



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**

SITUATION PROFESSIONNELLE N° 1

DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

- RECOMMANDATIONS AU JURY

- SITUATION PROFESSIONNELLE

Ces documents sont à remettre aux jurys, une heure avant le début de l'épreuve

	Session 2010	Sujet N° 10 147
CAP METIER DU PRESSING		
EP1 Relations avec la clientèle		
Durée : 45 minutes	Coefficient :4	Page J 1/9

RECOMMANDATIONS AU JURY

LE DEROULEMENT

L'épreuve se déroule en deux parties :

- au poste de réception et livraison
- en entretien (oral)

Au poste de réception – livraison, un premier sujet composé de 2 pages est remis au candidat qui, après avoir pris connaissance de celui-ci, dispose de 20 minutes pour effectuer le travail qui lui est demandé.

A l'issue de cette partie d'épreuve, le questionnaire technologique est remis au candidat qui dispose de 15 minutes pour en prendre connaissance et préparer ses réponses oralement au jury.

LA SITUATION PROFESSIONNELLE

Elle est celle qui a été arrêtée par le centre d'examen en fonction du lot d'articles préparé. En fonction du nombre de candidat, plusieurs situations professionnelles peuvent être choisies.

Un des membres du jury tient le rôle du client.

1 – Réception - livraison:

Au cours de l'épreuve, le jury s'attache à évaluer les capacités du candidat dans le cadre de la situation professionnelle retenue.

Temps alloué : 20 minutes

Le candidat est évalué depuis l'accueil du client jusqu'à la prise de congé.

Il doit :

- accueillir le client,
- analyser les articles confiés (examen de l'état des vêtements, de la nature des matériaux, de l'importance et de la nature des tâches...)
- apprécier les traitements possibles, les prestations à proposer, les délais et informer le client (y compris des réserves éventuelles)
- enregistrer les articles déposés (y compris ceux destinés à la cotraitance), 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 (facturette...)

- 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

2 – Entretien :

Temps alloué : 25 minutes

Au cours des 5 premières minutes, le jury laisse le candidat exposer les points forts et points faibles de sa prestation, sans l'interrompre. Si besoin, le jury oriente le candidat.

Les 20 minutes suivantes se déroulent sous forme d'entretien. Le jury évalue les connaissances technologiques du candidat en lui posant oralement les questions prévues.

La commission est composée d'un professionnel et d'un professeur ou formateur chargé des enseignements professionnels. L'interrogation se fera conjointement par le professionnel et l'enseignant.

BAREME DE NOTATION

Réception - livraison :	64 points
Connaissances technologiques :	16 points

Utiliser les grilles d'évaluation correspondant à la situation professionnelle

SITUATION PROFESSIONNELLE N°1

CONTENU

- Le contexte et les conditions d'exercice
- les caractéristiques des articles à réceptionner et à livrer
- le questionnaire relatif aux connaissances technologiques associées, le corrigé et le barème
- la grille d'évaluation correspondant à la situation

Contexte

Au poste de réception. Mme Dupont est une cliente exigeante. Elle dépose des articles à nettoyer en service Haute qualité et souhaite les reprendre en fin de semaine. Par la même occasion, elle reprend des articles nettoyés.

Un des membres du jury tient le rôle du client et adopte la situation décrite ci-dessus.

Conditions d'exercice (moyens et ressources)

- Les articles
- Le ticket de restitution (la prestation avait été réglée lors du dépôt à la réception)
- Caisse avec fond de caisse
- Convoyeur ou barres
- Etagères de stockage
- Emballeuse de comptoir et/ou murale

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
Réseau Scérén

- Caractéristiques des articles à réceptionner

ARTICLES A TRAITER	
Articles	Caractéristiques
1 veste	En lainage - avec code d'entretien
1 pantalon	En lainage – taché de sang
1 foulard	En soie
1 couette	De lit d'une ou deux personnes, garniture synthétique, enveloppe en coton
1 rideau	Non doublée – avec des crochets cousus (petite dimension)

Remarque : Sur un des articles, le code d'entretien devra avoir le symbole

W

Caractéristiques des articles à livrer

ARTICLES TRAITES (minimum 5)	
Articles	Caractéristiques
1 chemise	En poly/coton – pliée et housée
1 jupe	En lainage avec plis – non emballée
1 blouson	En matières indifférentes – non emballé
1 robe d'enfant	En coton – non emballée
1 pantalon	En toile – non emballé

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

CANDIDAT N° :						
QUESTIONS	REPOSES ATTENDUES	BAREME	Réponses candidat			NOTE
			Bonne	partielle	n'a pas répondu	
Lire et expliquer le code d'entretien de la veste en laine	En fonction du code d'entretien apposé sur la veste en lainage - explication du lavage - explication du blanchiment - explication du repassage - explication du nettoyage à sec - explication du séchage	2 2 2 2 1				
Expliquer le symbole du code d'entretien	Malgré un lavage interdit, on pourrait se servir de l'aqua-nettoyage (produits, action mécanique et séchage sont à ce jour adaptés à ce genre d'entretien)	1				
Donner la classification de la fibre du foulard en soie	Fibre naturelle Origine animale	2				
Expliquer le procédé de marquage du foulard en soie. Justifier	Avec une épingle à nourrice - sur l'étiquette d'entretien ou de composition - piqué dans l'ourlet pour ne pas tirer les fils	3				
Identifier la tache du pantalon	Tache de sang	1				
TOTAL						

CAP METIER DU PRESSING

EP1 Relations avec la clientèle

Sujet n° 10 147

Page J 7/9

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
Réseau Scéren

GRILLE D'EVALUATION

CANDIDAT N° :

Compétences évaluées		Indicateurs d'évaluation	Barème	Note
Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation	Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure.	<ul style="list-style-type: none"> - Examen complet des articles. - Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter. 	4	
	Interroger le client pour connaître la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client.	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnement précis - Consignations des observations particulières à destination de l'opérateur. 	4	
	Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu, à l'état des articles.	<ul style="list-style-type: none"> - Réserves bien identifiées. - Formulation adaptée (orale, écrite). 	5	
Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités	Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des éléments pertinents - Interprétation correcte : <ul style="list-style-type: none"> * des étiquettes d'entretien et de composition * des documents techniques et des procédures 	4	
Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations	Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt.	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés - Indication des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves... - Facturation des prestations exacte 	10	
	Encaisser et vérifier le titre de paiement.	<ul style="list-style-type: none"> - Encaissement et rendu de monnaie exacts - Respect des diverses procédures de paiement - Vérification rigoureuse 	8	

CAP METIER DU PRESSING

EP1 Relations avec la clientèle

Sujet n° 10 147

Page J 8/9

	Marquer les articles à nettoyer	<ul style="list-style-type: none"> - Marquage respectant l'intégrité des articles, résistant aux traitements de nettoyage et conforme : <ul style="list-style-type: none"> * à l'enregistrement * à la quantité d'articles à traiter * aux consignes de l'entreprise 	5	
Préparer les articles en vue de la livraison au client	Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et articles correspondant au ticket client - Respect de l'article repassé - Vérification et contrôle minutieux. 	5	
	Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse.	- Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie.	4	
Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation	Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie.	<ul style="list-style-type: none"> - tenue propre et décente - Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client. - Attitude avenante - Expression correcte. 	3	
	S'exprimer correctement au comptoir.		8	
	Livrer les articles en valorisant la prestation.	- Présentation des articles au client et valorisation du service.	4	
Evaluation des compétences			Sur 64	
Report de l'évaluation des connaissances technologiques			Sur 16	
TOTAL NOTE DU CANDIDAT sur 80 points				

CAP METIER DU PRESSING

EP1 Relations avec la clientèle

Sujet n° 10 147

Page J 9/9