



**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.**

# DOSSIER SUJET

*CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE*

*OPTION C : SERVICES A LA CLIENTELE*

## *EPREUVE EP2 :*

*Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.*

### SESSION 2015

Durée : 1h30

Coefficient : 6

**Matériel autorisé :** Calculatrice

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

**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**

**CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE 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

**SESSION 2015**

**DOSSIER SUJET**

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Page 1/11

# ACTIVITES ET BAREME

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)	<b>Annexe B</b>	/ 10 points
	Lire un plan à l'échelle	<b>Annexe C</b>	/ 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 EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE 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

SESSION 2015

DOSSIER SUJET

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Page 2/11



**Entrées :** Place de la Concorde, Rue de Rivoli, Quai des Tuileries, Avenue du général Lemonnier, Passerelle Solferino

**Horaires d'ouverture**

- du dernier dimanche de mars au 31 mai : de 7h à 21h
- du 1er juin au 31 août : de 7h à 23h
- du 1er septembre au dernier samedi de septembre : de 7h à 21h
- du dernier dimanche de septembre au dernier samedi de mars : de 7h30 à 19h30.

**L'évacuation du public débute une demi-heure avant l'heure de fermeture.**

**Adresse postale :** Musée du Louvre, 75058 Paris cedex 01

Tél. : 01.40.20.90.43

<http://www.louvre.fr>

**Le musée du Louvre** est le plus grand musée de Paris par sa surface (210 000 m<sup>2</sup> dont 68 000 m<sup>2</sup> sont consacrés aux expositions) et l'un des plus importants du monde. Situé au cœur de la ville, entre la rive droite de la Seine et la rue de Rivoli, dans le 1er arrondissement, le bâtiment est un ancien palais royal, le palais du Louvre, qui abrita les rois de France pendant plus de 700 ans.

Vous venez d'être embauché(e) au Musée du Louvre en tant qu'agent d'accueil. Votre travail quotidien consiste à accueillir les visiteurs, les orienter dans les différents espaces du musée et les renseigner sur les services, tarifs, activités culturelles ou le règlement du musée.

Votre responsable, Mme LOYALE, vous rappelle que vous êtes le premier contact du visiteur avec le musée et qu'elle attend de vous de répondre à toutes les demandes, de fournir des indications précises et de pratiquer une écoute active afin d'assurer une agréable visite au public.

# PREMIERE PARTIE : GERER LA RELATION CLIENT

## Activité 1 : Se documenter, s'informer

Nous sommes le **20 mai 2015**, il est 7h00, c'est l'ouverture du musée et vous êtes en poste à la banque d'information. Après avoir réapprovisionné le présentoir des plans d'information dans les dix langues, vous êtes prêt(e) à accueillir des visiteurs.

### TRAVAIL A FAIRE :

- 1.1. Afin de répondre aux demandes des visiteurs, identifier sur le plan d'information les services correspondants à leurs attentes.



**Document à consulter : 1**



**Annexe à compléter : A**

## Activité 2 : Orienter le visiteur

Les visiteurs se présentent à la banque d'information pour s'orienter dans le musée. Vous disposez du plan du Hall d'entrée sachant que toutes les demandes se trouvent au **niveau 1**.

### TRAVAIL A FAIRE :

- 2.1 À partir des demandes formulées et à l'aide du plan du Hall d'entrée, orienter les visiteurs.



**Document à consulter : 2**



**Annexe à compléter : B**

- 2.2 Repérer par une croix sur le plan, la banque d'information et les lieux recherchés par les visiteurs.



**Annexe à compléter : C**

## Activité 3 : Prendre en charge les personnes en difficulté

Votre mission consiste à aider les visiteurs en situation de handicap. Dans le but d'aider ces personnes, proposer les services disponibles dans le musée.

### TRAVAIL A FAIRE :

- 3.1 Identifier le type de handicap et proposer les services correspondants.



**Document à consulter : 3**



**Annexe à compléter : D**

#### Activité 4 : Enregistrer la réclamation

Mme DORIS, antiquaire, possède une boutique au « Louvre des Antiquaires », 1 rue de Rivoli à Paris 1<sup>er</sup>. Elle vient se plaindre à l'accueil car lorsqu'elle a récupéré son manteau au service **Vestiaire et Bagagerie**, on le lui a rendu piétiné et sali. Vous enregistrez sa réclamation.

##### TRAVAIL A FAIRE :

- 4.1 Indiquer les attitudes professionnelles que vous adoptez face à cette visiteuse mécontente.



**Document à consulter : 4**



**Annexe à compléter : E**

- 4.2 Consigner sur le document les réclamations de Mme DORIS.



**Annexe à compléter : E**

## DEUXIEME PARTIE : CONTRIBUER A L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION.

#### Activité 5 : Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial

Votre responsable, Mme LOYALE, vous demande de rendre attractif l'espace adhésion car elle souhaite promouvoir les cartes d'abonnement. Ces cartes permettent aux visiteurs du musée de profiter des nombreux avantages tels que l'accès illimité pendant 1 an, le billet coupe-file, les invitations à des spectacles, les visites gratuites...

##### TRAVAIL A FAIRE :

- 5.1 Numéroté dans l'ordre chronologique les étapes qui correspondent à la mise en valeur de l'espace d'adhésion en vous aidant des consignes de votre responsable, Mme LOYALE.



**Document à consulter : 5**



**Annexe à compléter : F**

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

Vous travaillez à l'espace adhésion. Cet après-midi vous faites la promotion des abonnements auprès des visiteurs qui attendent aux caisses.

##### TRAVAIL A FAIRE :

- 6.1 Proposer les formules d'abonnement correspondant à chaque profil de visiteur.



**Document à consulter : 6**




**Annexe à compléter : G**

## Activité 7 : Alerter les services d'intervention ou de secours

Dans le cadre de vos fonctions, vous êtes amené(e) à gérer des situations de crise lors d'évènements occasionnels. Il vous faut alors faire preuve d'initiative et de bon sens pour désamorcer ce type de situation.

### TRAVAIL A FAIRE :

7.1 Relier le service qui correspond à chaque situation présentée.

 **Annexe à compléter : H**

## Offre culturelle et services



### Banque d'information

- Sous la pyramide.
- À la porte des Lions.

### Services gratuits

Vestiaire, infirmerie, petite bagagerie, poussettes, objets trouvés...

### Visites en groupe

Une réservation préalable est obligatoire à partir de 7 personnes.  
Renseignements au 01 40 20 57 60 (groupes autonomes) et au 01 40 20 51 77 (visite avec un conférencier du musée).

### Expositions temporaires

- Sous la pyramide : de 9h à 18h, et jusqu'à 22h les mercredi et vendredi. Tarification spéciale.
- Dans le circuit des collections permanentes : aux horaires du musée.

### CyberLouvre

Toute l'offre multimédia du musée en libre consultation, de 9h à 17h45. Grâce au mécénat de Daï Nippon Printing.

### Visiteurs à mobilité réduite

Prêt gratuit de fauteuils roulants, plans d'orientation disponibles en français ou en anglais : se renseigner à la banque d'information.

### Auditorium (420 places)

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

### Librairie, boutiques et chalcographie

Guides, reproductions d'œuvres, catalogues... Espaces situés sous la pyramide et dans l'allée du Grand-Louvre.

### Librairie des jardins

Place de la Concorde, jardin des Tuileries. Tél. : 01 42 60 61 61.



### Aide à la visite

- Guide multimédia : sélection d'œuvres et choix de parcours en français, anglais, espagnol, allemand, italien, japonais, coréen, langue des signes française. Location aux entrées Denon, Sully et Richelieu.
- Visite-découverte en français et en anglais ; visites-conférences ; activités en ateliers pour enfants et adultes « individuels » et groupes (sauf les dimanches après-midi, les dimanches gratuits et les jours fériés). Inscriptions à l'accueil des groupes.
- Dépliants gratuits de visite dans les collections permanentes. Disponibles à la banque d'information.
- Films du Louvre : salle audiovisuelle, sous la pyramide. Programme affiché à l'entrée. Gratuit.

### Salle de consultation du département des Arts graphiques

Renseignements au 01 40 20 52 51.



### Règlement de visite

- Dans les salles d'expositions temporaires, il est interdit de photographier et de filmer.
- Dans les salles des collections permanentes, il est permis de photographier et de filmer. L'usage du flash et des autres dispositifs d'éclairage n'est en revanche pas autorisé (cf. article 33 du règlement de visite).
- Il est interdit de fumer, de boire, de manger et de faire usage de téléphone portable dans les salles du musée.



### Restaurant gastronomique

Le Grand Louvre, sous la pyramide

### Cafés/restaurants

- Café Richelieu, grande terrasse l'été, aile Richelieu, 1<sup>er</sup> étage.
- Café Marly, en extérieur, cour Napoléon.

### Cafés/salons de thé

- Le Café du Louvre, café et petite restauration, sous la pyramide.
- Café Mollin, petite restauration, terrasse avec vue sur la pyramide l'été, aile Denon, 1<sup>er</sup> étage.
- Café documentation, allée du Grand-Louvre.

### Cafétéria

en mezzanine sous la pyramide.

### Sandwiches et vente à emporter

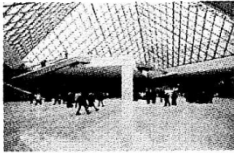
Les Cafés de la pyramide, mezzanine sous la pyramide.



Le musée est placé sous surveillance vidéo



## Document 2 : Plan du hall d'entrée du musée du Louvre



### Hall Napoléon Sous la pyramide Accès aux collections

#### Aile Denon

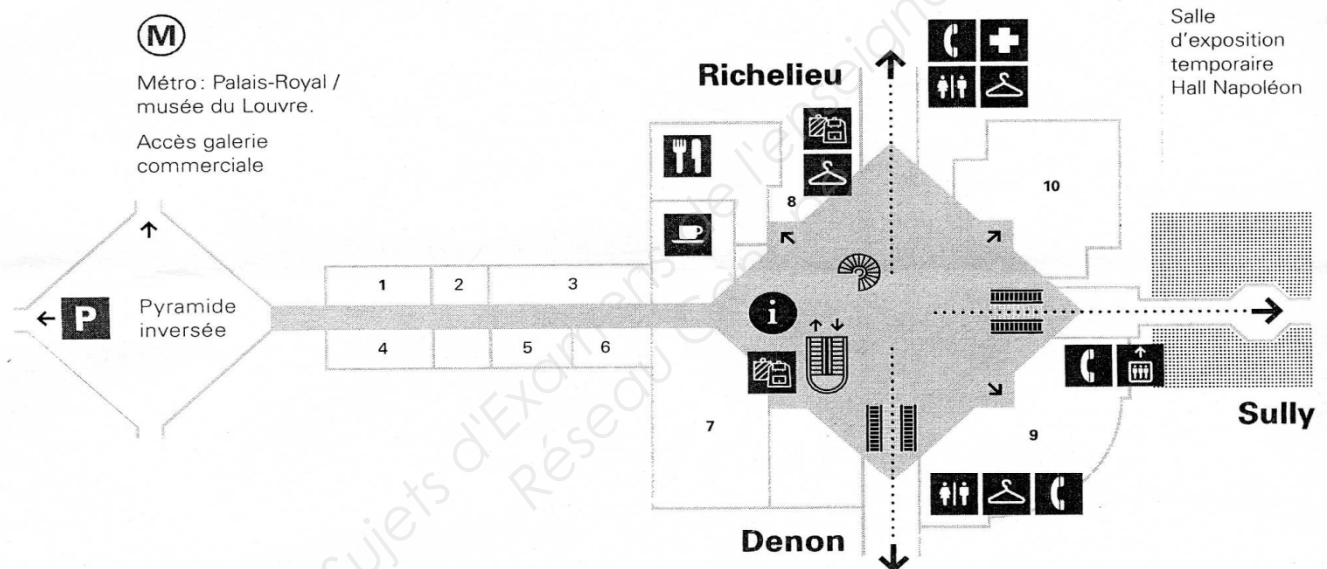
- Peintures italiennes et espagnoles
- Peintures françaises XIX<sup>e</sup> siècle
- Galerie d'Apollon, Diamants de la Couronne
- Sculptures italiennes, espagnoles et de l'Europe du Nord
- Grèce, Étrurie, Rome
- Égypte romaine, Égypte copte
- Arts d'Afrique, d'Asie, d'Océanie et des Amériques

#### 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 EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE 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

SESSION 2015

DOSSIER SUJET

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Page 8/11

## **Document 3 : Public en difficulté**

### **Accueil et services adaptés à nos visiteurs en situation de handicap**

**Un accueil et des services adaptés situés à la banque d'information vous proposent des documents et conseils qui vous permettront de mieux préparer votre visite au Louvre.**



- Accès prioritaire et sans attente,
- Prêt de fauteuil roulant, siège pliant, chien guide et canne,
- Visites en langue des signes française par des intervenants, proposées aux visiteurs sourds et muets,
- Visites conférences descriptives permettant la découverte des peintures du musée,
- Visites tactiles avec audioguides pour les personnes malvoyantes organisées dans les salles de sculpture,
- Discours adaptés permettant aux déficients mentaux ou en situation de soutien psychologique, d'aborder les collections du musée au travers de visites stimulantes et attrayantes,
- Feuilletts consultables dans les salles du musée, sous forme de plaques plastifiées mobiles, éditées également en six langues,
- Réservation gratuite 3 mois à l'avance à la banque d'information ou sur [handicap@louvre.fr](mailto:handicap@louvre.fr).

***Nous sommes à votre disposition pour vous aider à mieux concevoir votre visite.***

#### **Document 4 : Extrait du règlement de visite du musée**

##### **Article 20**

En cas de perte ou de dégradation d'un objet régulièrement déposé au vestiaire ou en bagagerie, ou n'ayant fait l'objet d'aucune décharge dûment signée, il pourra être accordé au déposant une éventuelle réparation. Le visiteur remplira à cet effet une réclamation qu'il adressera ou déposera à la banque d'information centrale du Hall Napoléon. Le chargé d'accueil a l'obligation de faire parvenir la déclaration à la Direction des Publics qui examinera celle-ci.

#### **Document 5 : Consignes de votre responsable Mme Loyale**



*« Pour que votre espace d'accueil soit attractif, vous devez veiller à ce qu'il soit propre et rangé. Vos outils de travail doivent être opérationnels. Vérifiez que les fiches d'adhésion aux formules d'abonnement soient en quantité suffisante afin de répondre aux besoins de nos clients. Les supports d'information et de promotion doivent être visibles et présentables. Enfin, vous devez être irréprochable (propreté et tenue) car vous représentez l'un des plus grand musée du monde !!! »*

# Plan / Information Français

# LOUVRE

## Tarifs

### Billets

Valables toute la journée pour les collections permanentes et les expositions temporaires, excepté celles du hall Napoléon et donnant accès (le jour même) au musée Eugène-Delacroix.

La vente des tickets se termine à 17 h 15 (17 h à la porte des Lions) et à 21 h 15 les mercredi et vendredi.

### Achat à l'avance

Les billets achetés à l'avance sont coupe-file et ont une date de validité illimitée. Réservations :

- www.louvre.fr
- 0 892 684 694 (0,34€/min) ou 33 (0) 1 41 57 32 28
- Magasins en France : Auchan, Bon Marché, Carrefour, Cora, Cultura, Fnac, Galeries Lafayette, Leclerc, Printemps Haussmann, Virgin...

### Achat en nombre à partir de 20 billets

(Tour Operators, associations, C.E...)

- Musée & Compagnie, Tél. : 33 (0)1 40 13 49 13.
- museecie@rmn.fr

**Tarif adultes :** 9€.

**Tarif réduit :** 6€ pour tous, les soirs de nocturne après 18 h.

**Expositions du hall Napoléon :** 11€.

**Billet jumelé :** 14€ pour les collections permanentes et les expositions du hall Napoléon ; tarif réduit 12€.

**Gratuité :** sur présentation d'un justificatif, pour les moins de 18 ans, pour les demandeurs d'emploi et les visiteurs handicapés et leur accompagnateur, et, excepté les expositions du Hall Napoléon, pour les moins de 26 ans ressortissants de l'U.E et pour les enseignants du primaire et du secondaire en activité sur présentation de la carte « Pass éducation » en cours de validité, ainsi que pour tous, le premier dimanche du mois.

**Autres gratuits :** Tél. : 01 40 20 53 17.

### Musée national Eugène-Delacroix

6, rue de Furstenberg, 75006 Paris.  
Ouvert de 9h30 à 17h tous les jours sauf le mardi.  
Renseignements : 01 44 41 86 50.

### Société des amis du Louvre

Tél. : 01 40 20 53 34.

### Espace adhésion

Allée du Grand-Louvre, de 9h à 17h 15, et jusqu'à 21 h les soirs de nocturne.  
Tél. : 01 40 20 51 04.

Offres proposées :

- carte Louvre jeunes, 1
- laissez-passer des étudiants en arts,
- carte Louvre professionnels,
- laissez-passer Louvre enseignants,
- carte Paris Museum Pass.

### Carte Paris Museum Pass

Valable 2, 4, 6 jours dans 60 musées et monuments en région parisienne.  
Tarifs : 30€, 45€, ou 60€.

I La carte Louvre jeunes est destinée aux jeunes actifs âgés de moins de 29 ans inclus.