



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

DOSSIER SUJET

CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE

OPTION C : SERVICES A LA CLIENTELE

EPREUVE EP2 :

Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.

SESSION 2010

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Matériel autorisé : Calculatrice

➤ **Répondre sur les annexes A à J pour la totalité des questions.**

Le sujet comporte au total 17 pages numérotées de 1/11 à 11/11 pour le dossier-sujet et de 1/6 à 6/6 pour le dossier-réponse. Vérifier qu'il est complet.

Après composition, rendre en totalité le dossier-réponse agrafé en bas à droite dans une copie anonymée modèle EN.

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 1 / 11	

Activités et barème

Compétences évaluées	Nature des activités	Annexes	Documents	Barème
PREMIERE PARTIE / C1 : GERER LA RELATION CLIENT				60 points
C.1.1.2. Informer et orienter le client.	Activité n°1 Informer et orienter la clientèle	Annexe A	Document 1 Document 2	12 points
		Annexe B	Document 3	8 points
C.1.2.2. Aider le client, le visiteur dans l'utilisation des installations.	Activité n°2 Aider et conseiller les clients en fonction de leurs attentes	Annexe C	Document 4 Document 5	8 points
		Annexe D	Document 6	12 points
C.1.4.1. Recueillir la réclamation. C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné.	Activité n°3 Gérer les réclamations des clients	Annexe E Annexe F	Document 7	8 points 12 points
DEUXIEME PARTIE / C2 : CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION				60 points
C.2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles. C.1.3.1. Réguler le flux de personnes.	Activité n°4 Mettre en place une action promotionnelle	Annexe G	Document 8	12 points
		Annexe H	Document 9	8 points
C.2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours. C.2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de sécurité.	Activité n°5 Gérer un incident	Annexe I Annexe J	Document 10	20 points 20 points
				120 points

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 2 / 11	



Aqua Sud 77 - 41, avenue d'Ormesson - 77140 Saint-Pierre-les-Nemours
Tél : 01 64 28 04 61 - Fax : 01 64 28 50 06 - aquasud77@vert-marine.com

- **Présentation de l'entreprise**

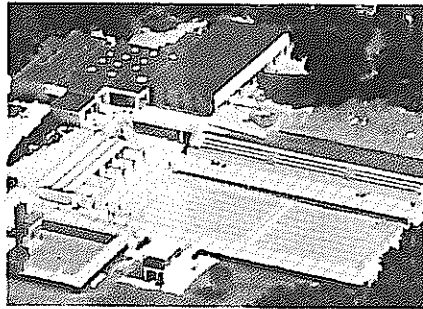
AQUASUD 77, c'est l'espace aquatique de la région de Nemours qui propose sport, détente et loisirs.

Seul, en famille ou entre amis, le client pourra choisir entre des activités aquatiques (piscine), de détente (hammam, sauna) ou de remise en forme (salle de fitness).

- **Situation professionnelle**

Vous venez d'être embauché(e), en tant qu'employé(e) d'accueil et de service au sein d'Aqua Sud 77 situé à Saint-Pierre-les-Nemours.

Vous êtes chargé(e) d'informer, d'aider, de conseiller, et d'orienter les clients. Votre responsable, Monsieur Martinez, vous confie différentes activités à réaliser.



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 3 / 11	

• **Votre travail**

Activité n°1 : Informer et orienter la clientèle

Une cliente désire se rendre dans votre établissement. Elle vous contacte par téléphone, car elle s'est perdue.

1) Guider la cliente pour se rendre à Aqua Sud.

📄 Documents à consulter : 1 et 2

✍ Annexe à compléter : A

Grâce à vos indications, la cliente vient d'arriver au centre. Elle désire des précisions sur les horaires du centre.

2) Répondre aux différentes questions de la cliente.

📄 Document à consulter : 3

✍ Annexe à compléter : B

Activité n°2 : Aider et conseiller les clients en fonction de leurs attentes

Une famille se présente à l'accueil. Les parents désirent des renseignements sur les activités proposées par Aqua Sud 77.

1) Proposer les activités qui correspondent aux différents besoins des clients.

📄 Documents à consulter : 4 et 5

✍ Annexe à compléter : C

Un couple résidant à Nemours, désire abonner leurs enfants : un garçon âgé de 13 ans et une fille de 7 ans.

2) Proposer une offre adaptée aux enfants de ce couple pour une carte de 10 entrées et préciser le coût total.

📄 Document à consulter : 6

✍ Annexe à compléter : D


CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 4 / 11	

Activité n°3 : Gérer les réclamations des clients

Votre responsable insiste beaucoup sur la satisfaction de la clientèle. Vous devez gérer les réclamations au mieux.

Une cliente n'arrive pas à ouvrir son casier. Elle se présente à l'accueil et vous demande de résoudre le problème.


- 1) **A partir des différentes propositions indiquées, cocher la ou les réponse(s) appropriée(s) pour traiter cette réclamation.**


 Annexe à compléter : E

Votre responsable vous présente un document propre à l'entreprise détaillant l'ensemble du personnel et les différents services internes (document 7).

Deux clients mécontents ont déposé des réclamations.

- 2) **En fonction de chaque situation, transmettre la réclamation au service interne concerné.**

 Document à consulter : 7

 Annexe à compléter : F


Activité n°4 : Mettre en place une action promotionnelle et réguler le flux de la clientèle

Aqua Sud 77 propose pour cette année une nouvelle activité « le bébé nageur ».

Le service commercial a créé une affiche. Votre responsable vous en confie l'installation. Afin de vous aider, il vous transmet une note de service rappelant les consignes de mise en place de la signalétique (document 8).

- 1) **Identifier les lieux d'affichage adaptés en cochant la ou les bonnes réponses.**


 Document à consulter : 8


 Annexe à compléter : G

L'activité « le bébé nageur » connaît maintenant du succès. Une maman et son bébé se présentent pour s'inscrire au cours du mercredi à 10h. Celui-ci est complet.

La maman précise qu'elle est disponible en semaine, uniquement le matin.

- 2) **Proposer à la cliente un autre créneau horaire en semaine.**

 Document à consulter : 9

 Annexe à compléter : H

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 5 / 11	

Activité n°5 : Gérer un incident

Le mercredi 14 avril 2010, Pierre BOUCHER, un enfant de 6 ans a glissé près de la pataugeoire. Il est accompagné de sa maman, qui a assisté à sa chute. Le maître-nageur, Patrick CALAMAND, également témoin de la scène, a porté les premiers secours à l'enfant. Pierre semble avoir mal à la cheville droite. Il dit juste « j'ai mal » et ne se relève pas.

1) Indiquer la procédure à suivre en cas d'accident.

📄 Document à consulter : 10

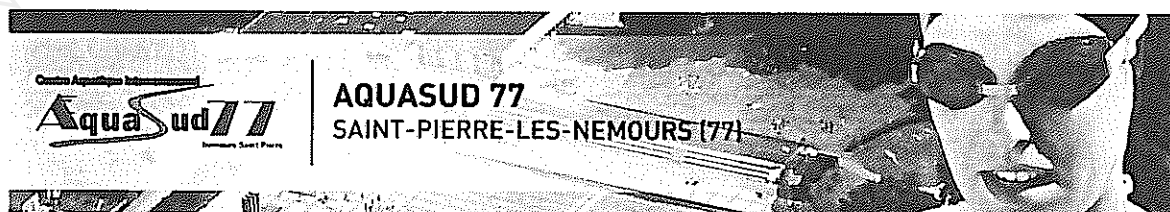
✍ Annexe à compléter : 1

Suite à l'intervention des secours, l'enfant a été hospitalisé pour une fracture de la cheville.

Sa maman, Sophie BOUCHER, demeurant au 99 avenue Gambetta à Nemours (77150), doit donc venir chercher le constat d'accident, qu'elle doit remettre à son assureur MAIF, avenue de la Mairie à Nemours.

2) A l'aide des informations ci-dessus, compléter le constat d'accident.

✍ Annexe à compléter : J



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 6 / 11	

• **Document 3 : Horaires de l'établissement**

Horaires PISCINE			
	périodes scolaires	vacances scolaires	été
Lundi	12h00-14h00 17h00-20h00	12h00-20h00	11h00-20h00
Mardi	17h00-21h00	14h00-21h00	11h00-20h00
Mercredi	14h00-18h00	14h00-18h00	11h00-20h00
Jeudi	17h00-20h00	14h00-20h00	11h00-20h00
Vendredi	12h00-14h00 17h00-21h00	12h00-21h00	11h00-20h00
Samedi	10h00-13h00 15h00-18h00	10h00-13h00 15h00-18h00	10h00-19h00
Dimanche et jours fériés	10h00-13h00 15h00-18h00	10h00-13h00 15h00-18h00	10h00-19h00

• **Document 4 : L'équipement**

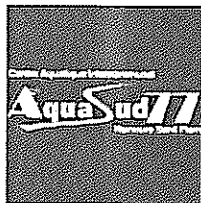
Complexe couvert ouvert à l'année :

- bassin de 25 m sur 10 m (4 couloirs)
- sauna (*)
- hammam (*)
- salle de Fitness avec appareils cardio

Complexe découvert ouvert de Juin à Septembre :


- bassin de 50 m sur 20 m (8 couloirs)
- fosse à plongeurs : 1; 3; 5; 7 et 10 mètres
- pataugeoire

(*) Activités de détente basées sur les bienfaits de la vapeur.



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 8 / 11	

• **Document 5 : Offre Aquagym**

LES OFFRES VITALITÉ ADULTES	
	
CLUB AQUAGYM	
Aquadouce / Aquagym / Aquatonic (Abonnement trimestriel)	
Aquadouce : Le lundi de 11h00 à 11h45 Aquagym : Le lundi de 20h00 à 20h45 Aquatonic : Le mercredi de 18h45 à 19h30 et le jeudi de 20h00 à 20h45.	
Carte de 10 séances	83.95 €
2 ^{ème} activité même personne	73.80 €
La séance	12.15 €

• **Document 6 : Tarifs piscine**

Tarifs PISCINE	
ENTREE IND ADULTE + DE 12 ANS, NON RESIDENTS	4.05 €
ENTREE IND ENFANT 3-12 ANS, RESIDENTS (*)	2.45 €
ENTREE IND ENFANT 3-12 ANS, NON RESIDENTS	3.25 €
ENTREE IND - DE 3 ANS	Gratuit
CARTE 10 HEURES, RESIDENTS (*)	19.20 €
CARTE 10 HEURES, NON RESIDENTS	24.25 €
CARTE 10 ENTREE + DE 12 ANS, RESIDENTS (*)	25.25 €
CARTE 10 ENTREE + DE 12 ANS, NON RESIDENTS	33.35 €
CARTE 10 ENTREES ENFANTS 3-12 ANS, RESIDENTS (*)	22.25 €
CARTE 10 ENTREES ENFANTS 3-12 ANS, NON RESIDENTS	29.30 €
ENTREE FAMILLE + DE 12 ANS, RESIDENTS (*)	1.55 €
ENTREE FAMILLE + DE 12 ANS, NON RESIDENTS	2.05 €
ENTREE FAMILLE ENFANT 3-12 ANS, RESIDENTS (*)	1.25 €
ENTREE FAMILLE ENFANT 3-12 ANS, NON RESIDENTS	1.65 €
ENTREE IND ADULTE + DE 12 ANS, RESIDENTS (*)	3.05 €

(*) Résidents : Nemours et Saint-Pierre-les-Nemours

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 9 / 11	

- Document 7 : Liste du personnel et des différents services internes.

Services	Rôles	Responsable du service
• L'entretien	Activité de nettoyage	Mme Da Silva
• Maintenance	Assure le bon fonctionnement des équipements	M. Durant
• Surveillance	Assure la sécurité du public	M. Luboué
• Commercial	Gère la relation client	M. Weber
• Comptabilité	Assure le bon fonctionnement financier	M. Dubois

- Document 8 : Note de service liée à la signalétique.

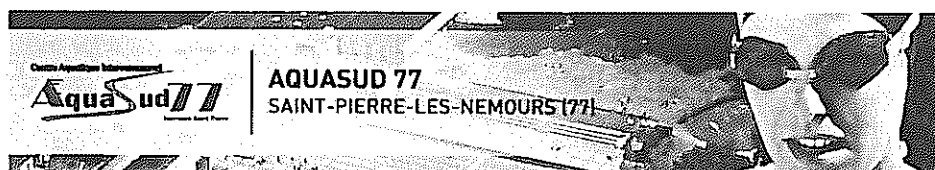
Consignes à respecter pour l'affichage

1) Les lieux d'affichage

- Emplacement visible de la clientèle
- Emplacement très fréquenté
- Emplacement sans humidité

2) Les conditions d'affichage

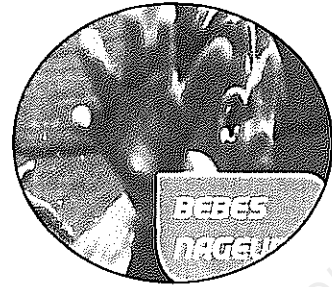
- Placer en hauteur
- Utiliser du scotch double face
- Le scotch ne doit pas être visible
- L'affiche doit être droite



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 10 / 11	

• Document 9 : Planning de réservation activité « Bébé Nageurs ».

	Séance	Groupe de 10
lundi	11h00-12h00	9 inscrits
mardi	14h00-15h00	6 inscrits
mercredi	10h00-11h00	Complet
jeudi	14h00-15h00	8 inscrits
vendredi	9h00-10h00	7 inscrits
samedi	10h00-11h00	Complet



• Document 10 : Consignes en cas d'accident, malaise ou blessure.

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,...)

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 11 / 11	

DOSSIER REPONSE

Activités et barème

Compétences évaluées	Nature des activités	Annexes	Documents	Barème	Candidat
C.1.1.2. Informer et orienter le client.	Activité n°1 Informer et orienter la clientèle	Annexe A	Document 1 Document 2	12 points
		Annexe B	Document 3	8 points
C.1.2.2. Aider le client, le visiteur dans l'utilisation des installations.	Activité n°2 Aider et conseiller les clients en fonction de leurs attentes	Annexe C	Document 4 Document 5	8 points
		Annexe D	Document 6	12 points
C.1.4.1. Recueillir la réclamation. C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné.	Activité n°3 Gérer les réclamations des clients	Annexe E	Document 7	8 points
		Annexe F		12 points
EVALUATION PREMIERE PARTIE / C1 : GERER LA RELATION CLIENT				60 points
C.2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles. C.1.3.1. Réguler le flux de personnes.	Activité n°4 Mettre en place une action promotionnelle	Annexe G	Document 8	12 points
		Annexe H	Document 9	8 points
C.2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours. C.2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de sécurité.	Activité n°5 Gérer un incident	Annexe I	Document 10	20 points
		Annexe J		20 points
EVALUATION DEUXIEME PARTIE / C2 : CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION				60 points
TOTAL				120 points

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER REPONSE
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 1 / 6	

Annexes à compléter et à rendre avec la copie modèle E.N.

⇒ **Annexe A : Guider la cliente.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

⇒ **Annexe B : Informer la clientèle sur les jours d'ouverture.**

	Votre réponse
« Je travaille à Nemours et je désire venir pendant la période scolaire entre midi et 14h en semaine. »
« Mes enfants sont en vacances de Printemps, je termine tous les jours à 18h. Je peux les déposer à partir de 18h15. Quels jours de la semaine peuvent-ils venir nager ? »

⇒ **Annexe C : Répondre aux attentes des clients.**

	Votre réponse
« Je suis stressé par mon travail, je désire donc pratiquer un sport non aquatique. »
« Je voudrais faire de l'aquagym cette année. Quel est le prix pour 10 séances ? »

⇒ **Annexe D : Renseigner sur les abonnements.**

Votre proposition	Montant de l'abonnement
- Le fils de 13 ans
- La fille de 7 ans
- Montant total des deux abonnements :

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER REPONSE
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 3 / 6	

⇒ **Annexe E : Traiter la réclamation.**

« Je n'ai pas le temps, on va s'occuper de vous plus tard »	<input type="checkbox"/>
« Je vous prie de nous excuser, je vais transmettre votre réclamation au service concerné »	<input type="checkbox"/>
« Je vous comprends, mais je ne peux rien faire ! »	<input type="checkbox"/>
« Arrêtez de vous plaindre ! »	<input type="checkbox"/>
« Je comprends la situation, nous allons y remédier au plus vite »	<input type="checkbox"/>

⇒ **Annexe F : Transmettre les réclamations.**

	Service concerné	Responsable du service
« L'eau de la piscine est trop froide »		
« Je trouve les vestiaires sales ! »		

⇒ **Annexe G : Identifier les lieux d'affichage.**

Lieux d'affichage possibles	Cocher les bonnes réponses
Les douches	<input type="checkbox"/>
Le hall d'entrée	<input type="checkbox"/>
L'accueil	<input type="checkbox"/>
Le hammam	<input type="checkbox"/>
La porte d'entrée	<input type="checkbox"/>
La piscine	<input type="checkbox"/>
Les toilettes	<input type="checkbox"/>

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER REPONSE
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2010	Page 4 / 6	

⇒ **Annexe H : Réguler le flux de la clientèle.**

Séances proposées à la cliente :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

⇒ **Annexe I : Gérer un incident.**

Service de secours à contacter
Votre message téléphonique au service de secours	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Énumérer dans un ordre logique les actions à mettre en œuvre en attendant les secours.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

⇒ Annexe J : Remplir le constat d'accident

Nom et adresse du centre :	Date de l'accident :	Lieu précis de l'accident :
--	--------------------------------------	--

VICTIME DE L'ACCIDENT :

Nom : Prénom : Age :

Adresse :

Assureur de la victime (nom et adresse) :

CIRCONSTANCES DETAILLEES DE L'ACCIDENT :

.....

DESCRIPTIF DES DOMMAGES : Matériel Corporel

Descriptif précis :

TEMOINS :

	Nom	Prénom	Qualité (lien de parenté, professionnel)
1			
2			
3			