

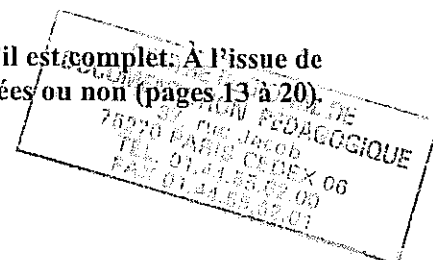


SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

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

Le sujet comprend 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19. Vérifier qu'il est complet. A l'issue de l'épreuve, joindre à la copie d'examen les annexes à rendre, complétées ou non (pages 13 à 20).



Activités et barème


COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	QUESTIONS	ANNEXES	BARÈME
C 1.1.2 Informé le client	Proposer des services	1.1	Annexe A	20 points
C 1.1.2 Orienter le visiteur	Orienter les visiteurs en fonction de leurs besoins	2.1	Annexe B	16 points
C 1.2.2 Aider le client dans l'utilisation des installations	Comprendre et inscrire un enfant à l'aire de jeux	3.1 3.2	Annexe C Annexe D	14 points 10 points
C 2.2.2 Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial	Repérer les rayons concernés par la PLV et l'ILV	4.1	Annexe E	10 points
C 2.2.3 Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	5.1 5.2	Annexe F Annexe G	12 points 03 points
C 2.3. Participer à la gestion des incidents	Apprécier les situations à risque Alerte les services d'intervention	6.1 6.2	Annexe H Annexe I	12 points 23 points

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 1/19



Centre commercial des armoiries
33-35 rue Jean Jaurès
94350 VILLIERS SUR MARNE
Tél : 01 92 30 01 00
www.ikea.fr

Vous êtes embauché(e) dans l'enseigne internationale suédoise IKEA, grande surface spécialisée dans l'équipement de la maison. Le leader du meuble à bas prix propose une grande surface de vente, un restaurant de spécialités suédoises, une épicerie et un espace réservé aux enfants de 4 à 7 ans (toboggan et piscine de boules multicolores) pour permettre aux parents de faire leurs achats en toute tranquillité. Monsieur Patrick SOAVI, directeur du magasin, et Françoise GONCALVES, directrice des ressources humaines, vous accueillent au magasin de Villiers sur Marne au service clientèle.



Le service clientèle

Les 3 missions

- Accueillir / rencontrer les clients en créant une relation de confiance
- Satisfaire le client sur le lieu de vente : SM, accueil et IKEA family
- Satisfaire le client après un problème : SAV

En tant que nouveau stagiaire, vous bénéficiez d'une formation interne qui vous permet de découvrir le fonctionnement du magasin et les spécificités du service clientèle.

Nous sommes le 15 décembre et un certain nombre de tâches vous sont confiées.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 2/19

PREMIÈRE PARTIE :
Gérer la relation client au sein d'un espace commercial

Activité 1 : identifier les services offerts

Afin de répondre aux clients vous devez vous familiariser avec les services du magasin, Madame GONCALVES vous remet le document « IKEA services » (document 1).

Travail à faire :

1.1 À l'aide du document 1, **répondez** aux clients en leur proposant les services adaptés à leurs besoins sur l'annexe A.

 **Document n° 1 à utiliser**

 **Annexe A à compléter**

Activité 2 : orienter le visiteur

Madame GONCALVES vous remet le plan du magasin et vous demande de l'étudier, votre mission consiste à accueillir et à diriger la clientèle.

Travail à faire :

2.1 À l'aide du document 2, **orientez** le client par rapport aux situations proposées sur l'annexe B.

 **Document n° 2 à utiliser**


 **Annexe B à compléter**


Activité 3 : aider le client dans l'utilisation des installations

La responsable de l'espace réservé aux enfants vous communique la procédure d'inscription. Une maman arrive à 14h00 et souhaite déposer sa fille à l'aire de jeux. Elle vous précise que sa fille ne présente aucun trouble ni maladie.


Travail à faire :


3.1 **Répondez**, sur l'annexe C, aux questions de la maman concernant le fonctionnement de l'aire de jeux.

 **Document n° 3 à utiliser**

 **Annexe C à compléter**

3.2 **Inscrivez** sur l'annexe D, son enfant à l'aire de jeux.

 **Document n°4 à utiliser**

 **Annexe D à compléter**

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 3/19

DEUXIÈME PARTIE :

Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

Activité 4 : réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial

Votre responsable vous explique que votre mission est aussi de contribuer à valoriser l'espace commercial. Il souhaite donc vous faire participer à l'embellissement de l'espace de vente par la mise en place de promotions. Actuellement plusieurs rayons sont concernés par ces actions. Des supports publicitaires (PLV) ont été créés à cet effet.

Travail à faire :

4.1 À l'aide du document 5, repérez en entourant sur l'annexe E les rayons concernés par ces PLV.

 Document n° 5 à utiliser

 Annexe E à compléter


Activité 5 : participer à la mise en place d'actions promotionnelles

Votre tuteur vous précise qu'une opération promotionnelle « Noël chez IKEA » va se tenir à l'occasion des fêtes de fin d'année. Cette opération prévoit entre autre un crédit gratuit en trois fois sans frais.


Votre tuteur vous demande de mettre en avant cette offre et d'embellir le comptoir d'accueil à cette occasion en créant une ambiance « Noël ». Il vous précise que des éléments de décoration sont à votre disposition en réserve.

Travail à faire :

5.1 **Cochez** au moins six éléments que vous retenez pour mettre en valeur votre comptoir sur la liste présentée sur l'annexe F.

 Annexe F à compléter

5.2 **Sélectionnez** sur l'annexe G le matériel indispensable à la mise en place de votre décoration.

 Annexe G à compléter

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 4/19

Activité 6 : alerter les services d'intervention ou de secours

Parmi les missions attribuées, vous devez assurer une prestation de service de qualité et participer à la sécurité des clients. Vous ne possédez pas le SST (Sauveteur Secouriste du Travail). Néanmoins, vous connaissez parfaitement les procédures à appliquer.


Vous êtes chargé(e) de traiter l'incident suivant survenu **aujourd'hui 15 décembre 2008**.

Un client, M. Guillaume ROURE, âgé de 34 ans et habitant 2 rue de la République à Melun s'est blessé. Il se dirige vers vous. Vous apercevez sa blessure d'environ 3 cm à la base du pouce gauche. Sa veste de couleur beige est tachée de sang. Son visage est particulièrement pâle.

M. ROURE vous explique qu'il était au rayon vaisselle et qu'il a bousculé un verre au passage et voulant le rattraper, il l'a serré trop fort. Celui-ci s'est cassé dans sa main. Il vous signale que sa femme, Mme Brigitte ROURE, était présente et peut témoigner.


Travail à faire :

6.1 À l'aide du document 6, **complétez** la procédure à mettre en place pour prendre en charge la victime.

 Document n° 6 à utiliser

 Annexe II à compléter

6.2 **Remplissez** le document, interne à l'entreprise, présenté sur l'annexe I et intitulé « incident sur site » que vous proposerez à monsieur Roure pour signature.

 Annexe I à compléter

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 5/19

IKEA SERVICES



WWW.IKEA.FR

La bonne adresse pour préparer votre visite en magasin, consulter nos produits et services, construire votre projet cuisine ou dressing... Informez-vous aussi sur votre magasin et son actualité 7j/7, 24h/24h.



L'OUTIL DE CONCEPTION 3D

Devenez votre propre architecte d'intérieur avec l'outil de conception 3D IKEA. Grâce à ce logiciel convivial, choisissez un ameublement parfaitement adapté aux dimensions de votre logement. Essayez différentes combinaisons, déplacez les éléments, testez différents styles pour trouver le résultat qui vous convient. Visionnez et imprimez les options que vous aurez retenues, avec toutes les dimensions, comme un véritable architecte.



MODALITÉS DE PAIEMENT

- Comptant : par carte bleue, VISA, Eurocard, carte Aurora, en espèces ou par chèque (merci d'accepter les procédures de sécurité de votre magasin).
- A crédit : avec la carte crédit IKEA (lire ci-dessous).
- Entreprises/collectivités : faites vos achats par le biais du service ENTREPRISES et bénéficiez de conditions particulières (voir www.IKEA.fr/business) ou contactez le 0825 100 800 (0,15€/min).



FINANCEMENT

La carte de crédit IKEA* vous fait bénéficier d'une réserve d'argent à crédit, disponible à tout instant, d'un paiement différé gratuit ou d'un délai de 3 mois pour choisir votre mode de paiement (en une ou plusieurs fois). Consultez les pages 354-355 du présent catalogue, renseignez-vous en magasin, ou sur www.IKEA.fr

*sous réserve d'acceptation du dossier par Norstén.



SERVICE MONTAGE

La plupart des produits IKEA sont à monter soi-même. Si toutefois vous souhaitez vous faire aider, nous vous proposons un service à domicile à un prix raisonnable. Renseignez-vous en magasin ou sur www.IKEA.fr



SERVICE INSTALLATION CUISINE

Besoin d'un peu, ou de beaucoup d'aide pour installer votre cuisine ? Pour vous faciliter la tâche, IKEA vous propose divers degrés de service, de l'installation simple au service le plus personnalisé. Renseignez-vous en magasin ou sur notre site www.IKEA.fr



TRANSPORT & LIVRAISON

Si votre voiture est trop petite, nous vous proposons la location d'une camionnette pour quelques heures. Pour connaître les tarifs de location d'un véhicule ou de livraison de vos achats à domicile, adressez-vous au service Transport du magasin ou consultez notre site www.IKEA.fr



CONSEIL EN AMÉNAGEMENT

Pour meubler un logement complet, certains magasins vous font bénéficier des conseils d'un vendeur spécialisé. Renseignez-vous en magasin ou sur notre site www.IKEA.fr

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 6/19

VISITE EN FAMILLE

Nursérie, chauffe-biberons, poussettes pour la durée des achats, espace jeu surveillé (4-7 ans, nombre de places limité), menu enfant, petits plats pour bébé au restaurant : autant de services pour faciliter les courses en famille chez IKEA. Animations proposées toute l'année, détails en magasin ou sur www.IKEA.fr



LISTE DE CADEAUX

Pour tous les heureux événements de la vie. Renseignements en magasin à l'espace Financement, par téléphone au 0892 300 100 (0,34€/mn) ou sur www.IKEA.fr rubrique "Liste de cadeaux".



ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Votre magasin IKEA a tout prévu pour faciliter votre visite et met notamment à votre disposition des places de parking, un fauteuil roulant et des toilettes adaptées. Renseignez-vous à l'accueil du magasin.



PRIX CATALOGUE GARANTIS JUSQU'AU 31/07/2009

Prix hors livraison à domicile (sauf exceptions spécifiées) et montage, services facturés en sus. Certains articles ne sont disponibles que sur commande (en livraison gratuite ou payante selon conditions en magasin). TVA 19,6%, sous réserve de modification. Hors coûts de contribution environnementale que la loi pourrait nous imposer en cours d'année. Tous les articles du présent catalogue ne sont pas disponibles dans tous les magasins. Les articles présentés ici ne le sont qu'à titre indicatif, IKEA étant susceptible de renouveler une partie de son assortiment en cours d'année.



SACS BLEUS

Nous proposons en caisse de grands sacs bleus résistants et réutilisables à 0,60€/pc et des sacs papier à 0,20€/pc. Merci de contribuer à limiter les déchets en diminuant le gaspillage.



VOUS CHANGEZ D'AVIS

Vous disposez d'un délai de 30 jours pour nous rapporter vos articles. (Etendu à 90 jours pour les membres du club IKEA FAMILY, lire p. 352)



RECYCLAGE

Rapportez vos ampoules à économie d'énergie et vos piles usagées chez IKEA : des collecteurs pour recyclage sont à votre disposition dans tous nos magasins. Faites un geste pour l'environnement : apportez votre ancien appareil électrique et électronique à un centre de tri agréé pour le recyclage ou confiez-le nous lors de l'achat d'un nouvel appareil identique chez IKEA.



Article non déballé : IKEA vous rembourse selon votre mode de paiement initial ou procède à son échange sur présentation du ticket de caisse.

Et si vous avez égaré votre justificatif d'achat, nous vous remboursons sous forme d'avoir (montant équivalent au prix de vente le plus bas pratiqué durant les 3 derniers mois).

Article déballé : IKEA vous rembourse sous forme d'avoir uniquement, sur présentation du ticket de caisse et d'une pièce d'identité dans certains cas.

Exceptions : renseignez-vous auprès du Service Clientèle de votre magasin.

CARTE CADEAUX

Achetez-la en caisse, au Service Clientèle, ou par téléphone au 0892 300 100 (0,34€/mn). Vous en choisissez le montant. Rechargeable et acceptée comme moyen de paiement.



Documents d'entreprise

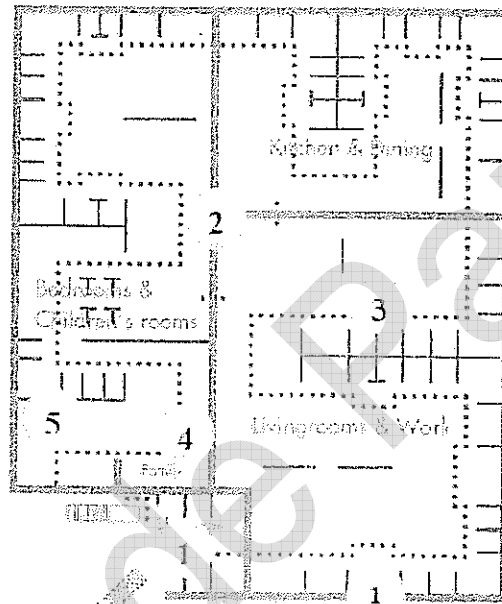
<p>CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation</p>	<p>Code : 5031219 Durée : 1h30</p>	<p>SUJET Coef. : 6</p>	<p>Session 2009 Page 7/19</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------

DOCUMENT 2 : plan du magasin IKEA Villiers

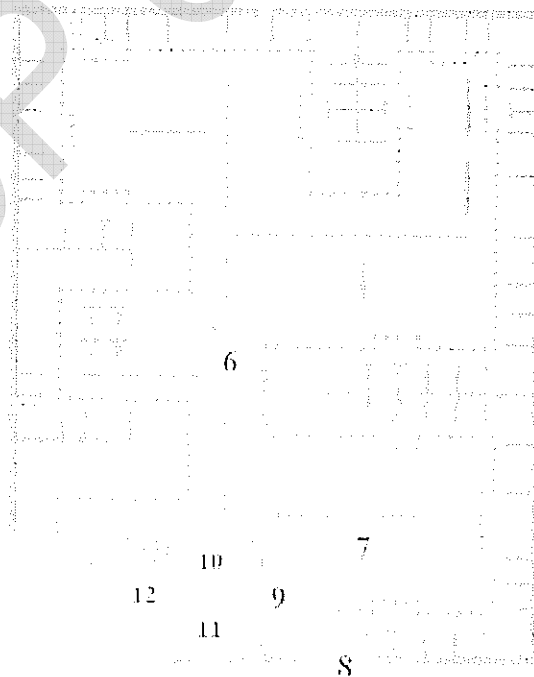
Le premier étage est consacré à l'exposition, le rez-de-chaussée au libre-service marché. Les pointillés représentent le « lay-out », parcours fléché pour les clients.

1. Entrée + Accueil
2. Exposition Meubles
3. IKEA Entreprises
4. IKEA Family
5. Restaurant & Café
6. Libre Service Marché
7. Libre Service Meubles + Bon Filon
8. Dépôt/Quai
9. Sortie Caisses
10. Retrait Marchandises
11. Service Clientèle
12. Sortie

ETAGE



RdC



Documents d'entreprise

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 8/19



RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU SMALAND

Cet espace ludique n'est pas une structure d'accueil de jeunes enfants. Ceux-ci restent en cas d'incident sous l'entière responsabilité de leurs parents ; ce qui exige la présence permanente de la famille dans le magasin pour pouvoir être joints. Les enfants malades ne sont pas acceptés.

Faites vos achats en toute tranquillité / sérénité !

Nous gardons le contact avec vous grâce à un bipper(*) qui vous est remis lorsque vous nous confiez votre enfant. Toute perte ou dégradation du bipper(*) sera facturée pour un montant forfaitaire de 129 €.

Nous accueillons les enfants âgés de 4 à 7 ans.

- ✓ 4 ans : âge minimum.
- ✓ 7 ans : au-delà de cet âge, les besoins d'espace et d'activités peuvent être source de danger pour les plus petits.

La surface totale (zone active + zone calme) ne permet pas d'accueillir plus de 6 enfants par animateur afin d'assurer une parfaite sécurité de cet espace. La capacité d'accueil varie en fonction du nombre d'animateurs présents.

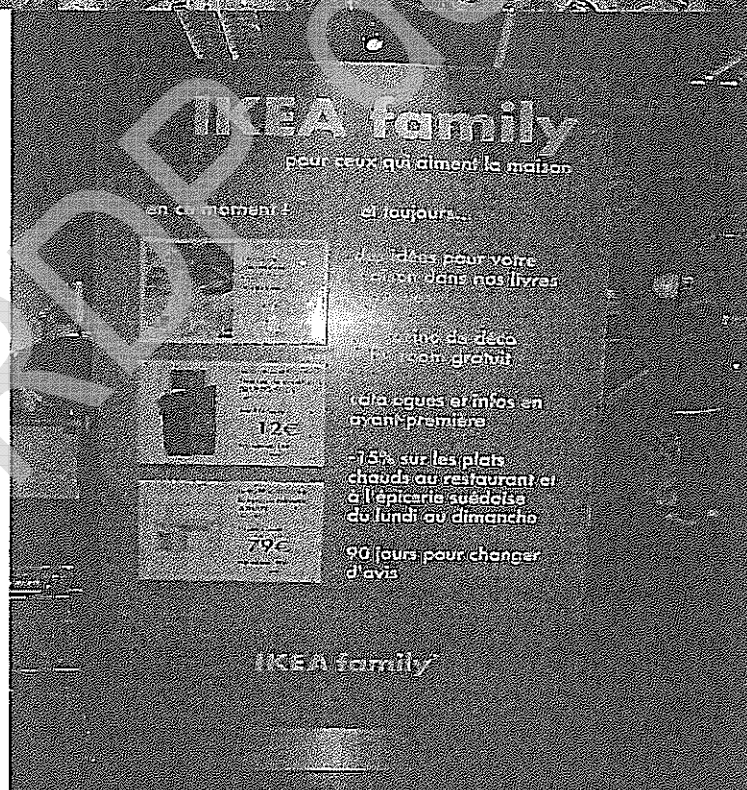
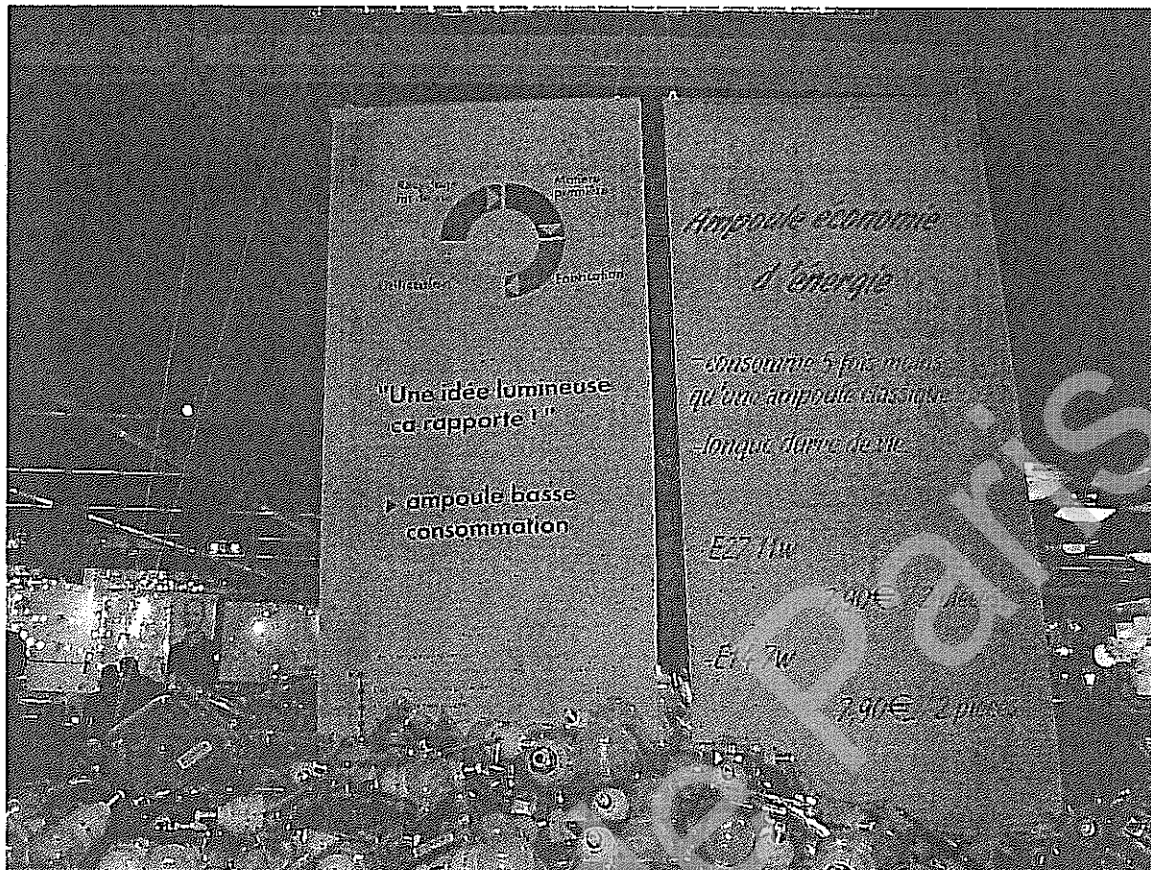
SMALAND accueille chaque enfant pour une durée d'une heure au maximum. Les journées à forte affluence, cette durée peut être rapportée à 45 mn afin que beaucoup d'enfants puissent en profiter.

(*) Appareil permettant d'avertir par un signal sonore les parents (bip)

Documents d'entreprise

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 9/19

DOCUMENT 5 : PLV à mettre en place



CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 11/19

CONSIGNES EN CAS D'ACCIDENT, MALAISE OU BLESSURE

- ▲ Protéger la victime jusqu'à l'arrivée des secours, en supprimant si possible la cause de l'accident.
- ▲ Ne pas tenter de bouger ou de relever le blessé s'il ne peut pas le faire lui-même, sauf en cas de danger.
- ▲ Prévenir les sauveteurs secouristes du magasin.
- ▲ Appeler les pompiers (18 ou 112) dès que cela paraît nécessaire, même si le client refuse.



▲ Indiquez :

- La nature de l'accident (chute, brûlure,...)
- Le lieu (nom et adresse du magasin, commune, rue, numéro, accessibilité,...)
- Le nombre et l'état des victimes (inconscience, hémorragie, arrêt cardiaque,...)
- Les éventuels dangers et circonstances éventuelles
- (camion transportant des matières dangereuses, victime coincée,...)
- Donner un n° de téléphone où les secours pourront vous joindre
- Attendre que les secours vous donnent l'ordre de raccrocher
- Si possible, rester sur place pour guider les secours
- Faciliter l'accès des secours (éloigner les badauds, permettre le passage des civières,...)

-
- ▲ Remplir le formulaire « incident sur site » (accident du client)

ANNEXE A : proposition de services

Situations	Services proposés	Explications sur le service proposé au client
Une cliente âgée téléphone à l'accueil car elle n'arrive pas à monter son meuble de salle de bain.		
Un client demande des conseils car il ne sait pas comment choisir ses meubles pour les adapter aux dimensions de sa cuisine.		
Un homme vient acheter un réfrigérateur mais il ne sait que faire de son ancien appareil.		
Un couple recherche à acheter à crédit un lit et une armoire.		

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation		Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 13/19


ANNEXE B : diriger les clients dans le magasin

Situations	Nom du lieu où la personne doit se diriger	Niveau du lieu	Numéro sur le plan
Un couple souhaite déjeuner.			
Un directeur commercial souhaite renouveler les bureaux de son entreprise.			
Un client recherche une chaise à prendre au libre-service.			
Un couple souhaite régler ses achats.			
Un client doit retirer son matelas après le passage en caisse.			

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation		Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 14/19

 ANNEXE C : fonctionnement de l'aire de jeux

Questions de la maman	Réponses et justifications
Y a-t-il un âge pour pouvoir profiter de l'aire de jeux ?	
Peut-on laisser l'enfant dans votre aire de jeux alors que nous allons faire des courses dans les autres magasins de la zone commerciale ?	
Combien de temps puis-je laisser mon enfant ?	
Et en cas de forte affluence, puis-je le laisser le même temps ?	
Combien d'enfants pouvez-vous accueillir par animateur ?	
Acceptez-vous les enfants malades ?	
Comment me contactez-vous en cas de problème ?	

 ANNEXE D : bulletin d'inscription à l'aire de jeux



Aire de jeux pour les enfants âgés de 4 à 7 ans
Bulletin d'inscription

Date :
Nom prénom du PARENT ADULTE :
Adresse :
Département : Ville :
Lien de parenté avec l'enfant :
Prénom de l'enfant :
Date de naissance :
Sexe : Fille <input type="checkbox"/> Garçon <input type="checkbox"/>

J'ai bien pris connaissance des éléments au verso et je m'engage à :

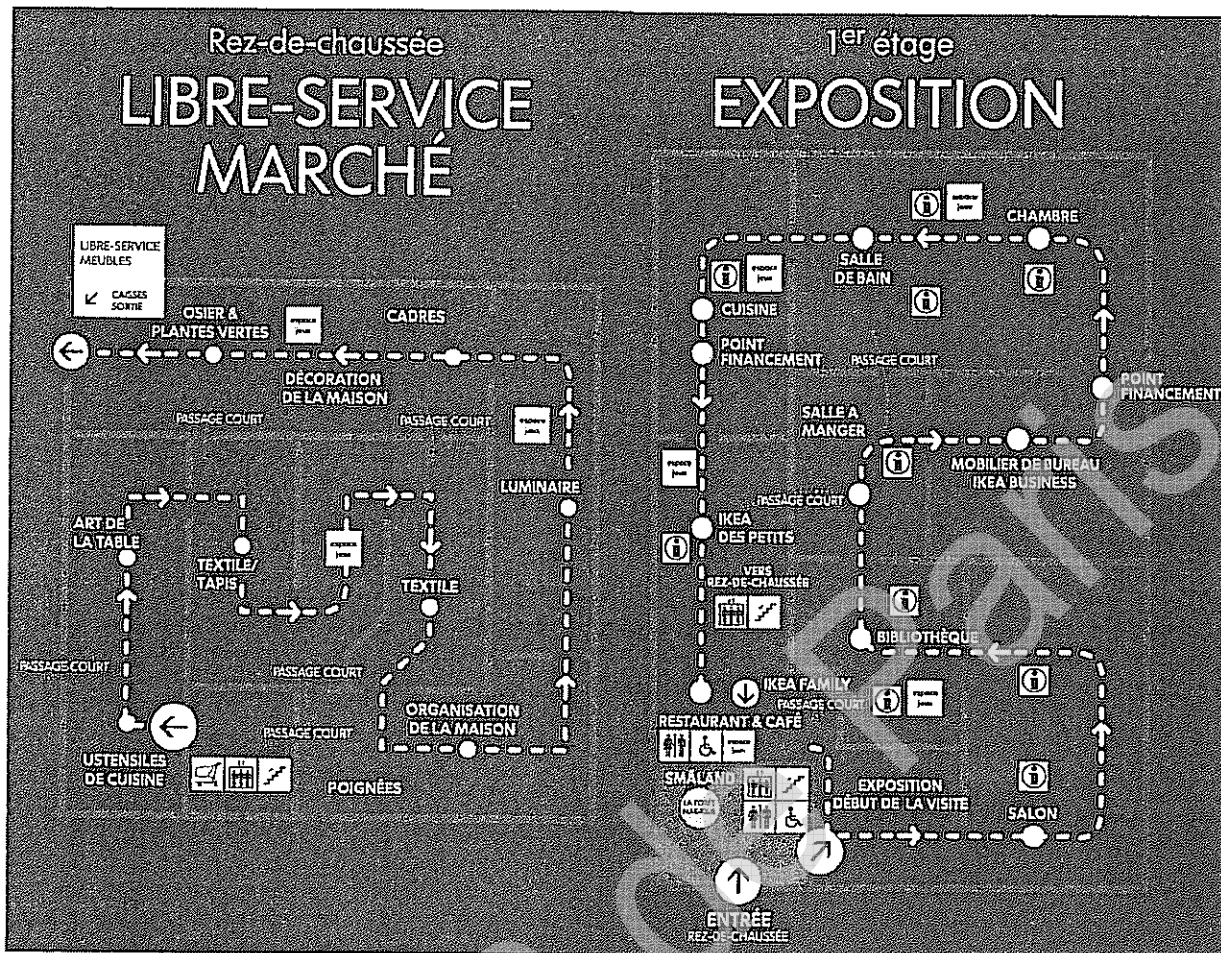
- ne jamais sortir du magasin en laissant mon (mes) enfant(s) dans l'espace de jeux ;
- être toujours joignable ;
- respecter les limites d'âges de 4 à 7 ans ;
- ne pas dépasser le temps qui m'est imparti ;
- rendre le bipper dans l'état où il a été confié.

Signature des parents :

Faire précéder la signature de la mention « sincère et exact ».

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 16/19

ANNEXE E : mise en place des PLV dans les rayons concernés




ANNEXE F : mise en valeur du comptoir

- | | | | |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Guirlandes | <input type="checkbox"/> CD de Hard Rock | <input type="checkbox"/> bombe de neige | <input type="checkbox"/> Calendrier |
| <input type="checkbox"/> Boule à facette | <input type="checkbox"/> Hotte en osier | <input type="checkbox"/> Pancarte Soldes | <input type="checkbox"/> Cactus |
| <input type="checkbox"/> Balai | <input type="checkbox"/> Poster ambiance marine | <input type="checkbox"/> Affiches « Ikéa Family » | |
| <input type="checkbox"/> Affiches « crédit gratuit » | <input type="checkbox"/> Figurines « Père Noël » | | |
| <input type="checkbox"/> Affiches « Noël chez Ikéa » | <input type="checkbox"/> Sapin | <input type="checkbox"/> Guirlandes électriques | |

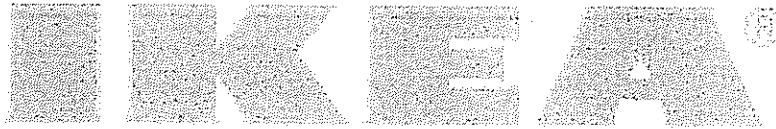
ANNEXE G : matériel indispensable pour disposer les éléments de communication et décoratifs

- | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Escabeau | <input type="checkbox"/> Classeur | <input type="checkbox"/> Tire-palettes | <input type="checkbox"/> Scotch |
| <input type="checkbox"/> Caddie | <input type="checkbox"/> Punaises | <input type="checkbox"/> Logiciel informatique | <input type="checkbox"/> Chiffon |

 ANNEXE H : procédure d'intervention d'urgence

Le premier interlocuteur à l'intérieur du magasin à appeler.	
L'interlocuteur extérieur et numéro d'appel.	
Les informations transmises aux secours.	
Manière dont vous prenez en charge la victime dans l'attente des secours.	

ANNEXE I : compte rendu d'intervention « Incident sur site »



Meubles IKEA France S.N.C.

DOCUMENT INTERNE IKEA

INCIDENT SUR SITE

Date de l'incident :

Lieu dans le magasin :

VICTIME :

NOM, Prénom :

Age :

Adresse :

CIRCONSTANCES DÉTAILLÉES : «La victime déclare.....

.....

.....

.....

.....

Dommmages matériels (vestimentaires, autres) : Préciser la nature

.....

DOMMAGES CORPORELS (description)

TÉMOINS ÉVENTUELS (autres que parents, amis,...) :

NOM, prénom :

Adresse :

Ce document ne constitue en aucun cas une reconnaissance de responsabilité du magasin IKEA.

Date et signature de la victime

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle	Code : 5031219	SUJET	Session 2009
EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1h30	Coef. : 6	Page 19/19