

C.A.P. - VENTE RELATION CLIENTÈLE - OPTION A

SUJET

ÉPREUVE : EP2 - Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits.

Durée : 1 h 30 min.

coefficient : 2

◆◆◆◆◆◆◆◆

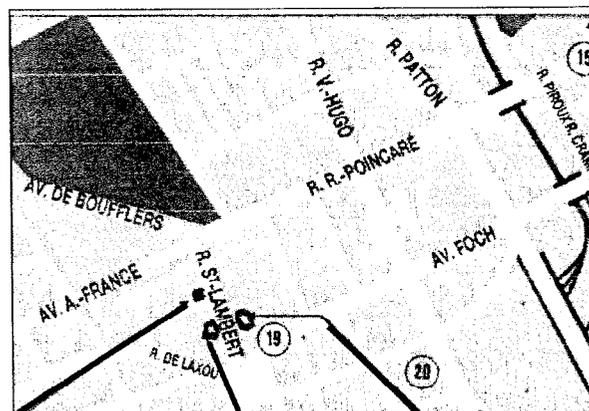
Le présent sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
Les pages 7/8 et 8/8 sont à rendre avec la copie.

◆◆◆◆◆◆◆◆

Calculatrice réglementaire autorisée



Vous êtes nouvellement employé(e) dans le magasin «BLEU CIEL DROGUERIE», 20 rue Saint-Lambert 54000 NANCY dont la situation géographique est donnée ci-dessous. Votre travail consiste à assister le responsable dans la vente ainsi que dans le merchandising et la promotion des ventes.



15 – Porte Stanislas

19 – Place de la
Commanderie

20 – Monument de
la Bataille de Nancy

BLEU CIEL DROGUERIE
20 rue Saint Lambert
54000 NANCY

Horaires du lundi au samedi
9 h 00 à 12 h 00
15 h 00 à 20 h 00

Magasin de détail
Sports et Vacances

Magasin de détail
Mondial Moquette

Première Partie : Réception des marchandises

Le 30 avril, votre responsable vous demande d'effectuer les tâches relatives à la réception des marchandises.

A l'aide du bon de livraison (document 1), du bon de commande (document 2) et de la palette de marchandises (document 3), vous effectuez le contrôle de la livraison que vous venez de recevoir.

Travail à faire

- ✍ Vous énumérez les anomalies constatées en complétant le tableau fourni en annexe 1.
- ✍ Vous préparez la fiche téléphonique présentée en annexe 2 qui permettra à Monsieur DUPONT, votre responsable, d'effectuer les réclamations éventuelles.
- ☞ Vous disposez :
 - du bon de livraison (document 1),
 - du bon de commande (document 2),
 - du descriptif de la palette (document 3),
 - du tableau d'analyse (annexe 1),
 - de la fiche téléphonique (annexe 2).

Deuxième Partie : Mise en rayon

Pour tester vos connaissances en merchandising, Monsieur DUPONT vous demande d'observer le linéaire « La boutique de l'Air et des Senteurs » concernant les désodorisants pour la maison et les 2 familles de produits qui le composent.

Travail à faire

- ✍ Vous analysez :
 - le(s) type(s) d'implantation utilisé(s) pour les familles et sous-familles,
 - le nombre de sous-familles présentées dans chaque famille,
 - le nombre de facings pour les « neutralisants ».
- ✍ Vous calculez pour les aérosols :
 - le linéaire au sol,
 - le linéaire développé.
- ☞ Vous disposez :
 - du schéma de linéaire (document 4),
 - de la photo de ce même linéaire (document 5),
 - de l'annexe 3 pour consigner vos réponses.

Troisième Partie : Promotion-Communication

Votre magasin vient de procéder à des travaux de transformation et de modernisation de son agencement intérieur. Une fermeture de deux semaines (du 10.05.1999 au 22.05.1999) a été nécessaire pour réaliser ces travaux.

Monsieur DUPONT décide de faire une campagne publicitaire en utilisant différents moyens de communication pour inciter les clients (actuels ou nouveaux) à venir visiter le magasin et à acheter.

Vous êtes chargé(e) de la campagne publicitaire qui annoncera la réouverture du magasin le 25.05.1999 et une quinzaine promotionnelle de – 20 % sur les peintures et accessoires du 25.05.1999 au 05.06.1999.

Travail à faire

Monsieur DUPONT veut faire paraître un encart publicitaire (format 15 x 10, monochrome) dans l'EST RÉPUBLICAIN la semaine précédant la réouverture.

 **Vous présentez la maquette** de cet encart.

 **Vous proposez trois moyens de PLV** (publicité sur le lieu de vente) que vous pourriez installer pendant la période du 25.05.1999 au 05.06.1999.

 **Vous disposez :**

- des annexes 4 et 5 pour consigner vos réponses.

Document 1

PRODISTR

Rue Lavoisier – Zone Industrielle
 54300 MONCEL LES LUNEVILLE

☎ 03 83 80 00 68

☎ 03 83 70 86 13

SA au capital de 600 000 F/ RCS Nancy B 956412350

BON DE LIVRAISON

Bon de livraison N° 1729
 Vos réf. : Commande n° 145 du 27/04/99
 Nos réf. : Commande du 27/04/99 et tarif en vigueur au 20/05/99

Bleu Ciel Droguerie
 20 rue Saint-Lambert
 54000 NANCY

Conditions de Transport : Franco	A Montcel-les-Lunéville le 30/04/1999
Livraison : sous 8 jours	
Règlement : comptant sous escompte de 1 % à la facturation	

Référence	Désignation	Quantité/Unité	PUHT Tarif
025	Air Wick aéro	1 carton/10	9.33
045	Monsieur Propre Nettoyant ménager	1 carton/12	12.30
154	Dégraissant Gex pistolet cuisine	1 carton/12	12.28
187	Nettoyant Gex Vitre	1 carton/8	10.76
159	Woolite tapis moquette aéro	1 carton/6	13.05
158	Balai « Coco »	2 cartons/12	5.46

Marchandises reçues le 04.05.99 – « Sous réserve de déballage »

M. Dupont

Document 2



BLEU CIEL DROGUERIE
 20 rue Saint Lambert
 54000 NANCY

Vos réf. : Tarif du 20/04/99
 Nos réf. : Tarif et catalogue du 20/04/99
 Conditions de transport : Franco
 Livraison : Sous 8 jours
 Règlement : Comptant sous escompte

PRODISTR
 Rue Lavoisier
 Zone Industrielle
 54300 MONCEL-LES-LUNEVILLE

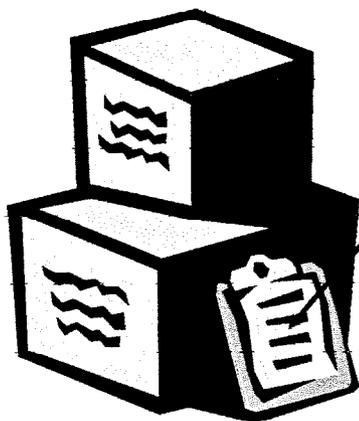
COMMANDE N° 145

Nancy, le 27 avril 1999

Référence	Unité	Désignation	Quantité	Prix Unitaire HT
025	Carton 10	Air Wick aéro	2	9.33
045	Carton 12	Monsieur Propre Nettoyant ménager	1	12.30
154	Carton 8	Dégraissant Gex pistolet cuisine	1	12.28
187	Carton 12	Nettoyant Gex Vitre	1	10.76
159	Carton 6	Woolite tapis moquette aéro	1	13.05
158	Carton 12	Balai « Coco »	2	5.46

Document 3

Schématisation de la palette



- 1 carton de 10 Air Wick aéro
- 1 carton de 12 balai « soie »
- 1 carton de 8 Gex pistolet cuisine dégraissant
- 1 carton de 12 Nettoyant ménager M. Propre
- 1 carton de 6 Woolite tapis moquette aérosol
- 1 carton de 12 nettoyant Gex vitre

Document 4

Schéma de « la boutique de l'Air et des Senteurs »

PARFUMAGE DE LA MAISON		AÉROSOLS
Les Décoratifs		Les Raffinés
Les Terres cuites	Les Sprays longue durée	Les Classiques
Les Décoratifs	Les Grands espaces	Les Neutralisants
Les Petits espaces	Les Grands espaces	Les Classiques
Les Grands espaces	Les Petits espaces	Les Classiques

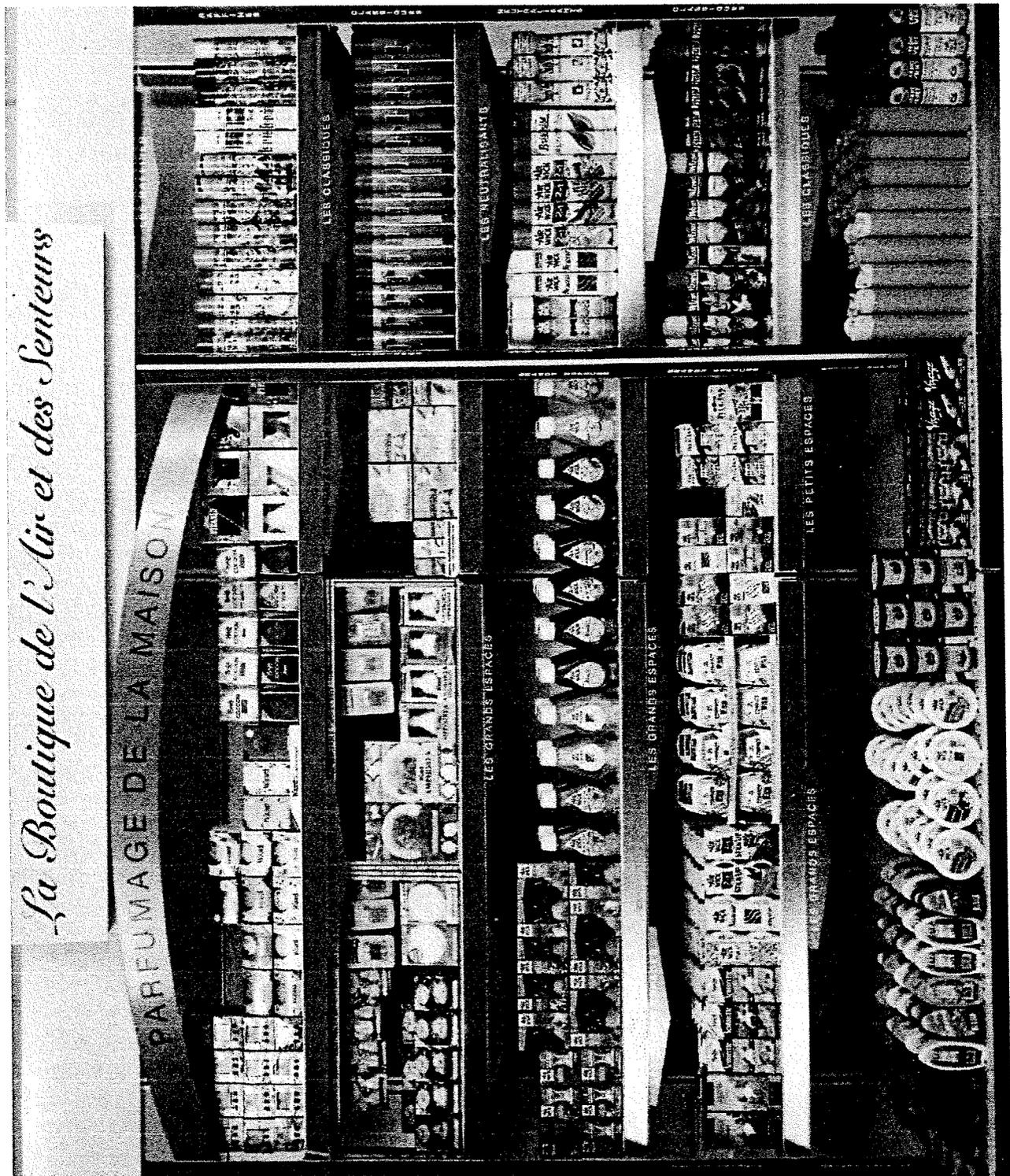
1,70 m
0,90 m

2,00 m

L

Document 5

Photo de « La boutique de l'Air et des Senteurs »



ANNEXE 1

Tableau de contrôle de livraison

Référence	Désignation de la commande	Anomalie(s) constatée(s)	
		Sur bon de livraison	Sur palette

ANNEXE 2

Fiche téléphonique



FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Date : _____ Objet de l'appel _____

Entreprise à contacter : _____

Téléphone _____

Contenu de l'appel : _____

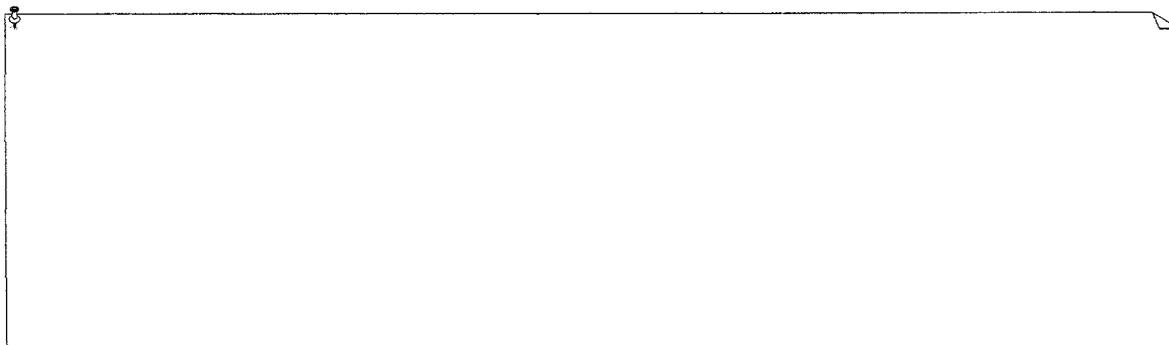
ANNEXE 3

Linéaire « La boutique de l’Air et des Senteurs »

		Justificatifs
Type d’implantation	- familles - sous familles	- -
Nombre de sous-familles dans chaque famille	- -	- -
Nombre de facings pour Les Neutralisants	-	-
« Aérosols »	- Linéaire au sol - Linéaire développé	- -

ANNEXE 4

Maquette de l’encart publicitaire



ANNEXE 5

Les PLV

