

# 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 2011

Durée : 1h30

Coefficient : 6

**Matériel autorisé :** Calculatrice

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

*Le sujet comporte au total 19 pages numérotées de 1/10 à 10/10 pour le dossier-sujet et de 1/9 à 9/9 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.*

<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 1 sur 10	

## Activités et barème

Compétences évaluées	Nature des activités	Annexes	Documents	Barème
<b>PREMIERE PARTIE / C1 : GERER LA RELATION CLIENT</b>				<b>60 points</b>
C.1.1.2. Informer et orienter le client	<b>Activité n°1</b> Informer et orienter la clientèle	Annexe A Annexe B Annexe C	Document 1 Document 2	8 points 8 points 8 points
C.1.1.1. Se documenter	<b>Activité n°2</b> Se documenter sur les services offerts à la clientèle	Annexe D	Document 3	20 points
C.1.4.1. Recueillir la réclamation  C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné	<b>Activité n°3</b>  Gérer les réclamations des clients	Annexe E  Annexe F		6 points  10 points
<b>DEUXIEME PARTIE / C2 : CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION</b>				<b>60 points</b>
C.2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	<b>Activité n°4</b> Mettre en place une action promotionnelle	Annexe G	Document 4	20 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	<b>Activité n°5</b>  Gérer un incident	Annexe H  Annexe I	Document 5	20 points  20 points
				120 points

<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 2 sur 10	

## Étude de cas « Animalis »

Animalerie Lognes - ZAC du Mandinet  
Allée des Palombes  
77185 Lognes  
☎0160950400



### Connaître le point de vente

ANIMALIS, une enseigne totalement dédiée aux animaux de compagnie, créée par des femmes et des hommes passionnés d'animaux. Les magasins ANIMALIS sont un lieu où chaque propriétaire peut trouver nourriture et accessoires nécessaires à l'épanouissement de son animal de compagnie, dans une ambiance conviviale et ludique, un endroit de détente et de promenade.



### Situation

Vous venez d'être embauché(e), en tant qu'employé(e) d'accueil et de service au sein du magasin Animalis situé à Lognes (77). Vous êtes chargé(e) d'informer, d'aider, de conseiller, et d'orienter les clients. Votre responsable, Madame Lefish, vous confie différentes activités à réaliser.



<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 3 sur 10	

## Activité n°1 : Informer et orienter la clientèle

Vous êtes affecté(e) à l'accueil principal du magasin. Une de vos missions consiste à orienter efficacement les clients.

1) Mme Cabouche, une cliente domiciliée à Villiers-sur-Marne (94), vous téléphone car elle souhaite faire toiletter son chien (race caniche) et ce service n'existe pas dans le magasin de Chènevères (94) où elle se rend habituellement. Elle a peur de se perdre et elle a besoin d'indications pour se rendre à Lognes en voiture.

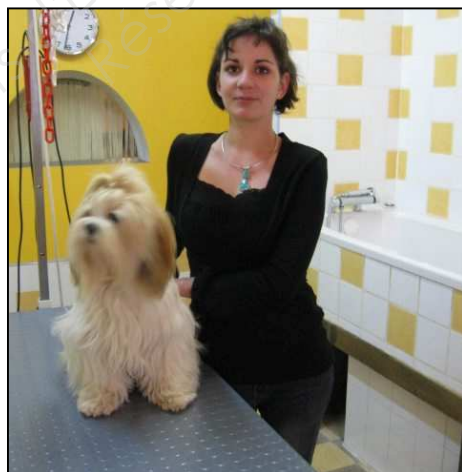
☞ Guider la cliente sur l'**annexe A** à l'aide du **document 1**.

2) Rassurée, la cliente vous demande maintenant de lui indiquer les horaires d'ouverture du point de vente :

☞ A partir du **document 2**, rédiger la réponse que vous lui faites sur l'**annexe B**.

3) Afin d'éviter à la cliente une trop longue attente (un toilettage dure 1h30), vous lui proposez de prendre rendez-vous. Elle est tout à fait d'accord mais elle ne peut se rendre disponible que le vendredi après 13 heures ou le lundi avant 16 heures.

☞ Déterminer et noter le rendez-vous sur l'**annexe C**.



<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 4 sur 10	

## Activité n°2 : Se documenter sur les services offerts à la clientèle

Votre responsable, Madame Lefish, constate que peu de clients sont titulaires de la « **carte plus** ». Elle vous demande de la proposer systématiquement. Vous prenez connaissance de la documentation que votre responsable met à votre disposition (**document 3**).

☞ Compléter l'**annexe D**, colonnes « description » et « avantage ».

## Activité n°3 : Gérer les réclamations des clients

Nous sommes le 14 mai 2011. Monsieur Valcoeur, client titulaire de la carte plus n°486, se présente à l'accueil. Il est furieux, car il n'a pas bénéficié de la réduction de 15 € à laquelle il avait droit en achetant une niche pour son chien.

- 1) Cocher sur l'**annexe E** les réponses appropriées au traitement de la réclamation de ce client.
- 2) Justifier chacune de vos réponses (**annexe E**).
- 3) Le responsable « Relations-Clients », M. Blachant, étant absent aujourd'hui, vous lui laissez un message afin de le tenir informé de l'incident.

☞ Compléter la « fiche réclamation » en **annexe F**.

<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 5 sur 10	

#### Activité n°4 : Mettre en place une action promotionnelle

Le point de vente met en place une nouvelle animation réservée aux titulaires de la « **carte plus** » s'intitulant « séances d'éducation canine gratuites ». Madame Lefish vous demande de procéder à l'affichage informatif de cette animation.

☞ A partir des consignes d'affichage remises par votre responsable (**document 4**) :

- 1) Cocher sur l'**annexe G** les lieux sur lesquels il est important de faire figurer l'information relative à l'animation.
- 2) Justifiez en quelques mots chacun de vos choix.

#### Activité n°5 : Gérer un incident

Au rayon « Poissons », on vous avertit qu'une fuite d'eau a eu lieu et n'a pas été gérée en temps utile. Le sol glissant a provoqué la chute d'un petit garçon de 8 ans. Il est conscient, mais se plaint d'avoir mal à la tête et envie de vomir.

☞ A partir des consignes de sécurité (**document 5**) :

- 1) Rédiger votre message téléphonique aux pompiers sur l'**annexe H**.
- 2) Indiquer les procédures à suivre à la fois pour la fuite d'eau et pour l'accident corporel. Compléter l'**annexe I**.

<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 6 sur 10	

## Document 1. Plans d'accès

### Plan d'accès à Lognes



### Plan d'accès au magasin Animalis Lognes



<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 7 sur 10	

## Document 2. Votre magasin Animalis Lognes

Nos coordonnées	Horaires d'ouverture
Animalerie Lognes - ZAC du Mandinet Allée des Palombes 77185 Lognes ☎ <b>01.60.95.04.00</b>	<b>7 jours sur 7</b> Du lundi au samedi, de 10h à 20h. Dimanche, de 10h à 19h.
Équipements & Services	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipement salon toilettage Pro</li><li>- Equipement salon toilettage libre service</li><li>- Equipement Espace Détente</li><li>- Equipement Espace rencontre</li><li>- Service Livraison</li><li>- Service distribution eau osmosée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Service distribution eau de mer</li><li>- Service Test d'eau</li><li>- Service Coupe Griffes</li><li>- Autre service : Vente &amp; gravure médaille</li></ul>



<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 8 sur 10	



### Document 3. Les services liés à la carte plus



La Carte "Plus" a été créée dans le but de récompenser la fidélité de nos clients en leur octroyant un grand nombre d'avantages et en leur donnant accès à des événements privés que les magasins organisent à leur intention. Elle fait de son propriétaire un client privilégié.

**Les avantages proposés aux porteurs de la carte "Plus" sont multiples :**

#### ♥ Mes offres de bienvenue

Dès son acquisition, il vous est offert un "kit de bienvenue" comprenant des offres de réductions immédiates pour tous les animaux.

#### ♥ Des bons de réductions immédiates

Vous bénéficiez en magasin de tarifs préférentiels sur certains produits, qui vous permettent de trouver la bonne affaire ou de renouveler l'équipement de votre animal.

#### ♥ Des bons d'achat en caisse

Sur des produits spécialement étudiés pour répondre à vos besoins, vous recevrez, lors de vos passages en caisse, des bons de réduction à valoir sur vos prochains achats.

#### ♥ Des invitations à des événements particuliers

Partager et échanger vos expériences sur vos animaux, c'est toujours un plaisir. C'est pourquoi, vous recevez des invitations pour des soirées privées ou des rencontres entre passionnés (rencontres aquariophiles, séances d'éducation canine...).

### Document 4. Consignes d'affichage

#### Matériel et mise en œuvre

- ✓ Les affiches doivent être plastifiées
- ✓ Utiliser du ruban adhésif double face pour une fixation sur le verre et de la pâte à fixer sur les murs
- ✓ Veiller à ce que les affiches soient bien droites
- ✓ Ne pas surcharger les supports : l'affiche sera retirée dès la fin de l'opération d'animation

#### Lieux d'affichage

- ✓ Sur les portes vitrées de l'entrée du magasin
- ✓ A hauteur des yeux
- ✓ En caisses
- ✓ Dans le rayon concerné

<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 9 sur 10	

## Document 5. Consignes de sécurité

### CONSIGNES EN CAS DE DEGATS DES EAUX

- ▶ Couper l'alimentation d'eau
- ▶ Isoler la zone inondée ou humide de la clientèle à l'aide de plots
- ▶ Prévenir le service « sécurité maintenance et entretien » poste 1232
- ▶ Dévier la circulation de la clientèle afin d'éviter tout risque de chute ou d'accident

### CONSIGNES EN D'ACCIDENT, MALAISE OU BLESSURE

- ▶ Protéger la victime jusqu'à l'arrivée des secours, en supprimant si possible la cause de l'incident
- ▶ 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)
  - L'état de la ou des victimes (inconscience, hémorragie...)
  - Les éventuels dangers et circonstances (camion transportant des matières dangereuses)
  - Donner un numéro 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...).

<b>CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle</b>	<b>Code : 50 31219</b>	<b>DOSSIER SUJET</b>
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 2011	Page 10 sur 10	