



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

DOSSIER SUJET

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

Aucun document n'est autorisé.

L'usage de la calculatrice est interdit.

**Le dossier-sujet 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 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 2012	Page 1 sur 12	

ACTIVITÉS ET BARÈME

COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	ANNEXES	DOCUMENTS	BARÈME
PREMIÈRE PARTIE / C.1 GÉRER LA RELATION CLIENT				
C.1.1.1 Se documenter, se renseigner	Activité 1 Identifier les prestations offertes sur le site.	Annexe A Annexe B	Document 1	1 point 16 points
C.1.1.2 Informer et orienter	Activité 2.1 Sélectionner l'information et la donner	Annexe C	Document 1	9 points
	Activité 2.2 Prendre en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur	Annexe D	Document 2	10 points
C.1.3.2 Prendre en charge les personnes en difficultés	Activité 3 Proposer une aide adaptée à la situation	Annexe E	Document 3	6 points
C.1.4.1 Recueillir la réclamation	Activité 4 Identifier l'objet de la réclamation	Annexe F		18 points
DEUXIÈME PARTIE / C.2 CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION				
C.2.2.3 Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	Activité 5.1 Consulter les documents commerciaux	Annexe G	Document 4	14 points
	Activité 5.2 Exécuter les opérations attachées aux actions	Annexe H	Document 5	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		18 points
		Annexe J		15 points
Total				120 pts
Total				20 pts

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 2012		Page 2 sur 12



Disneyland
PARIS

Horaires d'ouverture

Du lundi au dimanche de 10h à 21h

Adresse : Place des Passagers des Vents, 77700 Chessy

Tél. : 01 60 30 60 30

N°indigo 0 825 825 100

www.disneylandparis.fr

Le Parc Disneyland Paris est un parc à thèmes implanté à Marne la Vallée en Seine et Marne (77). Situé dans la région Ile de France, il a ouvert ses portes le 12 avril 1992. À 40 minutes de Paris, desservi par une gare TGV, deux gares RER, trois autoroutes et deux aéroports, le parc est la première destination touristique européenne et le 5ème tour opérateur français.

Vous venez d'être embauché(e) en tant que chargé(e) d'accueil appelé «Cast Member». Votre responsable Mme AGORA, vous a affecté au point informations et réservations CITY HALL, situé à l'entrée du parc. Vos principales missions au quotidien consistent à accueillir et orienter les visiteurs vers les différentes attractions qui composent le parc d'attraction.



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 2012	Page 3 sur 12	


PREMIÈRE PARTIE / C.1 GÉRER LA RELATION CLIENT

ACTIVITÉ 1 : SE DOCUMENTER, SE RENSEIGNER


Aujourd'hui, samedi 2 juin 2012, vous êtes en poste depuis une heure lorsqu'un couple avec deux enfants se présentent à vous. Ils souhaitent avoir des informations orales sur les services proposés dans le parc d'attraction.

TRAVAIL À FAIRE

1.1 Entourer en couleur sur le plan votre lieu d'affectation

 Annexe à compléter : **A**

1.2 À partir des logos des services du parc, identifier les prestations offertes sur le site.

 Document à consulter : 1  Annexe à compléter : **B**

ACTIVITÉ 2 : ORIENTER LE VISITEUR

Le plus souvent les visiteurs se présentent au Point Information pour s'orienter dans le parc. Vous êtes affecté(e) au City Hall (Point Informations et réservations). Vous devez répondre aux demandes des visiteurs qui se présentent à votre Point Informations.

TRAVAIL À FAIRE

2.1 Indiquer aux visiteurs, le parcours à suivre pour se rendre à leur destination.

 Document à consulter : 2  Annexe à compléter : **C**

2.2 Choisir pour chaque visiteur, le «Land» (parc à thème) adapté en fonction de leurs attentes.

 Document à consulter : 3  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 2012	Page 4 sur 12	

ACTIVITÉ 3 : PRENDRE EN CHARGE LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Vous êtes chargé(e) d'accompagner et d'assister toute personne qui en fait la demande. Un monsieur se présente avec sa fille de 17 ans qui se déplace en fauteuil roulant. Cette jeune fille souhaite savoir si elle peut bénéficier de toutes les prestations du parc au même titre qu'une personne valide.

TRAVAIL À FAIRE

3.1- Communiquer à cette visiteuse les réponses à ses questions.


 Document à consulter : 4  Annexe à compléter : E

ACTIVITÉ 4 : RECUEILLIR LA RÉCLAMATION

En tant que chargé(e) d'accueil, vous êtes formé(e) à la gestion des réclamations des visiteurs. Il est essentiel de garder une bonne image de marque en réglant rapidement les incidents liés aux réclamations. Votre responsable, Mme Agora vous demande d'enregistrer les réclamations selon deux catégories (les réclamations soit en rapport avec le personnel, soit en rapport avec les équipements)

TRAVAIL À FAIRE

4.1- Enregistrer les réclamations formulées par les visiteurs en cochant la catégorie concernée.

 Annexe à compléter : F



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 2012	Page 5 sur 12	

DEUXIÈME PARTIE / C.2 CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET A SA VALORISATION

ACTIVITÉ 5 : PARTICIPER À LA MISE EN PLACE D'UNE ACTION PROMOTIONNELLE



L'après-midi du 2 juin 2012, vous êtes affecté(e) au Bureau Passeport Annuel. M. PIVERT se présente à vous avec sa carte d'adhésion au parc Disneyland Paris. Ce passeport annuel FRANCILIEN lui donne droit à certaines offres promotionnelles. Il souhaite parrainer sa fille à l'occasion de son anniversaire, et lui offrir le même type d'abonnement annuel à tarif préférentiel. M. PIVERT vous questionne sur les avantages commerciaux des différents passeports.

TRAVAIL À FAIRE

5.1 Répondre aux questions de M. PIVERT, en entourant la bonne réponse (OUI ou NON).

 Document à consulter : 5  Annexe à compléter : G

5.2 Compléter le coupon de parrainage de M. PIVERT.

 Document à consulter : 6  Annexe à compléter : H

ACTIVITÉ 6 : ALERTER LES SERVICES D'INTERVENTION OU DE SECOURS


Avec près de 40 000 visiteurs par jour, le parc fait l'objet de toutes les surveillances dans le but d'assurer la sécurité des visiteurs. Le risque le plus fréquent est l'incendie, qui pourrait avoir lieu lors des spectacles pyrotechniques. Mme AGORA vous rappelle les consignes de sécurité incendie et d'évacuation qui s'imposent.

TRAVAIL À FAIRE

6.1 Indiquer par une croix les six panneaux de signalisation incendie qui doivent se trouver dans le parc.













 Annexe à compléter : I

6.2 Numéroté dans l'ordre de priorité les consignes à suivre en cas d'évacuation.

 Annexe à compléter : J

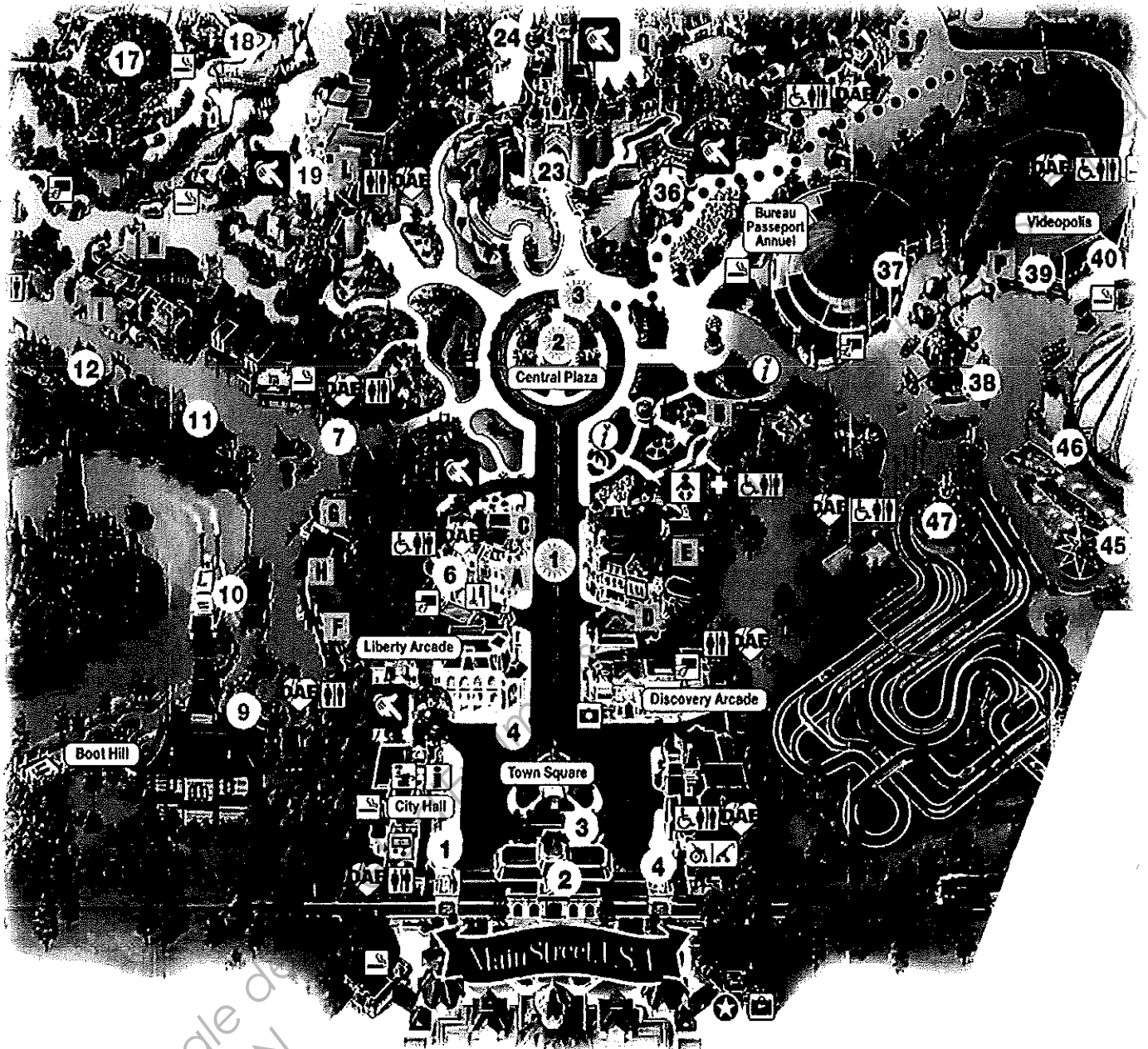
CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2012	Page 6 sur 12	

• DOCUMENT 1. LOGOS DES SERVICES DU PARC DISNEYLAND

Légende		
 Informations et réservations	 Coin Bébé Rendez-vous Enfants Perdus	 Distributeurs automatiques de billets Crédit Mutuel
 Panneau d'information temps d'attente aux attractions	 Location de poussette et de fauteuils roulants parrainé par Hertz	 Objets trouvés
 Toilettes mixtes accessibles aux handicapés	 Bureau de change	 Restaurants
 Premiers soins	 Consigne bagages (payant)	 Point de rencontre avec des personnages Disney (consultez le programme)

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 2012	Page 7 sur 12	

• DOCUMENT 2. 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

Base Nationale de
Réseau SCEREN

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 2012	Page 8 sur 12	

• DOCUMENT 3. LISTE DES DIFFERENTS « LANDS »

Fantasyland

Les grands classiques Disney

- 23 La Belle au Bois Dormant
- 24 Blanche neige et les sept nains
- 25 Les voyages de Pinocchio
- 26 Le pays des contes de fée
- 27 Le théâtre du château
- 30 Dumbo l'éléphant volant
- 31 Le labyrinthe curieux d'Alice

Adventureland

Le monde des explorateurs et des aventuriers

- 17 La cabane des Robinson
- 18 La plage des pirates
- 19 Indiana Jones et le temple maudit
- 20 Les pirates des Caraïbes

Frontierland

La conquête de l'ouest

- 7 La légende de l'ouest sauvage
- 9 Le fantôme du manoir
- 12 Le tunnel de la mine d'or
- 13 Le village indien de Pocahontas
- 15 La station de Frontierland

Discoveryland

Rêves du futur, du passé, du présent

- 37 Toys Story et Buzz l'éclair
- 38 Orbitron et les machines volantes
- 41 La station de Discoveryland
- 42 Star Tours, le simulateur de vol
- 42 La station de Discoveryland
- 44 Chéri, j'ai rétrécie le public
- 45 Les Mystères de Nautilus

Main Street USA

Une petite ville des Etats-Unis en 1900

- 1 City Hall (Point Information)
- 2 La station de Main Street (boutiques, souvenirs)
- 4 Location voiture et poussette


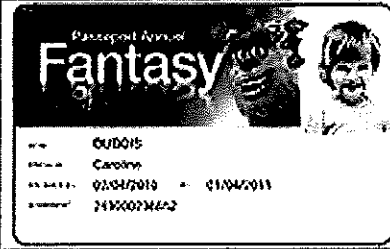
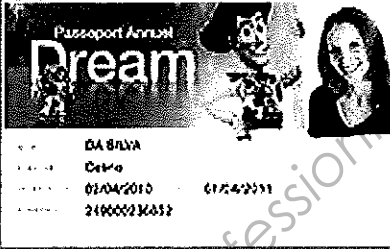
CAP Employé de Vente Spécialisé option C – Services à la clientèle	Code : 50 31219	DOSSIER SUJET
Épreuve EP2 : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.	Durée : 1h30	Coefficient 6
SESSION 2012	Page 9 sur 12	

• **DOCUMENT 4. INFORMATION À L'ATTENTION DES VISITEURS HANDICAPÉS**

<ul style="list-style-type: none"> • A Disneyland Paris, les visiteurs handicapés peuvent découvrir les attractions au même titre que l'ensemble des visiteurs. Nos parkings disposent de places réservées pour les personnes à mobilité réduite. Elles sont situées à proximité des entrées du parc. Tous les restaurants du parc sont équipés d'une rampe d'accès pour les fauteuils roulants.
<ul style="list-style-type: none"> • Dans les attractions nécessitant un transfert (signifie pour une personne à mobilité réduite de passer de son fauteuil à autre endroit, par exemple sur un siège du véhicule d'attraction du fauteuil roulant au véhicule d'attraction), assurez-vous d'être accompagné d'une personne adulte capable de vous aider.
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de location de fauteuils roulants à la boutique située après l'entrée principale du parc. Toutefois, les employés Disney peuvent vous escorter dans le parc uniquement si vous êtes accompagné(e).
<ul style="list-style-type: none"> • Des minibus spéciaux sont mis à votre disposition pour vous déplacer entre les parcs Disney et les hôtels Disney.
<ul style="list-style-type: none"> • L'accès aux attractions peut se faire avec une <i>carte d'accès facilité</i> à demander au point information du City Hall. Un employé vous informera des modalités d'accès. Pour bénéficier de cette carte, il faut présenter sa carte d'invalidité ou une carte de priorité pour personne handicapée.
<ul style="list-style-type: none"> • La carte d'accès facilité permet d'accéder à certaines attractions par des entrées adaptées pour les personnes à mobilité réduite. Un chargé d'accueil vous indiquera quelles attractions sont les plus facilement accessibles et vous fournira, si nécessaire, la <i>carte d'accès facilité</i>. Elle permet à son titulaire d'emprunter ces entrées aménagées avec trois accompagnateurs au maximum. Elle ne donne pas d'accès prioritaire aux attractions et salles de spectacle mais les chargés d'accueil des attractions vous indiqueront l'entrée qui vous est réservée.

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 2012	Page 10 sur 12	

• DOCUMENT 5. LES PASSEPORTS ANNUELS

Le passeport Francilien	Le passeport Fantasy	Le passeport Dream
		
<p align="center">Prix : 99 €</p>	<p align="center">Prix : 139 €</p>	<p align="center">Prix : 199 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Carte réservée aux habitants de Paris et des départements d'Ile de France. • 300 jours d'accès libre au Parc Disneyland pendant 1 an. • Accès gratuit au parking des Parc Disney. • EN CADEAU : Un dîner spectacle pour une famille offert dans un restaurant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès libre au Parc Disneyland pendant 1 an. • 10% de remise sur le prix d'un billet 1 jour acheté aux guichets d'entrée des Parcs Disney pour une visite le jour même. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès libre au Parc Disneyland pendant 1 an. • Accès gratuit aux parkings des Parcs Disney. • 20% de réduction sur l'ensemble des boutiques tout l'année. • Réduction de 35% toute l'année dans un Hôtel Disney. • 40% de réduction par personne au Davy Crockett Adventure. • Réduction de 50% sur le prix d'un billet acheté aux guichets d'entrée des Parcs Disney pour une visite le jour même.

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 2012	Page 11 sur 12	

