



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

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
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.

DANS CE CADRE	Académie :	Session :	Modèle E.N.
	Examen :	Série :	
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :	
	Epreuve/sous épreuve :		
	NOM <i>(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)</i>		
	Prénoms :	n° du candidat	
	Né(e) le :	<i>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</i>	
NE RIEN ÉCRIRE	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

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

OPTION C : SERVICES À LA CLIENTÈLE

ÉPREUVE EP2

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

SESSION 2017

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Matériel autorisé : Calculatrice

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

Le sujet comporte au total 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10 pour le dossier-sujet et de 1/9 à 9/9 pour le dossier-réponse.

Vérifier que les deux dossiers sont complets.

Après composition, rendre en totalité le dossier-réponse

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Activités et barème

Compétences évaluées	Nature des activités	Annexes	Documents	Barème
PREMIÈRE PARTIE / C1 / GÉRER LA RELATION CLIENT				60 points
C.1.1.2 Informer et orienter le client	Activité n°1 Informer et orienter la clientèle	Annexe A	Document 1	16 points
		Annexe B	Document 2 Document 3	14 points
C.1.4.1 Recueillir la réclamation	Activité n°2 Gérer les réclamations des clients	Annexe C	Document 4	12 points
C.1.4.2 Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné		Annexe D	Document 5	18 points
DEUXIÈME PARTIE / C2 : CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION				60 points
C.2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site	Activité n°3 Adopter une tenue vestimentaire conforme aux règles en vigueur	Annexe E	Document 6	22 points
		Annexe F	Document 7 Document 8	8 points
C.2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours	Activité n° 4 Gérer un accident	Annexe G	Document 9	10 points
C.2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection		Annexe H		20 points
				120 points

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe A : Votre réponse à Madame Tigne

(Détailler le chemin le plus court à parcourir pour arriver à Leclerc)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe B : Votre réponse à Madame Tigne sur le "Scan'achat"

Les conditions pour obtenir le Scan'achat :

-
-
-

Les avantages du Scan'achat :

-
-

Comment utiliser le Scan'achat en magasin ?

-
-

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe C : les managers du magasin qui doivent traiter les réclamations

Réclamation	Nom du manager concerné	Justification
N°1	➤
N°2	➤
N°3	➤

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe D : Fiche de réclamation Leclerc Varennes-sur-Seine

FICHE DE RÉCLAMATION N°456	
<p>A l'attention de</p> <p>FONCTION :</p>	<p>DATE :/...../.....</p> <p>..</p>
<p>Objet de la réclamation :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Demande du client :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Nom du client :</p> <p>Tél. du client :</p>	<p>N° de carte E.LECLERC :</p>

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe E : Les quatre questions des stagiaires en matière de tenue vestimentaire à adopter chez Leclerc.

Les quatre questions des deux stagiaires	Vos réponses
<p>1. Ines Zitouni :</p> <p>« Suis-je autorisée à porter ma veste noire ? »</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>(cocher la bonne réponse)</p>
<p>2. Kevin Cadot :</p> <p>« Quels sont les éléments de ma tenue professionnelle qui ne sont pas autorisés à être portés dans le magasin ? »</p>	<p>⇒</p> <p>⇒</p> <p style="text-align: center;">(citer deux éléments)</p>
<p>3. Ines Zitouni :</p> <p>« Que devez-vous me fournir pour que ma tenue professionnelle soit conforme aux règles vestimentaires du magasin ? »</p>	<p>⇒</p> <p>⇒</p> <p style="text-align: center;">(citer deux éléments)</p>
<p>4. Kevin Cadot :</p> <p>« Quelle est la couleur dominante en matière de tenue vestimentaire chez Leclerc ? »</p>	<p>⇒</p>

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe F : Votre réponse à la question de Mme Gonzalez concernant l'intérêt de la tenue vestimentaire dans les entreprises de distribution.

La question de Mme Gonzalez	Vos réponses
<p>« Pourquoi les employés d'accueil doivent-ils porter la même tenue vestimentaire au sein du magasin ? »</p>	<p>⇒</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>⇒</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(citer deux raisons)</p>

Annexe G : Gérer un accident

<p>Enumérer les quatre principales actions à mettre en œuvre en cas d'accident survenu dans le magasin</p>	<p>⇒</p> <p>.....</p> <p>⇒</p> <p>.....</p> <p>⇒</p> <p>.....</p> <p>⇒</p> <p>.....</p>
--	---

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Annexe H : Remplir le constat d'accident

Nom et adresse du magasin :	Date de l'accident :/...../.....	Lieu précis de l'accident :
Victime de l'accident : Nom : Prénom : Age : Adresse :		
Nom et adresse de l'assureur de la victime		
Circonstances détaillées de l'accident :		
Types de dommages subis : Matériel <input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Descriptif précis des dommages subis :		