



**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.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

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

Appréciation du correcteur

Note :

CAP CORDONNERIE MULTISERVICE

EP1 RELATIONS AVEC LA CLIENTELE

SESSION 2015

CAP CORDONNERIE MULTISERVICE

EP1 RELATIONS AVEC LA CLIENTELE

SUJET

Page 1/3

Durée : 1h15

Code : 500 243 20

Coefficient : 4

SESSION 2015

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous disposez de 15 minutes pour prendre connaissances de l'espace boutique (catalogues, produits, accessoires ...).

A la suite de cela, vous aurez à accueillir un client, réceptionner ses chaussures, effectuer un rendu, sous-traiter une commande et conseiller des produits.

1) Accueil et réception clientèle.

Vous devez réceptionner un client qui dépose une paire de chaussures à réparer.

Observations :

2) Livraison chaussures.

Un client vient récupérer ses chaussures déposées une heure auparavant pour une pose de patins. Il souhaite les mettre à ses pieds et laisser en échange celles qu'il porte actuellement.

Observations :

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3) Sous-traitance d'une commande.

A : Un client se présente avec un tampon automatique dont l'adresse est à changer.

B : Le client revient pour retirer son tampon.

Observations :

4) Conseils et démonstration.

Une cliente présente au candidat deux paires d'escarpins femme.

Une paire un peu trop étroite et l'autre un peu trop grande.

Observations :