

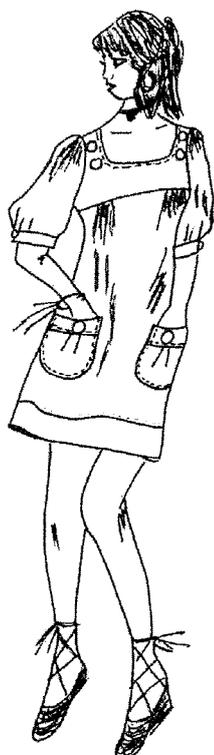


SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille 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.

Cet été Éva a porté, la robe achetée dans la boutique « Sélection » et souhaite encore en profiter en la transformant en tunique.



**☒ Coordonnées de la cliente :**

Mademoiselle Éva Quainon  
68, rue Louis Blanc  
59000 Lille

**DESCRIPTION :**

La robe droite, courte est froncée sous l'empiècement. L'encolure arrondie est dégagée. Le bas est terminé par un parement. Une fermeture à glissière à montage invisible termine le côté. Les manches à tête froncée, se termine par une fente doublée, resserré par des plis et maintenus dans un bracelet fermé par une bride et un bouton. Les poches fantaisies sur le devant, sont ornées de boutons. Le modèle est réalisé dans un coton polyester imprimé.

Lors de l'essayage du samedi 15 mai à 10 h, Éva demande à Mme Marchand la retoucheuse, de supprimer le parement au bas de la robe afin d'obtenir une tunique, ainsi que de transformer le bas de manche en manche ballon.

La cliente verse un acompte de 7€ suite à une estimation entre 25 et 30€. Le délai de fabrication des retouches est de 2 semaines.

**L'évaluation portera sur les compétences et les savoirs faire suivante :**

- 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 retouches
  - 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



**M.C.**

**Spécialité : Essayage Retouche Vente**

**N° Sujet : 10-37**

**Durée :  
13 h**

**Session :  
2010**

**Épreuve: E P 1 Pratique professionnelle et exploitation d'un système informatique**

**Coef. :  
8**

**Doc.  
1/13**

## TRAVAIL DEMANDÉ :

- Réaliser l'essayage de la robe, avant de la transformer en tunique.
- Situer et épinglez les retouches à effectuer :
  - Marquer la nouvelle longueur du vêtement : 3 cm au dessus des parements.
  - Marquer la nouvelle longueur du bas des manches de 5 cm.
  - Marquer l'emplacement de la fente.
  - Marquer la hauteur des bracelets de 3 cm.

En vous aidant du Doc. 3/13.

- Proposer et tracer des solutions technologiques, pour le bas de la tunique, le bracelet et de la fente : (Doc. 3/13).
- Réaliser les retouches. Remarque : l'ourlet est à réaliser par un point main.
- Compléter l'analyse et le processus de rectifications à l'aide des documents : (Docs. 4, 5, 6 et 7/13).
- Compléter la facture retouche : (Doc. 8/13).
  - Vous avez à votre disposition un poste informatique avec le logiciel « EXCEL » et une fiche explicative d'utilisation : (Doc. 9/13).
- Calculer le coût de la prestation à l'aide des tarifs : (Doc. 10/13).
- Analyser le dialogue de vente et compléter le questionnaire : (Docs. 11,12 et 13/13).

## DOCUMENTS À RENDRE :

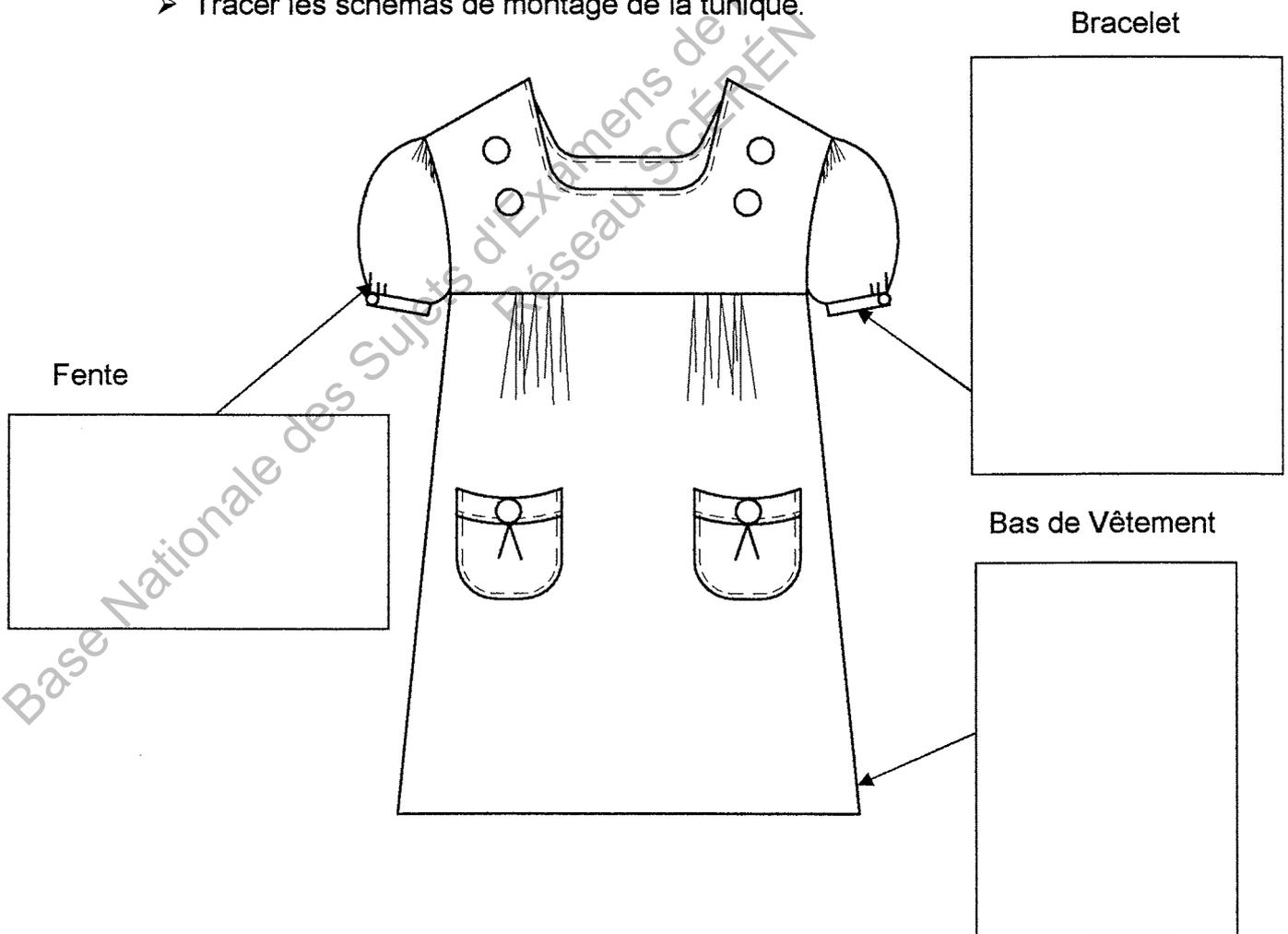
- Solutions technologiques : (Doc. 3/13).
- Analyse et processus de rectifications : (Docs. 4, 5, 6 et 7/13).
- La facture retouche : (Doc. 8/13).
- Analyse et questionnaires de vente : (Docs. 12 et 13/13).
  - Agrafer les documents : (Docs : 3 à 13/13).
- Le vêtement retouché.
  - Coudre l'étiquette d'anonymat au milieu du bas du dos de la tunique.

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/ Option :	Repère de l'épreuve :
	Epreuve/ sous épreuve :	
	NOM : (en majuscules, suivi s'il a lieu du nom d'épouse)	
	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	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 :	
	Epreuve/ sous épreuve :	
	Note : <input type="text"/> /20	Appréciation du correcteur

Afin de réaliser la modification des manches, des bracelets et du bas de la tunique, proposer des solutions technologiques.

**TRAVAIL DEMANDÉ :**

- Tracer les schémas de montage de la tunique.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS**

**NOM DE LA CLIENTE :**

Type de vêtement :

**Opérations**

**Schémas**

M.C.

**Spécialité : Essayage Retouche**  
**Épreuve : EP1 Pratique professionnelle**

N° sujet : 10-37

**Session : 2010**  
**Doc. 4/13**

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS**

**NOM DE LA CLIENTE :**

Type de vêtement :

**Opérations**

**Schémas**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCÉRÉN

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche  
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 10-37

Session : 2010  
Doc. 5/13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS

**NOM DE LA CLIENTE :**

Type de vêtement :

**Opérations**

**Schémas**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCÉRÉN

M.C.

**Spécialité : Essayage Retouche**  
**Épreuve : EP1 Pratique professionnelle**

N° sujet : 10-37

Session : 2010  
Doc. 6/13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

**ANALYSE ET PROCESSUS DE RECTIFICATIONS**

**NOM DE LA CLIENTE :**

Type de vêtement :

**Opérations**

**Schémas**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCÉRÉN

M.C.

**Spécialité : Essayage Retouche**  
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet : 10-37

Session : 2010  
Doc. 7/13



## 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 ;
- La préparation du vêtement pour le.

- 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 le CD ou la clé USB.
- Imprimer la facture.

**L'anonymat et le cartouche sont à compléter manuellement.**

Pour information :

### Calendrier du mois de MAI 2010

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

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

A	JUPE - ROBE - (HAUT)						PANTALON				MANTEAU				
	Droite		Ample		Doubleure		Bordé		Machine	Main	Revers	Main + Talonnette	Avec Fente	IMPER - VESTE	
	Main	Machine	Main	Machine	Droite	Ample	Machine	Main						Main	Machine
1	3€50	3€00	6€00	4€00	3€50	5€00	7€50	4€50	3€50	5€60	4€00	6€00	8€00	13	14
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															

B	RECTIFIER UNE LARGEUR		RECTIFIER UNE LARGEUR		RECTIFIER UNE LARGEUR	
	Découpe poitrine	Froncée	Epaule	Plissée	Côté	Autre
15	9€00	5€00	5€00	8€00	6€00	6€50
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

**Prix des fournitures au mètre TTC :**

Ruban largeur 20mm : 1€ 10

C	CHANGER UNE DOUBLURE		ROBE		VESTE	BLOUSON	IMPER	PANTALON	RETOUCHES COMPLEXES	
	Droite	Ample	Droite	Complexe					Ajouter col	Poche Passepoilé
									7€00	8€50
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										

D	MANCHE		MODIFIER		CHANGER UNE FERMETURE A GLISSIERE				
	Longueur	Tête	Emmanchure	Resserrer manche	Manche Bas de pantalon	Jupe	Robe	Blouson	Pantalon
32	4€00	4€50	6€00	12 €	3€00+ 4€50	4€50	5€50	8€0	6€50
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
41									
42									

N° ligne	Dialogue entre la cliente Melle Éva Quainon et Madame Marchand	
1	Melle Éva Quainon	Bonjour Madame.
2	Madame Marchand	<i>(avec le sourire)</i> Bonjour Mademoiselle. En quoi puis-je vous aider ?
3	Melle Éva Quainon	J'ai acheté cette robe chez vous il y a quelques semaines. J'adore les motifs et je souhaiterais encore en profiter. Serait-il possible de la transformer en tunique ? À condition que cela ne me revienne pas trop cher.
4	Madame Marchand	Voyons voir, Mademoiselle, quelles seraient les transformations nécessaires ?
5	Melle Éva Quainon	En premier, je la voudrais un peu plus courte, qu'elle fasse vraiment tunique.
6	Madame Marchand	Sans problème, on peut la raccourcir et remonter le parement ou tout simplement la raccourcir en supprimant le parement.
7	Melle Éva Quainon	Je préfère la deuxième solution.
8	Madame Marchand	C'est une bonne idée. Y aura-t-il d'autres modifications Mademoiselle ?
9	Melle Éva Quainon	Je souhaiterais raccourcir les manches.
10	Madame Marchand	Je vous propose des manches ballons <i>(elle explique le principe)</i> . Un peu plus difficile à réaliser mais cela devrait aller.
11	Melle Éva Quainon	<i>(Étonnée)</i> je ne connaissais pas ce terme technique. Et pour le coût de la retouche, vous pensez que cela va me revenir à combien ?
12	Madame Marchand	Pour ces trois retouches : 15.50 €.
13	Melle Éva Quainon	Je m'attendais à plus, je suis d'accord.
14	Madame Marchand	Pouvez-vous la passer, mademoiselle, pour que je puisse prendre les mesures. Cette cabine est libre, vous pouvez y aller.
<i>Quelques instants plus tard</i>		
15	Melle Éva Quainon	Voilà.
16	Madame Marchand	<i>( Qui commence à épingler les modifications nécessaires... )</i> Voilà. Qu'est-ce que vous en pensez ?
17	Melle Éva Quainon	Pas mal. C'est juste ce que je voulais.
18	Madame Marchand	Je pense que vous pourrez facilement la porter avec un pantalon uni et des escarpins ou une chaussure plate.
19	Melle Éva Quainon	Vous ne pensez pas que cela fasse un peu "tristounet" de l'uni sous des motifs colorés ?
20	Madame Marchand	Pas du tout, regardez prenez ce modèle de pantalon : à la fois chic et discret. En plus, il est en 100 % coton. Très léger à porter. Il faut voir aussi l'utilité ?
21	Melle Éva Quainon	Il ne se froisse pas trop facilement !
22	Madame Marchand	Effectivement mais le coton est une matière reconnue par sa douceur, sa légèreté et surtout son confort.
23	Melle Éva Quainon	C'est exact... Il me plaît bien. Combien coûte-t-il ?
24	Madame Marchand	39.90 €. Quelle taille faites-vous ?
25	Melle Éva Quainon	du 38.
26	Madame Marchand	Je vous montre aussi les bijoux fantaisies de la nouvelle collection <i>(en montrant le présentoir)</i> . Je pense qu'avec votre tunique, ce type de collier et bracelet agrémenteraient votre tenue. Je peux vous faire bénéficier d'une remise de 20 %.
27	Melle Éva Quainon	Ils sont très jolis.
28	Madame Marchand	Essayez l'ensemble.
<i>Quelques instants plus tard</i>		
29	Melle Éva Quainon	Ça me plaît bien, je vais réfléchir jusqu'à ce que je récupère la tunique. Merci Madame.

Dans le dialogue de retouche et de vente (document 11/13), identifier en reprenant uniquement les numéros des lignes les différentes phases abordées par Mme Marchand parmi les suivantes :

Phases	Numéros de lignes
Accueil du client	
Recherche des besoins	
Proposition de produits adaptés	
Argumentation	
Présentation du prix	

Madame Marchand propose pour agrémenter la tunique un pantalon et des bijoux fantaisies, c'est ce que l'on appelle une vente additionnelle. Définir ce qu'est la vente additionnelle? Donner un autre exemple de vente additionnelle qui pourrait se faire dans la « BOUTIQUE SELECTION » (ne pas reprendre un vêtement ou un bijou).

Vente additionnelle : (à définir)

---

---

---

Autre exemple de vente additionnelle :

---

Relever 4 éléments qui permettent à la retoucheuse vendeuse Madame Marchand de créer pour le client un climat de confiance :

- 1) \_\_\_\_\_ 3) \_\_\_\_\_  
2) \_\_\_\_\_ 4) \_\_\_\_\_

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente  
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet: 10-37

Session : 2010  
Doc. 12/13

Melle Éva Quainon souhaite connaître les dates des prochaines soldes d'été. Madame Marchand a un doute :

- « Attendez, j'ai placardé l'affiche dans le bureau, je vais voir ».

Elle revient.

- « Les soldes de l'été 2010 commenceront le mercredi 30 juin jusqu'au mardi 3 août ».

- « Les soldes flottantes devraient se dérouler vers le mois d'octobre ».

En vous aidant des articles L. 310-3 et L. 310-7 extraits du Code de commerce ci-dessous :

L'article L. 310-3 du Code de commerce stipule : « I. - Sont considérées comme soldes les ventes accompagnées ou précédées de publicité et annoncées comme tendant, par une réduction de prix, à l'écoulement accéléré de marchandises en stock. Ces ventes ne peuvent être réalisées qu'au cours de deux périodes par année civile d'une **durée maximale de cinq semaines** dont les dates sont fixées dans chaque département par le préfet selon des modalités fixées par le décret prévu à l'article L. 310-7 et ne peuvent porter que sur des marchandises proposées à la vente et payées depuis au moins un mois à la date de début de la période de soldes considérée.

Les périodes complémentaires de soldes (ou soldes flottantes) doivent quant à elles faire l'objet d'une déclaration un mois avant leur date de début, selon les modalités fixées par le décret n° 2008-1342 du 18 décembre 2008. Elles doivent s'achever au minimum un mois avant le début des soldes fixes. Chaque commerçant a par ailleurs la possibilité de choisir librement **deux semaines** de soldes supplémentaires, permettant d'organiser des opérations de déstockage toute l'année.

Répondre aux questions suivantes :

1) Nommer la personne décidant la période des soldes ?

---

2) Expliquer la manière dont Madame Marchand doit annoncer les soldes.

---

3) Citer les avantages que peut tirer Madame Marchand de cette période de soldes (au moins 2)?

---

---

4) Citer les avantages que peuvent tirer les clients ou clientes des soldes (au moins 2)?

---

---

5) Expliquer le terme soldes flottantes?

---

6) Citer trois autres exemples où Madame Marchand peut effectuer des réductions de prix sur ses articles en magasin?

---

---

M.C.

Spécialité : Essayage Retouche Vente  
Épreuve : EP1 Pratique professionnelle

N° sujet: 10-37

Session : 2010

Doc. 13/13