



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.

1) À la suite de 15 minutes de mise en place de votre espace de travail, le client arrive pour vous apporter une paire de mocassins.

Vous devez :

- accueillir le client,
- diagnostiquer les réparations à effectuer sur cette paire de chaussures,
- formuler oralement un devis justifiant les réparations,
- proposer un délai de livraison,
- renseigner le ticket de dépôt,
- prendre congé du client.

Observations :

2) Un client vient récupérer une paire de chaussures dont la couleur est ternie.

Vous devez :

- accueillir le client,
- à l'aide du ticket de dépôt, identifier la paire de chaussures,
- justifier les réparations effectuées,
- proposer un produit d'entretien adapté,
- argumenter le choix de ce produit,
- conclure la vente,
- le client paie en espèces ; procéder à l'encaissement,
- prendre congé du client.

Observations :

CAP CORDONNERIE MULTISERVICE			
EP1 RELATIONS AVEC LA CLIENTELE			SUJET
Durée : 1h15	Code : 500 243 20	Coefficient : 4	SESSION 2014
			Page 1/2

3) Un docteur en médecine générale s'installe à proximité de votre magasin.
Il a besoin de cartes de visite.

Vous devez :

- accueillir le client,
- diagnostiquer les besoins de votre client afin de définir avec lui le modèle de carte adéquat
- formuler oralement un devis,
- le client l'accepte ; rédiger un bon de commande en vue de transmettre les informations nécessaires à votre co-traitant,
- préciser le délai de livraison,
- le client règle par chèque bancaire,
- délivrer une facture.

Observations :

4) Très récemment, M. Jacquin, l'un de vos fidèles clients, a fait l'acquisition d'une paire de chaussures pendant ses vacances sur la Côte d'Azur. Celui-ci avoue un « achat précipité ». La pointure est inadaptée et M. Jacquin juge cette paire de chaussures très inconfortable. Compte tenu de la distance qui le sépare du magasin, il ne peut l'échanger. Il vous demande conseil.

Vous devez :

- accueillir et écouter ce client
- trouver une solution adaptée ; argumenter,
- conclure la vente,

Depuis peu, votre établissement propose une carte de fidélité à ses clients ;

- proposer cette carte à M. Jacquin en lui en exposant les modalités.

Observations :

A l'issue des mises en situation, le candidat s'entretient avec le jury pendant 15 minutes.

Les membres du jury poseront 4 questions relatives à leurs observations pendant le déroulement des simulations.

CAP CORDONNERIE MULTISERVICE			
EPI RELATIONS AVEC LA CLIENTELE			SUJET
Durée : 1h15	Code : 500 243 20	Coefficient : 4	SESSION 2014
			Page 2/2