

DOSSIER RÉPONSE

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 Annexe B Annexe C	Document 1 Document 2	8 points 8 points 8 points
C.1.1.1. Se documenter	Activité n°2 Se documenter sur les services offerts à la clientèle	Annexe D	Document 3	20 points
C.1.4.1. Recueillir la réclamation	Activité n°3 Gérer les réclamations des clients	Annexe E		6 points
C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné		Annexe F		10 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	Activité n°4 Mettre en place une action promotionnelle	Annexe G	Document 4	20 points
C.2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours	Activité n°5 Gérer un incident	Annexe H	Document 5	20 points
C.2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de sécurité		Annexe I		20 points
				120 points

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER RÉPONSE
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 9	

Annexe C. Carnet de rendez-vous toilettage

SEMAINE WEEK 2						
10 <small>LUNDI MONDAY</small>	11 <small>MARDI TUESDAY</small>	12 <small>MERCREDI WEDNESDAY</small>	13 <small>JEUDI THURSDAY</small>	14 <small>VENREDI FRIDAY</small>	15 <small>SAMEDI SATURDAY</small>	16 <small>DIMANCHE SUNDAY</small>
<small>St-Guilhem</small>	<small>St-Paulin</small>	<small>St-Tabara</small>	<small>St-Hilaire</small>	<small>St-Nicolas</small>	<small>St-Rémy</small>	<small>St-Marcel</small>
7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20
<i>M. Dupont caniche</i>	<i>M. Galou Cocker</i>		<i>Me Larène Bobtail</i>	<i>M. Quiche Westie</i>		
<i>Me Lebeau Spaniel</i>				<i>Me Laape Scottish</i>		
<i>Me Bougaut York</i>		<i>Me Deok Shih-Tzu</i>		<i>Me Mathieu Bichon</i>		
				<i>Me Roux Pekinois</i>		

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

Annexe D. Services liés à la "carte plus"

Les services	Description	Avantage pour le client
 <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER RÉPONSE
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 9	

Annexe E. Réponse à la réclamation de Monsieur Valcoeur

Réponses	Cocher les bonnes réponses	Justifications
« 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"/>
«C'est pas de ma faute ! »	<input type="checkbox"/>
« Je comprends la situation, nous allons y remédier au plus vite »	<input type="checkbox"/>
« Désolé mais je ne peux pas vous renseigner, je ne connais pas la carte plus »	<input type="checkbox"/>

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER RÉPONSE
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 9	

Annexe F. Fiche de réclamation

Fiche de réclamation

A l'attention de Fonction

Date

Objet de la réclamation

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom du client

N° carte

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER RÉPONSE
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 9	

Annexe G. Lieux d'affichage

Lieux d'affichage possibles	Cocher les bonnes réponses	Justifier chacun de vos choix
Le rayon aquariophilie	<input type="checkbox"/>	
Les caisses	<input type="checkbox"/>	
Point accueil	<input type="checkbox"/>	
Le rayon alimentation rongeurs	<input type="checkbox"/>	
Les portes vitrées d'entrée et de sortie	<input type="checkbox"/>	
Le rayon accessoires chiens	<input type="checkbox"/>	
Les toilettes clientèle	<input type="checkbox"/>	
Le rayon alimentation chiens	<input type="checkbox"/>	
L'espace vente de chiots	<input type="checkbox"/>	
L'espace vente de chatons	<input type="checkbox"/>	

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER RÉPONSE
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 9	

