, j'en profite pour proposer le produit le plus cher.			
Le client ne doit pas toucher le vêtement, cela risque de l'abîmer.			
Il faut éviter de proposer un essayage, cela prend trop de temps.			

NE RIEN INSCRIRE DANS CETTE PARTIE

Activité 2 : Formuler un argument.

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	
Tee shirt	Marque «Mât de Misaine »	Orgueil	
Chaussures à talons	Marque « Coco et Abricot »	Nouveauté	
Pantalon de ville	Contient 5 % d'élasthane	Confort	
Ceinture	Cuir garanti 2 ans	Argent	
Chemisier	En soie	Sympathie	

NE RIEN INSCRIRE DANS CETTE PARTIE

Activité 3 : Etudier les phases de la vente.

Monsieur Julien vous remet la fiche de 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 :
- 2 :
- 3 :
- 4 :
- 5 :
- 6 :
- 7 :
- 8 :
- 9 :

Donner le but de la reformulation des besoins.

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN INSCRIRE DANS CETTE PARTIE

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

1

.....

.....

2

.....

.....

3

.....

.....

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

.....

.....

NE RIEN INSCRIRE DANS CETTE PARTIE

Activité 4 : traiter les objections.

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.

Objections	Objection prétexte	Objection réelle
Je suis allergique aux tissus synthétiques		
Traitement de l'objection :		
D'accord, il y a une doublure sur cet imperméable, mais je ne pense pas que cela soit suffisamment chaud... Je suis frileuse.		
Traitement de l'objection :		
Je ne le trouve pas beau en noir, cet imperméable....		
Traitement de l'objection :		
120 €, je ne pensais pas mettre ce prix là dans un imperméable....		
Traitement de l'objection :		