



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

# DOSSIER SUJET

**CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE**

**OPTION C : SERVICES A LA CLIENTELE**

## EPREUVE EP2

### SESSION 2013

**Durée : 1h30**

**Coefficient : 6**

**Matériel autorisé : Calculatrice**

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

**Le sujet comporte au total 18 pages numérotées de 1/10 à 10/10 pour le dossier-sujet et de 1/8 à 8/8 pour le dossier-réponse. Vérifier qu'il est complet.**

**Après composition, rendre en totalité le dossier-réponse**

<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 2013	Page 1 / 10	

## ACTIVITES ET BARÈME

COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	ANNEXES	BARÈME
<b>PREMIERE PARTIE</b>			<b>60 points</b>
<b>C .1.1.2 Informer et orienter le visiteur, client</b>	À l'aide d'un plan, orienter un client	Annexe A	20 points
	À l'aide d'une liste de services, répondre aux questions des clients	Annexe B	20 points
<b>C.1.2.3 Réagir aux aléas, dysfonctionnements signalés par l'utilisateur</b>	Préciser l'action entreprise pour répondre à chaque situation	Annexe C	20 points
<b>DEUXIEME PARTIE</b>			<b>60 points</b>
<b>C.2 .2 .3 Alerter les services d'intervention ou de secours</b>	Identifier et décrire la procédure à mettre en place pour alerter les services d'intervention ou de secours	Annexe D	20 points
<b>C.2.2.1 Apprécier les situations à risque</b>	Analyser une situation à risque	Annexe E	12 points
<b>C.2.2.3 Participer à la mise en place d'actions promotionnelles</b>	À l'aide de consignes et de documents commerciaux, exécuter les opérations attachées aux actions	Annexe F	28 points
		<b>Total</b>	<b>120 points</b>

<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 2013	Page 2 / 10	

## Etude de cas : Leroy Merlin



### LEROY MERLIN

Aménager, rénover, décorer avec  
Leroy Merlin

**Titulaire du CAP employé(e) de vente spécialisé(e) option C – services à la clientèle, vous avez été engagé(e) en tant qu'employé(e) d'accueil chez LEROY MERLIN, grande surface spécialisée dans la vente d'articles pour la maison, le bricolage et le jardin. Ce magasin se trouve 52 boulevard Stalingrad à Vitry-sur-Seine (94).**

**Votre mission consiste à informer, aider et orienter les différents clients. Pour vous aider dans votre activité, vous disposez de différents supports, dont le plan du magasin et la liste de quelques services proposés.**



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 2013	Page 3 / 10	

**PREMIÈRE PARTIE : GESTION DE LA RELATION CLIENT AU SEIN D'UN ESPACE COMMERCIAL**

- **Activité 1. Informer et orienter les visiteurs en fonction de leurs attentes**

Nous sommes le 17 mai 2013, plusieurs clients se présentent à votre poste situé juste devant l'entrée.

**Travail à faire**

À l'aide du plan du magasin (**document 1**), indiquer pour chaque client sur **l'annexe A**, le rayon ou le service correspondant à sa demande et le chemin à emprunter pour s'y rendre.

📄 Document à consulter : 1

✍ Annexe à compléter : A

- **Activité 2. Aider et conseiller un visiteur**

En tant qu'employé(e) d'accueil, il vous appartient d'informer et de conseiller les visiteurs sur les offres de services du magasin. Le 18 mai 2013, vous devez répondre aux questions des clients sur les services proposés par votre magasin.

**Travail à faire**

À l'aide de la liste des services (**document 2**), répondre aux questions des clients figurant sur **l'annexe B**.

📄 Document à consulter : 2

✍ Annexe à compléter : B

- **Activité 3. Contribuer à l'utilisation et à la valorisation de l'espace commercial**

Vous êtes très attentif à la qualité des services proposés aux visiteurs. Soucieux de la satisfaction des clients, vous vous assurez de leur fidélité.

Le 19 mai 2013, vous devez faire face à plusieurs situations.

**Travail à faire :**

Préciser quelle va être votre action dans chaque situation en complétant **l'annexe C**.

✍ Annexe à compléter : 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 2013	Page 4 / 10	


**DEUXIÈME PARTIE : CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET  
VALORISATION DE SON OFFRE**


- **Activité 4. Participer à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens ou les personnes**

Nous sommes le samedi 20 mai 2013 et comme souvent le week-end, le magasin est très fréquenté. Un client vous informe qu'une femme âgée vient de s'évanouir au rayon décoration, allée stores intérieurs. Elle n'a pas repris connaissance depuis 5 minutes. Très vite, la foule se concentre autour de la malheureuse victime.

**Travail à faire :**

A l'aide du **document 3** et de vos connaissances, répondre aux questions de **l'annexe D**.

 Document à consulter : 3

 Annexe à compléter : D


- **Activité 5 : Apprécier les situations à risques**


Un(e) employé(e) d'accueil et de service doit savoir apprécier les situations à risques et adopter un comportement adapté.

Le 26 mai 2013, un client vous signale, au rayon carrelage, la présence d'un gros sac publicitaire en papier kraft de couleur blanche à anses en papier torsadé de couleur jaune. Ce sac semble abandonné.

**Travail à faire :**

A l'aide du **document 4** et de vos connaissances, répondre aux questions posées sur **l'annexe E**.

 Document à consulter : 4


 Annexe à compléter : E


- **Activité 6 : Participer à la mise en place d'actions promotionnelles**

Une action promotionnelle « Embellissez vos murs » aura lieu du 28 au 30 mai 2013 au rayon peinture. Le magasin désire promouvoir plus particulièrement la peinture murale lisse.

**Travail à faire :**

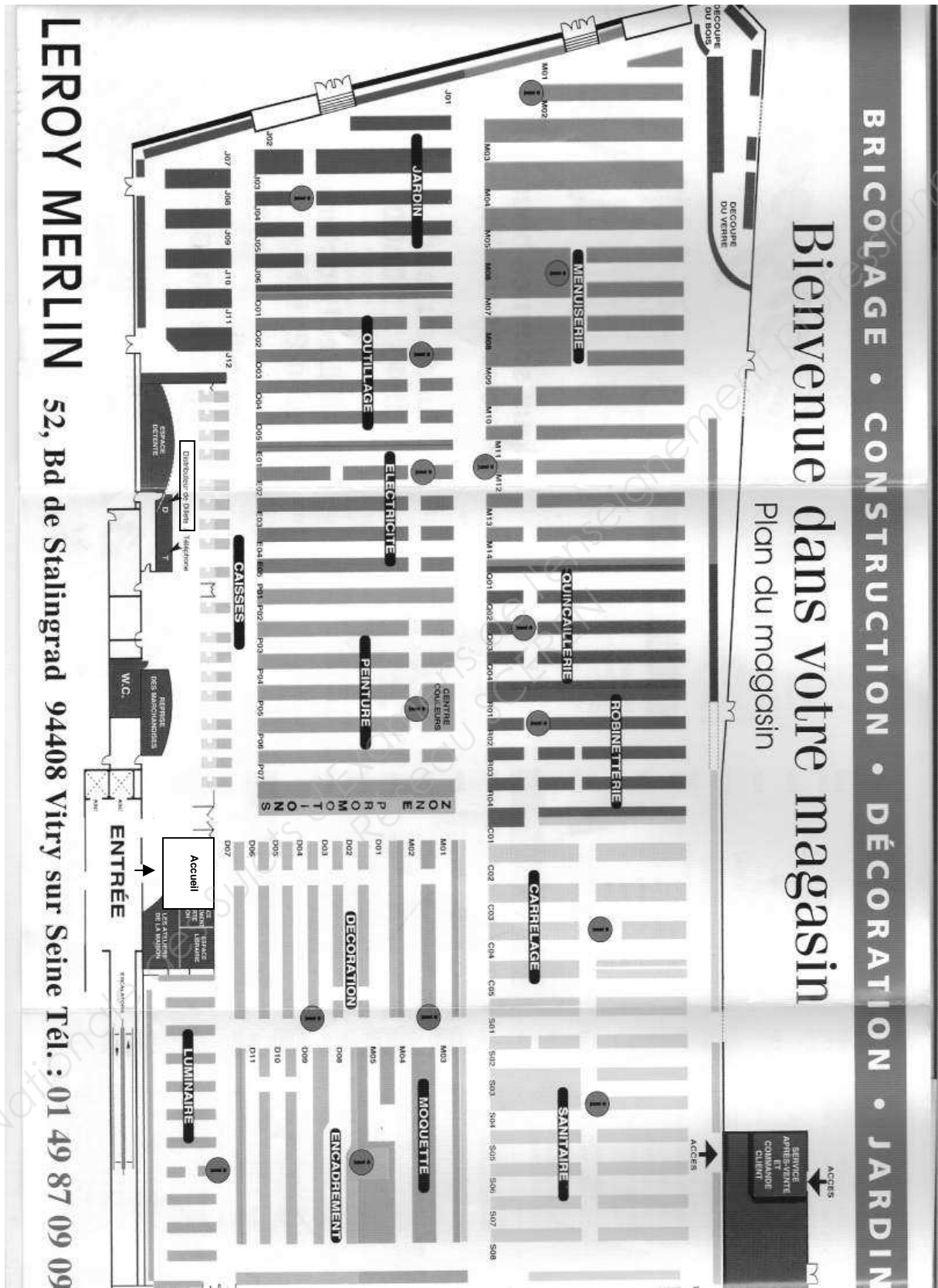
À l'aide des consignes d'organisation (**document 5**), compléter **l'annexe F**.

 Document à consulter : 5

 Annexe à compléter : 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 2013	Page 5 / 10	

**DOCUMENT 1 : Le plan du magasin**



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 2013	Page 6 / 10	

**DOCUMENT 2 : Extrait de la liste des services proposés par LEROY MERLIN**

- **Échange de produits**



**Le produit que vous venez d'acheter ne vous convient pas ?**

Nous l'échangeons instantanément sur présentation du ticket de caisse, dans les 30 jours suivants votre achat...

\*Pour pouvoir être échangé, le produit ne doit pas avoir fait l'objet d'une commande spécifique ni être déballé.

- **Les cours pratiques de bricolage**



**Envie de bricoler ? Peur de rater ? Des appréhensions pour démarrer votre chantier ?**

Leroy Merlin vous ouvre les portes de ses Ateliers de la maison. Poser du parquet flottant ou du carrelage, décorer ou aménager, rien n'aura plus de secret pour vous !

Retrouvez dans votre magasin, un espace dédié au bricolage et entièrement aménagé ! Tout l'outillage et les matériaux nécessaires à la mise en œuvre des produits sont à votre disposition pour votre apprentissage !

Les professionnels, à vos côtés tout au long du stage, vous feront découvrir les techniques les mieux adaptées et vous dévoileront de nombreux conseils et astuces.

Inscription à l'accueil de votre magasin Leroy Merlin (sous réserve de places disponibles)

Durée du cours: 3 h minimum. - Coût: de 20 à 30 €

- **Location de camionnette**



**Besoin d'un véhicule de location ?**

**Nous pouvons vous louer une camionnette pour transporter vos achats volumineux.** Pour cela votre permis de conduire (de plus d'un an) et un chèque de dépôt suffisent. Nous établissons alors un contrat de location.

Renseignez-vous à l'accueil de votre magasin.

- **Reprise des excédents**



**Si vous avez surestimé les quantités\* qui vous étaient nécessaires,** rapportez-les dans le mois suivant leur achat avec votre ticket de caisse. Nous vous les remboursons.

\*Pour pouvoir être échangé, le produit ne doit pas avoir fait l'objet d'une commande spécifique ni être déballé.

<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 2013	Page 7 / 10	



**DOCUMENT 3 : Procédure en cas d'accident**



<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 2013	Page 8 / 10	

**DOCUMENT 4 : Procédure en cas d'alerte ou de menace**



<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 2013	Page 9 / 10	

## **DOCUMENT 5 : Consignes d'organisation de l'animation**

Une action de promotion va avoir lieu dans l'espace peinture du 28 au 30 mai 2013.

Une réduction de 10 % sera attribuée sur tous les pots de peinture murale lisse de la marque Dulux Valentine et 5 % sur les autres marques. Il faudra changer l'étiquetage en indiquant l'ancien prix et le prix après réduction.

Pendant cette période, une loterie va être organisée : des cartes à gratter (donnant droit à un cadeau) seront distribuées à l'accueil.

Un atelier sur la manière de poser le papier peint sera mis en place tous les jours à 11 h et à 15 heures. Cette démonstration devra être annoncée par le service accueil à 10 h 30 et à 14 h 30.

Lors de ces trois jours, les pots faisant l'objet de réductions seront placés dans la zone promotion, afin d'être vus par les clients. En effet, cette zone est située le long de l'allée centrale. Ce déplacement devra être effectué le 27 mai.

Il faudra placer au bout du rayon une pancarte, qui annonce la promotion et un stop rayon à côté des pots de peinture Dulux Valentine.

Durant ces trois jours, une annonce micro devra être faite par le service accueil toutes les heures pour rappeler les différentes réductions, ainsi que la distribution des cartes à gratter.



<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 2013	Page 10 / 10	

