



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

DANS CE CADRE	Académie :	Session :	Modèle E.N.
	Examen :	Série :	
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :	
	Epreuve/sous épreuve :		
	NOM <i>(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)</i>		
	Prénoms :	n° du candidat	<input type="text"/>
Né(e) le :			<i>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</i>
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur :		

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance

DOSSIER RÉPONSE

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

OPTION C : SERVICES À LA CLIENTÈLE

ÉPREUVE EP2 :
Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.

SESSION 2012

Durée : 1h30

Coefficient : 6

L'usage de la calculatrice est interdit.

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

Le dossier-réponse comporte au total 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.
Vérifier qu'il est complet.

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 2012	Page 1 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

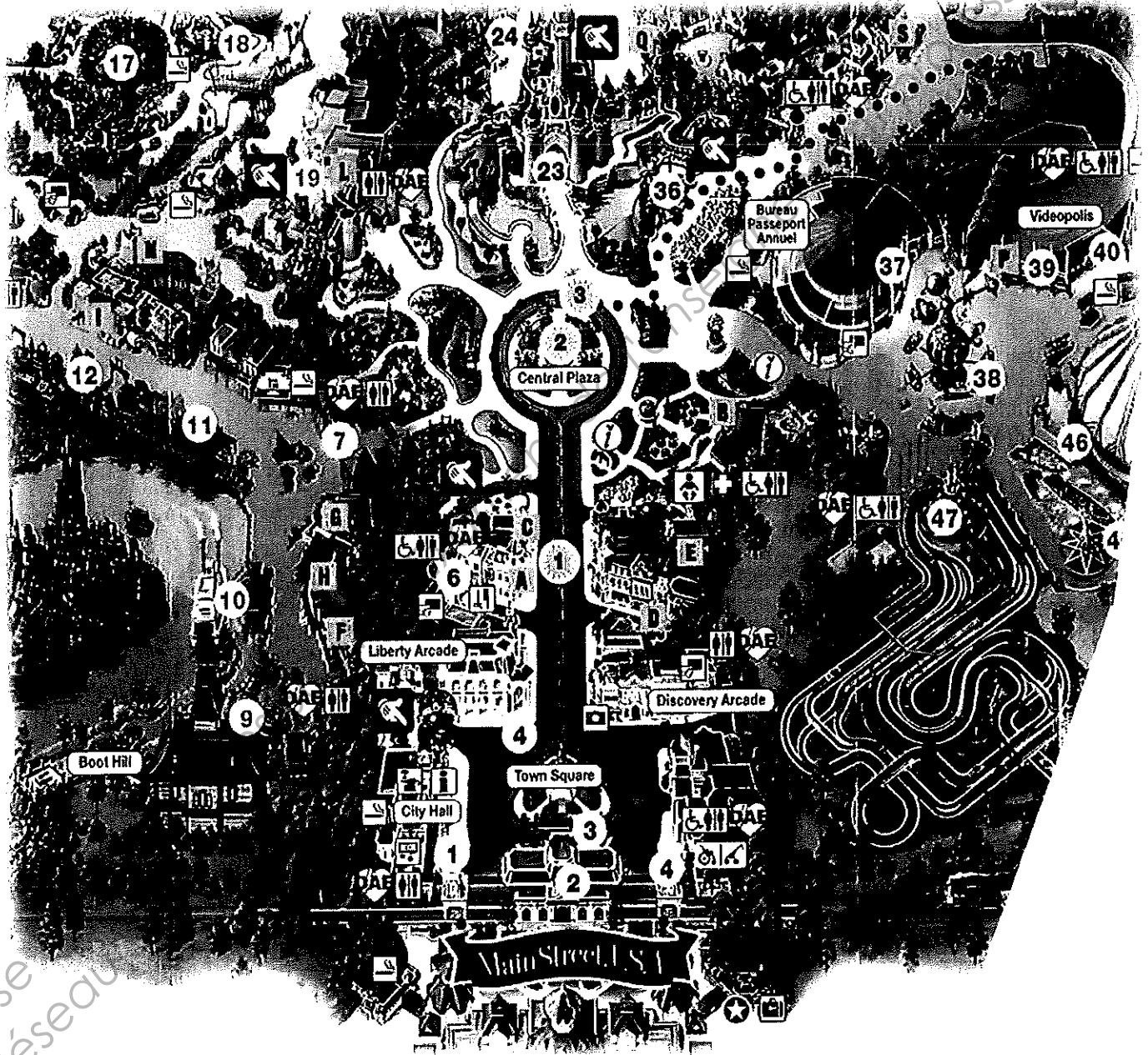
ACTIVITÉS ET BARÈME

COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	ANNEXES	BARÈME	NOTE
C.1.1.1 Se documenter, se renseigner	Activité 1. Identifier les prestations offertes sur le site.	Annexe A Annexe B	1 point 16 points	
C.1.1.2 Informer et orienter	Activité 2.1 Sélectionner l'information et la donner Activité 2.2 Prendre en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur	Annexe C Annexe D	9 points 10 points	
C.1.3.2 Prendre en charge les personnes en difficultés	Activité 3. Proposer une aide adaptée à la situation	Annexe E	6 points	
C.1.4.1 Recueillir la réclamation	Activité 4. Identifier l'objet de la réclamation	Annexe F	18 points	
PREMIÈRE PARTIE. GÉRER LA RELATION CLIENT			60 points	
C.2.2.3 Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	Activité 5.1 Consulter les documents commerciaux Activité 5.2 Exécuter les opérations attachées aux actions	Annexe G Annexe H	14 points 13 points	
C.2.3.1 Apprécier les situations à risques	Activité 6. Repérer des endroits à risques ou pouvant créer des difficultés	Annexe I Annexe J	18 points 15 points	
DEUXIÈME PARTIE. CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION			60 points	
Total			120 pts	
Total			20 pts	

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 2012	Page 2 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• ANNEXE A. ZOOM SUR L'ENTRÉE DU PARC DISNEYLAND











Dans la situation proposée, ne pas tenir compte des numéros entourés sur le plan.

●●●●● Parcours de la Parade Disney

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 2012	Page 3 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• ANNEXE B. LES LOGOS DES SERVICES

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 2012	Page 4 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• ANNEXE C. PARCOURS POUR SE RENDRE À LA DESTINATION SOUHAITÉE

DESTINATION SOUHAITÉE	INDICATION DU PARCOURS
<p>« Bonjour, nous voulons rencontrer en premier les personnages de Disney, pouvez vous nous indiquer le chemin à suivre, s'il vous plait ? »</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>« Bonjour, pouvez-vous me donner la direction pour me rendre aux toilettes les plus proches pour handicapés ? »</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>« Bonjour, j'aimerais me rendre au bureau des passeports annuels, pouvez-vous m'indiquer le chemin à suivre ? ».</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 2012	Page 5 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• **ANNEXE D. CHOIX DES «LANDS» SELON LE PROFIL DES VISITEURS**


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

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 2012	Page 6 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

ANNEXE E. RÉPONSES AUX ATTENTES DES VISITEURS HANDICAPÉS

Question de la jeune fille handicapée :

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


Justifier votre réponse :

Question de la jeune fille handicapée :

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

Justifier votre réponse :

Question de la jeune fille handicapée :

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

Justifier votre réponse :

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 2012	Page 7 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• ANNEXE F. LES RÉCLAMATIONS DES VISITEURS

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 type="checkbox"/>
« L'employé chargé de surveiller la file d'attente à l'attraction Orbitron, n'est vraiment pas aimable ! »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Le chargé d'accueil nous a très mal orienté pour aller vers Space Mountain ! »	<input 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 type="checkbox"/>
« La ceinture de sécurité du véhicule de l'attraction Dumbo est cassée, c'est très dangereux ! »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Comment fait-on lorsque les poussettes sont en mauvais état de marche à la boutique de location ? »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Nous sommes restés bloqués 15 minutes dans le Carroussel de Lancelot, c'est inadmissible ! »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Les personnages de Disney n'ont pas respecté les horaires du programme, quelle déception ! »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Les toilettes à Main Street ne sont pas assez propres à mon avis ! »	<input type="checkbox"/>	<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 2012	Page 8 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• **ANNEXE G. LES AVANTAGES DES PASSEPORTS ANNUELS**

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 la carte «*Dream*» ?

OUI NON

4) Le montant du tarif de la carte «*Francilien*» est-t-il le plus avantageux (en termes de prix) 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	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 2012	Page 9 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• ANNEXE I. LES PANNEAUX DE SIGNALISATION INCENDIE

 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 Incendie <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <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 2012	Page 11 / 12	

NE RIEN ECRIRE DANS CE CADRE

• ANNEXE J. LES CONSIGNES D'ÉVACUATION

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 !	
✓ Rejoindre le point de rassemblement signalé	
✓ Le responsable de City Hall s'assure qu'aucun visiteur ne soit encore présent sur les lieux.	
✓ Ne pas revenir en arrière.	
✓ Le responsable du City Hall ferme les portes et ouvertures pour éviter la propagation du feu.	
✓ Dès l'audition de l'alarme sonore, évacuer les visiteurs.	
✓ Les agents de sécurité ferment la marche	



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 2012	Page 12 / 12	