



**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.**

<b>DANS CE CADRE</b>	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)		
<b>NE RIEN ÉCRIRE</b>	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 :		

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

## DOSSIER RÉPONSE

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

À l'issue de l'épreuve, vous remettrez l'ensemble de ces documents.

### CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ Option C : services à la clientèle

#### Epreuve EP2 C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

Le sujet comporte au total 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11 pour le dossier-sujet et de 1/10 à 10/10 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>			
EPREUVE EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation			<b>SESSION 2015</b>
<b>DOSSIER RÉPONSE</b>	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6	Page 1/10

**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**ACTIVITÉS ET BARÈME**

COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	ANNEXES	BARÈME
<b>1<sup>ère</sup> PARTIE</b>			<b>60 points</b>
<b>C.1 Gérer la relation client</b> C.1.1.1 Se documenter, se renseigner	<b>Activité 1</b> Identifier les prestations offertes sur le site.	<b>Annexe A</b>	/ 12 points
<b>C.1 Gérer la relation client</b> C.1.1.2 Informer et orienter	<b>Activité 2</b> Sélectionner l'information à donner et la donner  Lire un plan à l'échelle	<b>Annexe B</b>  <b>Annexe C</b>	/ 10 points  / 05 points
<b>C.1 Gérer la relation client</b> C.1.2.3. Prendre en charge les personnes en difficultés	<b>Activité 3</b> Proposer l'aide adaptée à la situation	<b>Annexe D</b>	/ 18 points
<b>C.1 Gérer la relation client</b> C.1.4.1 Recueillir la réclamation	<b>Activité 4</b> Enregistrer la réclamation	<b>Annexe E</b>	/ 15 points
<b>2<sup>ème</sup> PARTIE</b>			<b>60 points</b>
<b>C.2 Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation</b> C.2.2.2 Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial	<b>Activité 5</b> Organiser son action	<b>Annexe F</b>	/ 20 points
<b>C.2 Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation</b> C.2.2.3 Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	<b>Activité 6</b> Consulter les consignes et les documents commerciaux	<b>Annexe G</b>	/20 points
<b>C.2 Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation</b> C.2.3.2 Alerter les services d'intervention et de secours	<b>Activité 7</b> Solliciter l'intervention	<b>Annexe H</b>	/ 20 points
		<b>Total</b>	<b>/120 pts</b>

**CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle**

EPREUVE EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

**SESSION  
2015**

**DOSSIER RÉPONSE**

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

Page 2/10

**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe A : Les services proposés par le musée.**

<b>SITUATIONS</b>	<b>REPONSES</b>
Une dame âgée arrive et vous pose la question suivante : « Où puis-je déposer mes bagages afin d’avoir les mains libres pendant la visite du musée ? ».	
Un élève en visite avec sa classe s’est foulé la cheville la veille : « Bonjour je veux participer à la visite avec ma classe, que me proposez-vous ? ».	
Afin de gagner du temps, les professeurs ont prévu de se restaurer en prenant un repas au self-service.	
Un couple souhaite assister à une conférence sur l’art.	
Une enseignante se présente pour réserver une visite avec conférence pour un groupe de 24 élèves.	
Le responsable d’un groupe d’étudiants recherche un livre sur les œuvres d’art du musée.	
Un visiteur anglais souhaite faire une visite découverte dans sa langue.	
Un visiteur recherche une salle multimédia pour consulter le programme des prochaines expositions.	

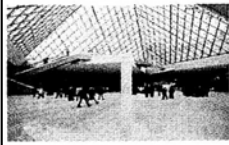
**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe B : Réponses aux questions des visiteurs**

Situations	Parcours depuis la banque d'information
<p>☞ Un groupe de touristes belges souhaite se rendre à l'Auditorium pour assister à une conférence sur l'histoire de l'Egypte Ancienne.</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>☞ Un couple recherche les collections de l'Egypte pharaonique.</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>☞ Une maman avec son fils vous demande la direction des toilettes avant de visiter les sculptures françaises.</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>☞ Deux étudiants italiens doivent rejoindre leur groupe à la station de métro.</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE

## Annexe C : Plan du musée du Louvre



### Hall Napoléon Sous la pyramide Accès aux collections

#### Aile Denon

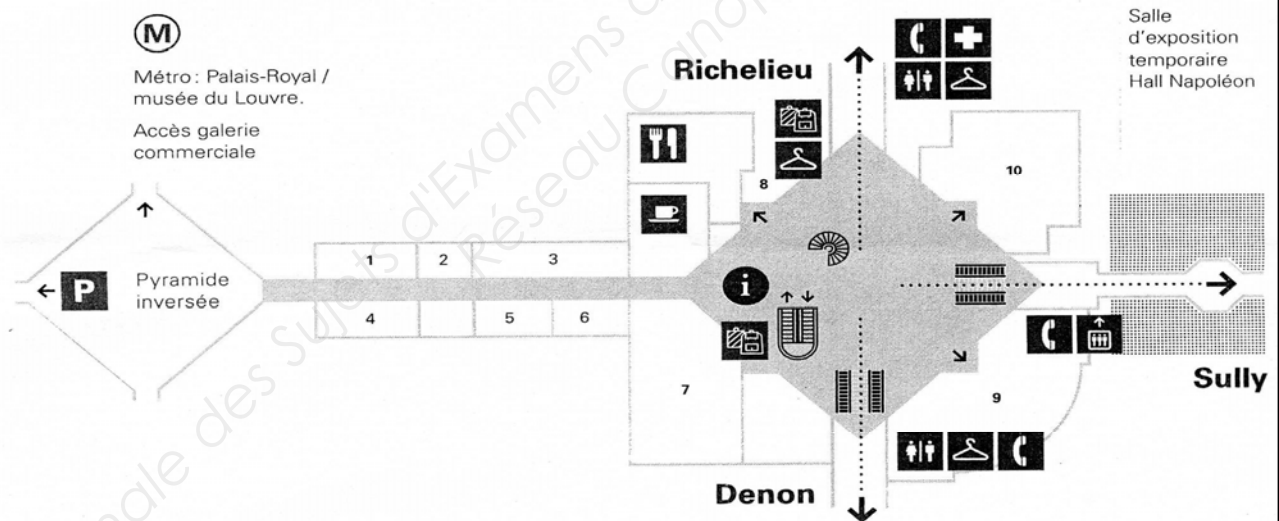
- Peintures italiennes et espagnoles
- Peintures françaises XIX<sup>e</sup> siècle
- Galerie d'Apolon, Diamants de la Couronne
- Sculptures italiennes, espagnoles et de l'Europe du Nord
- Grèce, Étrurie, Rome
- Égypte romaine, Égypte copte
- Arts d'Afrique, d'Asie, d'Océanie et des Amériques

#### Aile Richelieu

- Peintures françaises XIV<sup>e</sup>-XVII<sup>e</sup> siècle
- Peintures allemandes, flamandes et hollandaises, écoles du Nord
- Objets d'art Moyen Âge, Renaissance, XVII<sup>e</sup> et XIX<sup>e</sup> siècles
- Appartements de Napoléon III
- Sculptures françaises
- Mésopotamie, Iran antique
- Arts de l'Islam

#### Aile Sully

- Peintures françaises XVII<sup>e</sup>-XVIII<sup>e</sup>-XIX<sup>e</sup> siècle
- Dessins et pastels XVII<sup>e</sup>-XVIII<sup>e</sup>-XIX<sup>e</sup> siècle
- Objets d'art XVII<sup>e</sup>-XVIII<sup>e</sup> siècle
- Grèce, Étrurie, Rome
- Égypte pharaonique
- Iran antique, Arabie, Levant
- Histoire du Louvre, Louvre médiéval



#### Espaces dédiés

**i Banque d'information:**  
Point d'accueil, de renseignements et de conseils à la visite.

- 1 Espace Adhésion
- 2 La Poste
- 3 Boutique souvenir
- 4 Café documentation
- 5 Société des amis du Louvre
- 6 Boutique jeunesse
- 7 Librairie

**8 Salle audiovisuelle:**  
Films du Louvre. Programme affiché à l'entrée. Accès gratuit.

- 9 Accueil des groupes**  
Espace d'accueil et lieu de départ des visites :
- pour les groupes autonomes,
  - pour les groupes avec conférenciers du musée,
  - pour les activités et visites individuelles.

**10 Auditorium (420 places):**  
Archéologie, histoire de l'art, littérature, cinéma, musique : conférences, lectures, films, concerts, spectacles jeune public... 300 séances chaque saison.  
Informations : 01 40 20 55 55, et [www.louvre.fr](http://www.louvre.fr),  
Réservations : 01 40 20 55 00.

## CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle

EPREUVE EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

SESSION  
2015

DOSSIER RÉPONSE

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

Page 5/10

**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe D : Aide au public en situation de handicap**

Situations	Services proposés
 <p>Un monsieur handicapé physique vous demande quels sont les services proposés pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p style="text-align: center;"><b>Type de handicap :</b></p> <p><b>Déficient :</b> .....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>Un couple de non-voyants vous demande s'ils sont autorisés à visiter le musée avec leur chien guide et quel service est proposé pour découvrir les sculptures ?</p> <p style="text-align: center;"><b>Type de handicap :</b></p> <p><b>Déficient :</b> .....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>Un éducateur spécialisé pour des jeunes en difficulté mentale vous téléphone afin d'avoir des renseignements pour préparer une visite avec ce groupe.</p> <p style="text-align: center;"><b>Type de handicap :</b></p> <p><b>Déficient :</b> .....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe E : Fiche réclamation**

Attitudes professionnelles à adopter face à une visiteuse mécontente ?

- .....
- .....

Musée du Louvre  
34, rue du Louvre  
75001 Paris  
☎ 01.40.20.90.43  
☎ 01.40.20.57.83  
www.louvre.fr



**FICHE RÉCLAMATION**

**Nom :** .....

**Adresse :** .....

**Date :** ..... **Heure :** .....

**Localisation du problème :**

- |                      |                          |                                |                          |
|----------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Banque d'information | <input type="checkbox"/> | Service Prévention et incendie | <input type="checkbox"/> |
| Service sécurité     | <input type="checkbox"/> | Service infirmerie             | <input type="checkbox"/> |
| Service technique    | <input type="checkbox"/> | Service vestiaire / bagagerie  | <input type="checkbox"/> |
| Service restauration | <input type="checkbox"/> | Service entretien              | <input type="checkbox"/> |

**Objet de la réclamation :** .....

**Service (s) prévenu(s) :**

.....  
.....

**Solution proposée :** .....

.....  
.....

**CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle**

EPREUVE EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

**SESSION  
2015**

**DOSSIER RÉPONSE**

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

Page 7/10



**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe F : Actions pour rendre attractif l'espace adhésion**

<b>VOS ACTIONS</b>	<b>LES ÉTAPES</b>
Soigner sa tenue professionnelle avant l'accueil des visiteurs.	
Réapprovisionner l'espace adhésion en documents commerciaux.	
Vérifier l'état de fonctionnement des matériels (téléphone, système informatique, fax, photocopieuse).	
Nettoyer et ranger l'espace adhésion avant l'ouverture.	
Mettre en place la signalétique (chevalets comptoir, kakémonos, affiches, prospectus...).	

**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe G : Formules d'abonnement**

<b>Profil des visiteurs</b>	<b>Formule d'abonnement proposée</b>
« J'ai 25 ans et je suis commercial. Je souhaite voir régulièrement les expositions qui m'intéressent. »	
« Je suis un professionnel qui organise des séjours touristiques et j'ai besoin de visiter toutes les expositions car je programme des visites à thèmes pour ma clientèle étrangère »	
Un couple de touristes japonais est en vacances pour une semaine et désire visiter le plus grand nombre de musées et monuments sur la capitale.	
« Je suis étudiant en peinture classique, je souhaite faire une reproduction grandeur nature de la Joconde et de la Vénus de Milo, que pouvez faire pour moi ? ».	
« Je suis professeur d'histoire-géographie et je souhaite visiter toutes les galeries et assister aux conférences sur les civilisations. »	

**CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle**

EPREUVE EP2C : Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

**SESSION  
2015**

**DOSSIER RÉPONSE**

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

Page 9/10

**NE RIEN ECRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Annexe H : Services à alerter en cas d'accident ou d'incident**

