



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.

FICHE D'ÉVALUATION PRATIQUE ET ORAL

1) A la suite de 15 minutes de mise en place de l'espace de travail, le client arrive avec une paire de chaussures en matière de peausserie de vachette et vous demande un conseil pour les entretenir.

Le candidat doit:

- Identifier la matière de la tige.
- Proposer un produit adapté.
- Renseigner les avantages que représente ce produit.
- Conclure.

Observations :

2) Un client veut acheter des semelles intérieures contre l'odeur de transpiration.

On demande au candidat de:

- Proposer des semelles intérieures mobiles.
- Argumenter les raisons pour vendre ces produits.
- Présenter le prix et conclure la vente.

Observations :

3)

Une cliente se présente avec des chaussures de femme, les bouts de semelles en matériaux de synthèse sont usés et la tige à besoin d'être renouvelée.

On demande au candidat de :

- Informer la cliente sur le travail à effectuer.
- Présenter le matériau à remplacer.
- Etablir une fiche du coût de la réparation.
- Argumenter une vente additionnelle.

Observations :

4) Un client présente au candidat une paire chaussure modèle mocassin, celles-ci ont besoin d'être renouvelées (la tige, la lisse, le talon).

On demande au candidat de :

- Faire le diagnostic des différentes parties à rénover.
- Présenter un ou plusieurs produits et argumenter.
- Effectuer une démonstration.
- Proposer un délai.

Observations :

CAP CORDONNERIE MULTISERVICE			
EPI RELATIONS AVEC LA CLIENTELE		SUJET	
Durée : 1h15	Code : 500 243 20	Coefficient : 4	SESSION 2010
			Page 2/3

N° DU CANDIDAT :

A l'issue de 1h de mise en situation, le candidat aura 15 minutes d'entretien avec le jury.

Trois questions seront choisies et posées en fonction des observations retenues durant l'heure.

	*OUI	*NON
Question I :		
Question II :		
Question III :		

* OUI = la réponse du candidat est validée par le jury.

* NON = la réponse du candidat n'est pas validée par le jury.