

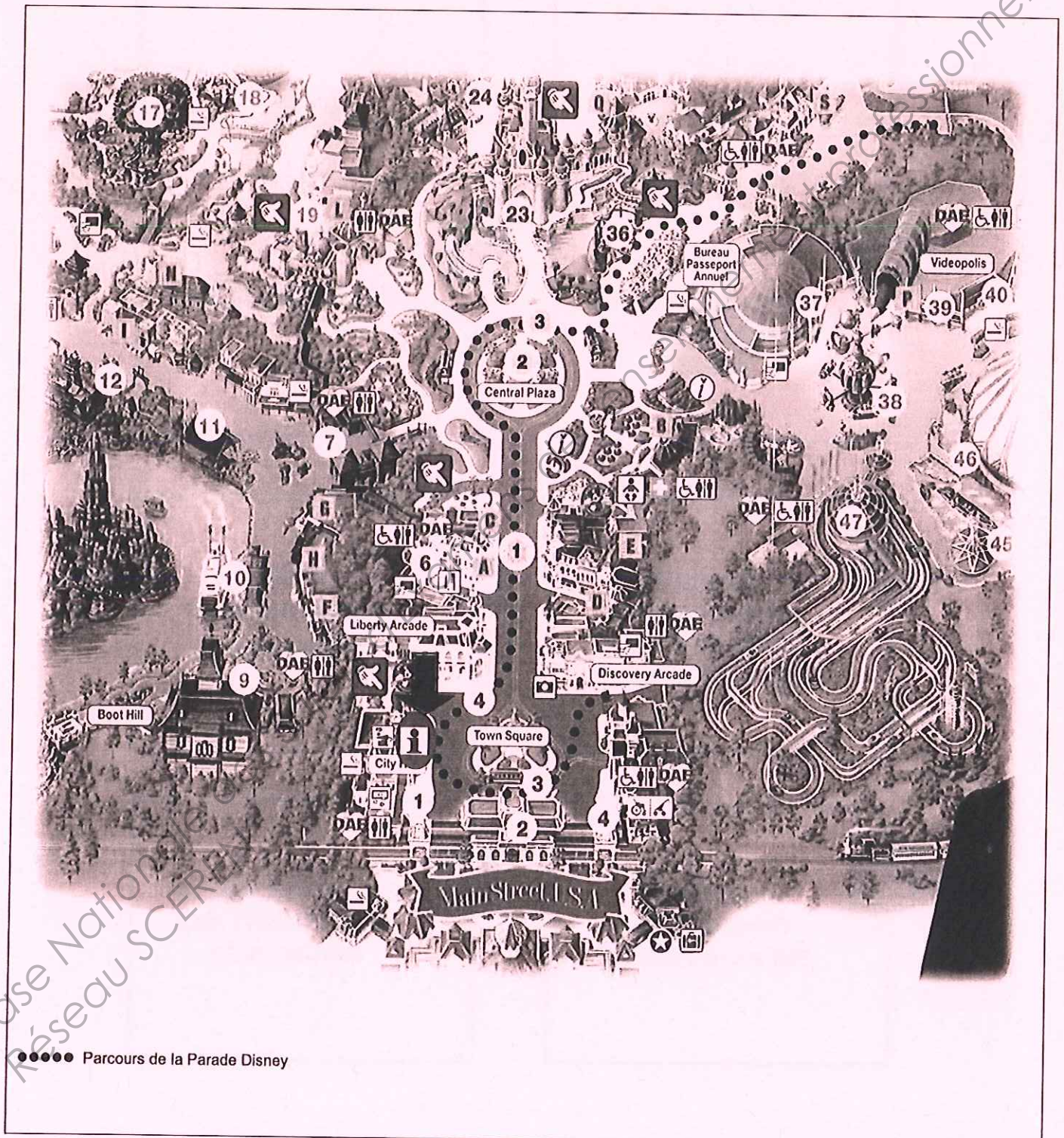


Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets
d'Examens de l'enseignement
professionnel

CORRIGÉ

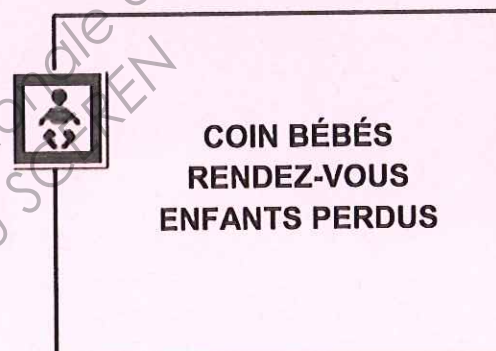
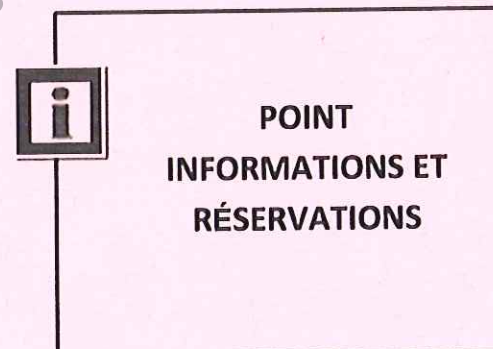
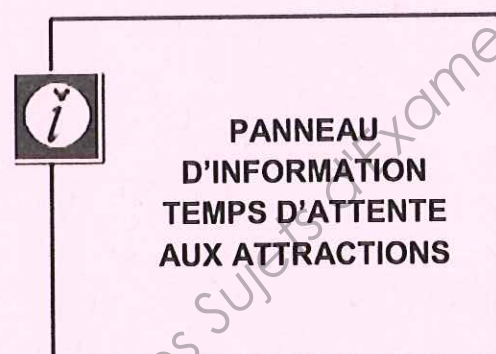
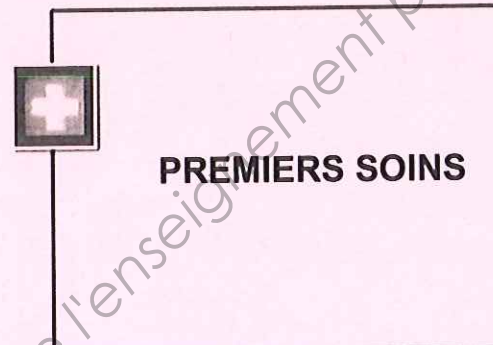
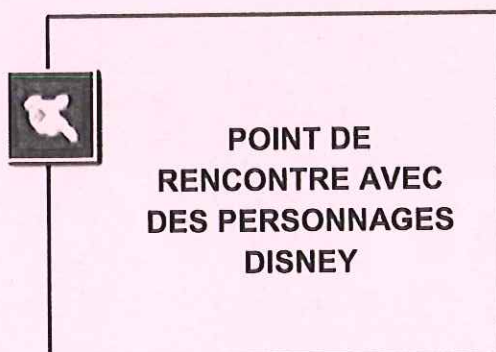
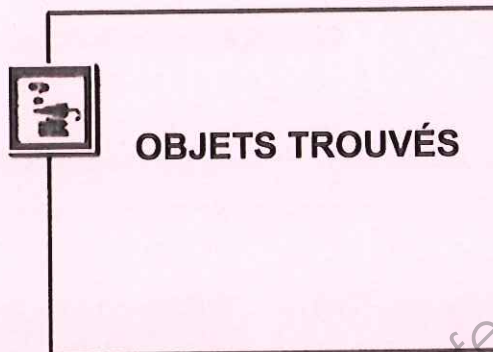
Ce corrigé comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

Annexe A. ZOOM SUR L'ENTRÉE DU PARC DISNEYLAND (1 point) pour la question 1.1



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 1 / 10	

Annexe B : LES LOGOS DES SERVICES (8 x 2 points)



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 2 / 10	

Annexe C : PARCOURS POUR SE RENDRE À LA DESTINATION SOUHAITÉE (3 x 3 points)

DESTINATION SOUHAITÉE	INDICATION DU PARCOURS
« Bonjour, nous voulons rencontrer en premier les personnages de Disney, pouvez vous nous indiquer le chemin à suivre, s'il vous plait ? »	Face au point informations vous prenez la première à gauche et vous trouverez une pancarte avec un doigt pointé.
« Bonjour, pouvez me donner la direction pour me rendre aux toilettes pour handicapés ? »	Vous allez tout droit en direction de Town Square, les toilettes sont situés en face / à côté de la location poussette et voiture
« Bonjour, j'aimerais me rendre au bureau des passeports annuels, pouvez-vous m'indiquer le chemin à suivre ? ».	En sortant, remonter Main Street et ensuite, à droite, après le central Plaza.

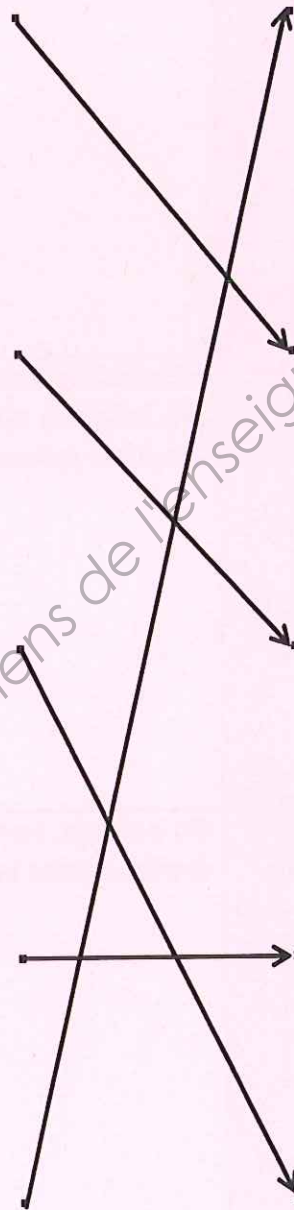
Accepter toutes réponses cohérentes

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 3 / 10	

Annexe D : CHOIX DES « LANDS » SELON LE PROFIL DES VISITEURS **(5 x 2 points)**

PROFILS DES VISITEURS
Un groupe d'adolescents recherche l'attraction du futur qui les emmènera dans l'espace.
Une grand-mère se présente avec ses deux petites filles âgées de 4 et 6 ans souhaitent découvrir le monde enchanté des princesses et des fées.
Des jeunes gens passionnés de l'univers du Western, veulent découvrir les secrets de la conquête de l'ouest.
Des touristes espagnols viennent pour explorer le monde des aventuriers.
Après une journée bien remplie, une famille aimerait acheter des souvenirs.


LANDS
MAIN STREET
DISCOVERYLAND
FANTASYLAND
ADVENTURELAND
FRONTIERLAND



CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 4 / 10	

Annexe E : RÉPONSES AUX ATTENTES DES VISITEURS HANDICAPÉS **(3 x 2 points)**

Question de la jeune fille handicapée :

 J'aimerais pouvoir rentrer à mon hôtel en minibus. Est-ce possible ?

Votre réponse :

Des minibus sont à votre disposition pour vous déplacer entre les parcs Disney et les hôtels Disney (2 pts).


Question de la jeune fille handicapée :

 Y a-t-il des restaurants plus particulièrement réservés aux personnes en fauteuil roulant ?

Votre réponse :

Tous nos restaurants sont équipés d'une rampe d'accès pour les fauteuils roulants (2 pts).

Question de la jeune fille handicapée :

 Puis-je solliciter un employé Disney pour m'aider à me déplacer dans le parc si mon accompagnateur doit s'absenter ?

Votre réponse :

Nos employés ne peuvent pas vous escorter dans le parc si votre accompagnateur s'absente (2 pts).

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 5 / 10	

ANNEXE F : LES RÉCLAMATIONS DES VISITEURS (9 x 2 points)

RÉCLAMATIONS DES VISITEURS	En rapport avec le personnel	En rapport avec les équipements
« Le distributeur automatique de billets est hors service et Je n'en ai pas trouvé d'autre ! »	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
« L'employé chargé de surveiller la file d'attente à l'attraction Orbitron n'est vraiment pas aimable ! »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Le chargé d'accueil nous a très mal orienté dans le parc »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Mais où sont les pancartes signalétiques pour aller aux boutiques, on se perd dans ce grand parc... »	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
« La ceinture de sécurité du véhicule de l'attraction Dumbo est cassée, c'est très dangereux ! »	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
« Comment fait-on lorsque les poussettes sont en mauvais état de marche à la boutique de location ? »	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
« Nous sommes restés bloqués 15 minutes dans le Carroussel de Lancelot, c'est inadmissible ! »	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
« Les personnages de Disney n'ont pas respecté les horaires du programme, quelle déception ! »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Les toilettes à Main Street ne sont pas assez propres à mon goût ! »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 6 / 10	

ANNEXE G : LES AVANTAGES DES PASSEPORTS ANNUELS (7 x 2 points)

1) Grâce au passeport «*Francilien*», on obtient 20% de réduction dans les boutiques Disney ?

OUI NON

2) Peut-on venir du 1^{er} janvier au 31 décembre avec le passeport «*Fantasy*» ?

OUI NON

3) Le montant de la réduction applicable dans les hôtels Disney est bien de 35% avec le passeport «*Dream*» ?

OUI NON

4) Le montant du tarif de la carte «*Francilien*» a-t-il le plus avantageux par rapport aux autres passeports ?

OUI NON

5) Est-ce qu'on bénéficie d'un accès gratuit au parking avec le passeport «*Francilien*» ?

OUI NON

6) Avec le passeport «*Dream*» peut on avoir une réduction sur le prix des billets pour le parc Davy Crockett Adventure ?

OUI NON

7) Faut-il habiter en Ile-de-France pour profiter des avantages du passeport «*Francilien*» ?

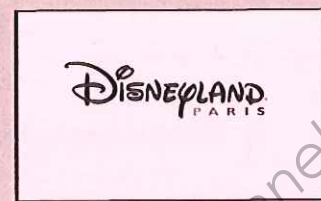
OUI NON

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 7 / 10	

ANNEXE H : LE COUPON DE PARRAINAGE (13 points)

Complétez et remettez les informations ci-dessous au Bureau Passeport Annuel

DEMANDE DE PARRAINAGE



LE PARRAIN Nom : **PIVERT** Prénom : **Denis (0,5 point x 2)**

Adresse : **5 boulevard Voltaire** Téléphone (facultatif) : _____
75011 PARIS (1 point)

Pays : **France (1 point)**

Numéro d'adhérent : **2 | 5 | 7 | 0 | 8 |** (1 point)

Date d'expiration du Passeport annuel : **1 | 0 | / | 0 | 5 | / | 1 | 2 |** (1 point)

LE FILLEUL Nom **PIVERT** Prénom : **Annaëlle (0,5 point x 2)**

Adresse : **5 boulevard Voltaire** Téléphone (facultatif) : _____
75011 PARIS (1 point)

Pays : **France (1 point)**

















Passeport annuel du filleul : **FRANCILIEN** **FANTASY** **DREAM (3 points)**

Date d'expiration du Passeport annuel du Filleul **0 | 2 | / | 0 | 6 | / | 1 | 3 |** **2 points**

Signature du Parrain :

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012		Page 8 / 10

ANNEXE I : LES PANNEAUX DE SIGNALISATION INCENDIE (6 x 3 points)

 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 Incendie <input checked="" type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input checked="" type="checkbox"/>

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 9 / 10	

ANNEXE J : LES CONSIGNES ÉVACUATION (15 points)

CONSIGNES D'ÉVACUATION

✓ Emprunter les issues de secours les plus proches, dans le calme, suivre les agents de sécurité. Ne pas céder à la panique !	2 (2 pts)
✓ Rejoindre le point de rassemblement signalé	3 (2 pts)
✓ Le responsable de City Hall s'assure qu'aucun visiteur ne soit encore présent sur les lieux.	5 (2 pts)
✓ Ne pas revenir en arrière.	4 (2 pts)
✓ Le responsable du City Hall ferme les portes et ouvertures pour éviter la propagation du feu.	6 (2 pts)
✓ Dès l'audition de l'alarme sonore, évacuer les visiteurs.	1 (2,5 pts)
✓ Les agents de sécurité ferment la marche	7 (2,5 pts)

**Les réponses ont été validées par les pompiers (Département Val-d'Oise)
Seules l'ordre des réponses valorisées 2,5 points est incontournable.**

CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	CORRIGÉ
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 2012	Page 10 / 10	