



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

L'épreuve se déroule en deux parties :

- 1) Au poste de réception-livraison, une cliente apporte un lot d'articles à traiter et reprend des articles traités. Vous devez effectuer les différentes opérations.

Temps alloué : 20 minutes

Vous serez évalué depuis l'accueil du client jusqu'à la prise de congé.

- 2) Entretien - Durée : 25 minutes

Au cours des 5 premières minutes, vous présenterez au jury les points forts et les points faibles de votre prestation.

Au cours des 20 minutes suivantes, le jury vous posera des questions dans le but de vérifier vos connaissances technologiques en relation avec la situation.

#### BAREME DE NOTATION

- Prestation 64 points
- Entretien 16 points

	Session 2010	Sujet N°10 147
<b>CAP METIER DU PRESSING</b>		
EP1 Relations avec la clientèle		EPA.1
Durée : 45 minutes	Coefficient :4	Page S 1/2

## PREMIERE PARTIE : RECEPTION - LIVRAISON

### TRAVAIL DEMANDE

- accueillir le client,
- analyser les articles confiés
- apprécier les traitements possibles, les prestations à proposer, les délais et informer le client
- enregistrer les articles déposés, le coût des prestations, les délais, les réserves et les traitements spécifiques éventuels sur le ticket de dépôt remis au client
- marquer les articles
- encaisser et remettre au client les preuves de paiement
  
- rechercher les articles à livrer et vérifier la numérotation et le nombre d'articles
- présenter les articles au client et l'informer éventuellement sur le résultat des traitements
- emballer les articles
- remettre les articles au client
- prendre congé du client
  
- écouter et éventuellement transmettre les observations du client