



**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.

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 dossier-sujet comporte au total 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10. Vérifier qu'il est complet.

Activités et barème

Compétences évaluées	Nature des activités	Annexes	Documents	Barème
PREMIÈRE PARTIE / C1 : GERER 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

Hypermarché E.Leclerc du centre commercial « Le Bréau »
Rue du Petit Fossard - 77130 Varennes-sur-Seine
Tél : 01.64.70.55.10 - Fax : 01.64.70.55.28



E. LECLERC

- L'hypermarché Leclerc est situé dans le centre commercial « Le Bréau ».

Le centre commercial « Le Bréau » de Varennes-sur-Seine est ouvert depuis le 8 février 2015. Son principal objectif est de redynamiser le sud du département de Seine-et-Marne avec une surface de vente de plus de 42 000 m².

Le client trouvera dans ce centre commercial : un hypermarché Leclerc, une parfumerie, un restaurant, plusieurs enseignes connues dans le prêt-à-porter hommes et femmes, des magasins culturels et technologiques, une agence de voyages, des boutiques en téléphonie, des grandes surfaces spécialisées en chaussures, en vêtements, en décoration...

L'hypermarché Leclerc est une grande surface de vente de plus de 8500 m² spécialisée en produits alimentaires et non alimentaires.

Situation professionnelle

Titulaire du CAP employé(e) de vente spécialisé option C – services à la clientèle. Vous venez d'être embauché(e), en tant qu'employé(e) d'accueil et de services au sein de l'hypermarché Leclerc situé à Varennes-sur-Seine (77).

Vous êtes chargé(e) d'informer, d'aider, de conseiller et d'orienter les clients.

Votre responsable, Mme Gonzalez, vous confie différentes activités à réaliser.


Activité 1 : Informer et orienter la clientèle


Vous êtes affecté(e) au point accueil de l'hypermarché Leclerc situé à l'entrée du magasin, près du portillon « sortie sans achat ».

Mme Tigne souhaite se rendre à votre hypermarché pour la première fois. Elle vous contacte par téléphone.

Travail à faire :

1.1 Détailler le chemin le plus court que va parcourir Mme Tigne pour venir à notre magasin.


 Documents à consulter : **1 et 2**

 Annexe à compléter : **A**

Mme Tigne arrive à votre point d'accueil pour vous remercier de vos conseils et de votre professionnalisme concernant l'accès à l'hypermarché. Elle remarque cependant, à droite de votre point accueil, un mur qui indique le "Scan'achat". Elle vous demande de lui expliquer ce système qu'elle a déjà vu dans un magazine parce qu'elle souhaite l'utiliser.

1.2 Indiquer à Mme Tigne les conditions pour obtenir le "Scan'achat", ses avantages et son mode d'utilisation.

 Documents à consulter : **3**


 Annexe à compléter : **B**


Activité 2 : Gérer les réclamations

Pour la journée du 18 mai 2017, Mme Gonzalez, votre responsable, vous indique lors d'un entretien avant l'ouverture du magasin, qu'il est de plus en plus difficile d'avoir des clients fidèles. Elle insiste sur le fait que vous devez bien orienter les clients à l'accueil pour qu'ils puissent trouver une solution efficace à toutes leurs réclamations. Pour cela, Mme Gonzalez vous charge d'orienter trois clients vers le responsable approprié.

Travail à faire :

2.1 Compléter le tableau (les réclamations des trois clients et la fonction de trois responsable du magasin), puis indiquer dans la troisième colonne le service concerné.


 Documents à consulter : **4 et 5**

 Annexe à compléter : **C**

Votre responsable vous demande d'enregistrer par écrit la réclamation n°2.

2.2 Remplir la fiche de réclamation concernant la réclamation n°2.

 Documents à consulter : **4**

 Annexe à compléter : **D**


Activité 3 : Adopter une tenue vestimentaire conforme aux règles en vigueur


Nous sommes le 5 Juin 2017, vous accueillez avec votre responsable, Mme Gonzalez, deux stagiaires Kevin Cadot et Ines Zitouni. Ils sont en première année de CAP Employé de vente spécialisé en services à la clientèle au lycée professionnel de Montereau.

Ils débutent leur période de formation en entreprise ce jour et vous devez les informer sur la tenue vestimentaire à adopter dans l'hypermarché Leclerc et les sensibiliser à l'intérêt de porter une tenue professionnelle conforme aux règles de l'entreprise.

Travail à faire :

- 3.1 En observant les tenues vestimentaires des deux stagiaires portées lors de leur premier jour de stage et en tenant compte des règles vestimentaires à adopter chez Leclerc, répondre aux différentes questions des deux stagiaires.


 Documents à consulter : **6 et 7**

 Annexe à compléter : **E**

Mme Gonzalez remet aux deux stagiaires, un article de presse extrait d'un magazine spécialisé, sur l'intérêt de la tenue vestimentaire dans les entreprises de distribution.

- 3.2 Apporter une réponse à Mme Gonzalez.

 Documents à consulter : **8**

 Annexe à compléter : **F**


Activité 4 : Gérer un accident

Le 5 Juin 2017, Rudy Diallo, un enfant de 6 ans, voulant jouer avec sa grande sœur de 9 ans, court rapidement dans l'allée principale et se cogne le coude contre une étagère d'une tête de gondole. Il saigne au coude gauche.

Travail à faire :


- 4.1 Indiquer la procédure à suivre en cas d'accident dans le magasin.

 Documents à consulter : **9**

 Annexe à compléter : **G**

Suite à l'intervention des secours, l'enfant a été soigné aux urgences pour une plaie au coude. sa mère, Sabrina Diallo, demeurant au 8, rue de la Mairie 77130 Varennes-sur-Seine, doit venir récupérer le constat d'accident. Elle doit remettre à son assureur Groupama, qui se trouve au 12 rue Jean Jaurès, 77130 Montereau-Fault-Yonne.

- 4.2 A l'aide des informations ci-dessus, compléter le constat d'accident.

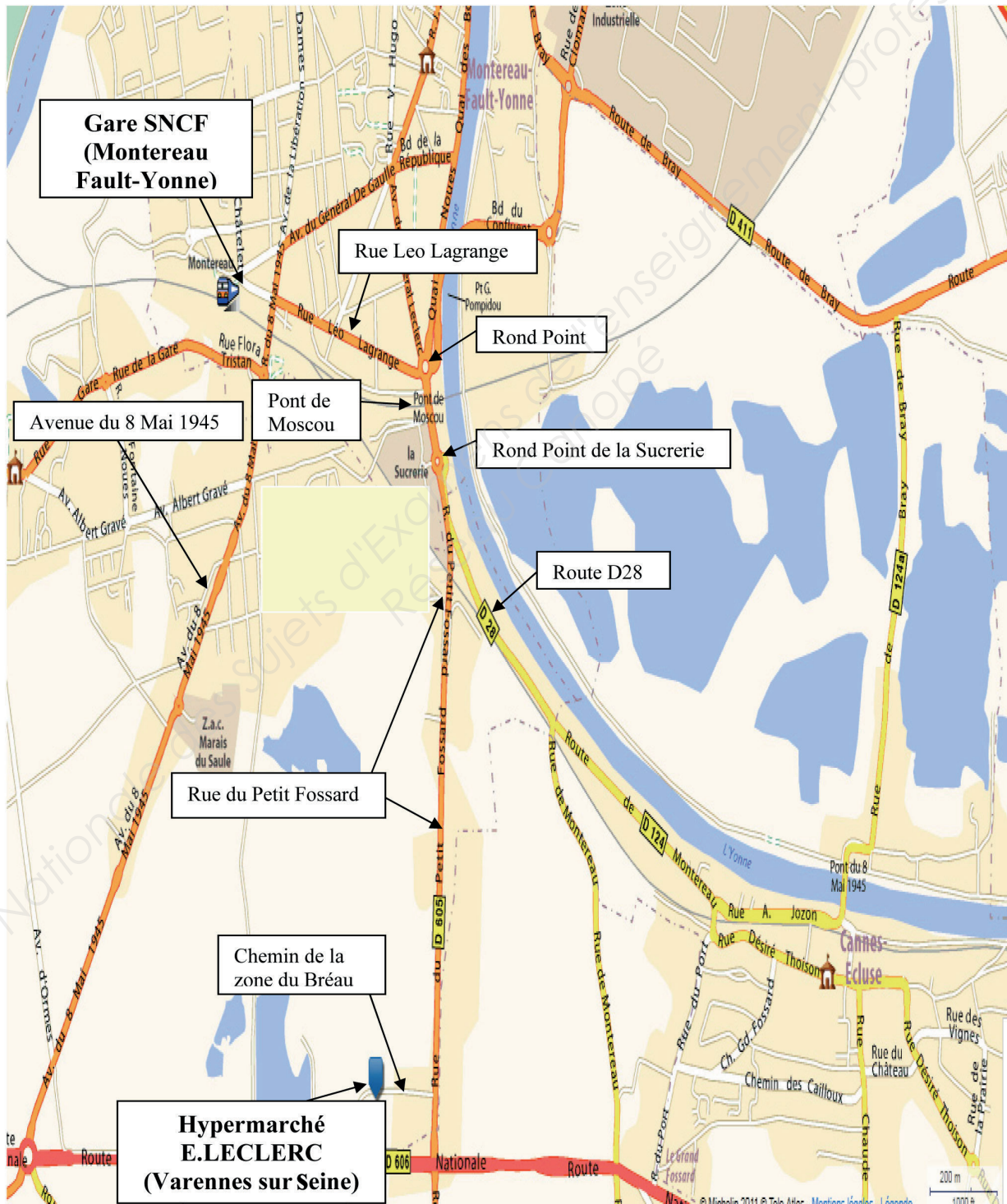
 Annexe à compléter : **H**

Document 1 : Appel téléphonique

« Bonjour Madame, (Monsieur), je suis Madame Tigne et je me trouve à la gare SNCF de Montereau-Fault-Yonne. Je souhaite venir pour la première fois dans votre hypermarché, mais je ne sais pas comment m'y rendre.

Vous pouvez m'indiquer le chemin le plus court s'il vous plaît ? Je viens en voiture. »

Document 2 : Plan d'accès de l'hypermarché Leclerc



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 2017

DOSSIER SUJET

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Page 6/10

Document 3 : Le "Scan'achat" de chez Leclerc



Le mur de douchettes Scan'achat

L'hypermarché Leclerc de Varennes-sur-Seine passe à l'heure de l'achat par scan avec la mise en place d'un nouveau système le Scan'achat.

Le Scan'achat est un mur de douchettes (ou lecteur code barre) installé dans l'allée principale, à l'entrée du magasin. Chaque client, muni de sa carte Leclerc, pourra récupérer une douchette au moment de faire ses courses. Tout au long de son passage dans les rayons, il bipera ainsi les produits qu'il place dans son chariot. Arrivé en caisse, il n'aura plus besoin de déballer l'ensemble de ses produits sur le tapis roulant, il n'aura qu'à transmettre sa douchette à l'hôtesse de caisse pour régler ses achats.

Les clients qui souhaitent utiliser ce service devront, munis de leur carte Leclerc, s'inscrire et signer la charte Leclerc de bonne utilisation du Scan'achat. Un contrôle du chariot sera systématiquement réalisé pour le premier passage en caisse. Ensuite, les contrôles se feront de manière aléatoire.

Le Scan'achat fait gagner du temps au client. C'est un service consommateur qui lui permet également de mieux gérer son budget, puisqu'il peut visualiser le montant total de ses achats en temps réel.



Une douchette Scan'achat

Document 4 : Les réclamations des trois clients (Journée du 18 Mai 2017)

Réclamation n° 1

Cliente : Anne Bossu

Elle s'est présentée à 10h30

Objet de sa visite : Demande d'informations

« J'ai acheté récemment une cafetière et un grill pain de couleur rouge de la nouvelle ligne SEB. Or, j'ai entendu dire que la marque venait de sortir la bouilloire assortie. Cependant, je n'arrive pas à la trouver, envisagez-vous de la recevoir prochainement dans votre magasin ? »

Réclamation n°2

Client : Jean Pierre Pommier

Il s'est présenté à 14h50

Objet de sa visite : Panne d'un ordinateur portable

« Cela fait 2 ans que j'ai acheté dans votre magasin un ordinateur portable Fujitsu Siemens. Il n'est plus sous garantie et depuis quelques jours, il ne cesse de s'éteindre sans raison valable, alors que mes enfants sont en train de jouer ! Ils sont particulièrement agacés et je ne sais pas quoi faire... Pouvez-vous diagnostiquer la panne ? me faire un devis de réparation et réparer l'ordinateur pour stopper ce dysfonctionnement ? Je vous laisse mon numéro de téléphone : 06 07 46 67 79 et mon numéro de carte Leclerc : 147852.»

Réclamation n° 3

Client : Lucien Contreras

Il s'est présenté à 17h10

Objet de sa visite : Demande d'un avoir

« J'ai acheté un train électrique pour mon fils d'une valeur de 23€ le 15 mai 2017. Il ne fonctionne pas. Je vous présente mon ticket de caisse, car je souhaiterais obtenir un avoir pour acheter un jouet plus cher d'une meilleure qualité. Je vous remercie d'accéder à ma demande.»

Document 5 : Les responsables du magasin

Mme Gonzalez : Responsable Point Accueil et Caisse

M. Thibaud Neuffetas : Responsable rayon Petit Electroménager (cafetière, fer à repasser...)

M. Jean Brico : Responsable Service Après-Vente

Document 6 : Deux photographies de stagiaires prises le premier jour du stage, le 5 Juin 2017 à leur arrivée au point accueil de Leclerc

Stagiaire n°1
Kevin Cadot



Stagiaire n° 2
Ines Zitouni



(les deux stagiaires portent des chaussures noires)

Document 7 : Les règles vestimentaires à adopter chez Leclerc

**Les règles en matière de tenue vestimentaire
à adopter par les employés d'accueil chez LECLERC**

Éléments de la tenue vestimentaire	Homme	Femme
Haut du corps	<ul style="list-style-type: none"> - un tee-shirt noir avec un logo de Leclerc fourni par l'entreprise ou une chemise noire - une veste noire ou une veste beige 	<ul style="list-style-type: none"> - un tee-shirt noir avec un logo de Leclerc fourni par l'entreprise ou un chemisier noir - une veste noire ou une veste beige
Accessoires	<ul style="list-style-type: none"> - un collier badge nominatif bleu à rayure blanche avec un logo de Leclerc fourni par l'entreprise <i>(la cravate et le nœud de papillon ne sont pas autorisés)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - un collier badge nominatif bleu à rayure blanche avec un logo de Leclerc fourni par l'entreprise
Bas du corps	<ul style="list-style-type: none"> - un pantalon noir <i>(le jean n'est pas autorisé)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - un pantalon noir ou une jupe noire <i>(le jean n'est pas autorisé)</i>
La paire de chaussures	<ul style="list-style-type: none"> - une paire de chaussures de ville noires <i>(les baskets ne sont pas autorisées)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - une paire de chaussures de ville noires <i>(les baskets ne sont pas autorisées)</i>

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 2017

DOSSIER SUJET

Durée : 1h30

Coefficient : 6

Page 9/10

Document 8 : Extrait d'un article de presse sur l'intérêt de la tenue vestimentaire

L'habit fait l'enseigne

Loin d'être anodine, la tenue vestimentaire des salariés de la distribution a une utilité plus que pratique. Elle reflète les codes de l'enseigne. Souvent imposée dans le secteur de l'alimentaire, elle tolère plus de variantes dans le non-alimentaire.

« Dis-moi quel est ton look, je te dirai de quelle enseigne tu es ». L'américain *Abercrombie et Fitch* ne doit-il pas une partie de sa célébrité à l'apparence débridée de ses vendeurs, en simple maillot de bain l'été, chemise grande ouverte et nez badigeonné de blanc pour éviter les coups de soleil ? Et impossible de confondre le quasi-uniforme du personnel d'Ikea aux couleurs du drapeau suédois, jaune et bleu, ou l'éternel gilet et cravate rouges du vendeur d'Auchan, avec les tenues bigarrées et hispanisantes d'une enseigne comme *Desigual*. La vivacité des couleurs ne sert pas à la même chose.

Chez Ikea ou Auchan, elles permettent aux clients de repérer immédiatement la personne dont ils ont besoin pour les aider.

Chez *Desigual*, les robes vives et immédiatement reconnaissables des vendeuses ou les sweats colorés des vendeurs font partie intégrante du décor de l'entreprise. Les tenues changent au gré des saisons. « Nous avons une garde-robe pour l'hiver et une pour l'été, signale Nathalie, responsable du rayon femme du magasin parisien, *Desigual*, boulevard des Capucines. À chaque fois, trois ou quatre tenues nous sont envoyées d'Espagne. »

L'intérêt de la tenue vestimentaire est « d'aligner les symboles » de l'entreprise.

Le 12 novembre 2011 par MAGALI PICARD, AVEC CORINNE AZOULAI AUX ÉTATS-UNIS (LSA.fr)

Document 9 : Consignes en cas d'accident, malaise ou blessure

Consignes en cas d'accident, malaise ou blessure

- Protéger la victime jusqu'à l'arrivée des secours, en supprimant si possible la cause de l'accident.
- Ne pas tenter de bouger ou de relever le blessé, s'il ne peut pas le faire lui-même, sauf en cas de danger.
- Prévenir les sauveteurs secouristes du magasin.
- Appeler les pompiers (18 ou 112) dès que cela paraît nécessaire, même si le client refuse.
- Indiquer :
 - La nature de l'accident (chute, brûlure,...)
 - Le lieu (nom et adresse du magasin, commune, rue)
 - Le nombre et l'état des victimes (inconscience, hémorragie...)
 - Les éventuels dangers et circonstances éventuelles (victime coincée...)
 - Donner un n° de téléphone où les secours pourront vous joindre
 - Attendre que les secours vous donnent l'ordre de raccrocher
 - Si possible, rester sur place pour guider les secours
 - Faciliter l'accès des secours (éloigner les clients, permettre le passage des civières, ...)