

# CAP VENTE RELATION CLIENTÈLE

## Option A Vente conseil

### SUJET

**Épreuve** : EP2 - travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

**Durée** : 1 h 30 heure

**Coefficient** : 2

Le présent sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8  
Les pages 3/8, 7/8 et 8/8 sont à rendre avec la copie.

- Calculatrice autorisée -



Vous effectuez une période de formation au supermarché Intermarché (800m<sup>2</sup>), 6 rue Jules Staat à Reims.  
 Vous êtes affecté(e) au secteur D.P.H. (Droguerie-Parfumerie-Hygiène).  
 Monsieur RABANT, responsable du point de vente, vous accueille et vous confie différentes tâches.

## PREMIÈRE PARTIE : MARCHANDISAGE

Vous êtes affecté(e) au rayon des lessives.

Ce linéaire présenté en annexe 1 comporte 3 grandes familles :

- les lessives liquides,
- les lessives en tablettes (boîtes gerbées),
- les lessives en poudre qui comprennent 2 sous-familles :
  - les petits paquets de 2 kg
  - les grands paquets de 5 kg

Vous venez de recevoir 4 nouveaux produits :

- lessive SUPER CROIX parfumé, 3 l, à 41 F ;
- lessive SUPER CROIX 5 kg, à 83 F ;
- lessive SUPER CROIX 30 Tabs, à 31 F ;
- lessive GAMMA Ultra, 2 kg, à 31 F.

### Travail à faire

1° - Votre chef de rayon vous demande de placer les nouveaux produits sur le linéaire. Pour cela, vous complétez l'**Annexe 1** (à rendre avec la copie).

2° - Votre chef de rayon vous demande maintenant d'étudier la présentation des lessives.

Vous observez donc le linéaire de l'annexe 1 et vous répondez aux questions ci-après :

- a) Quelle est la présentation des lessives en poudre, par sous-famille ?
- b) Quelle est la présentation des lessives en poudre, par marque ?
- c) Quelle est la frontale (ou le facing) de la lessive en poudre XTRA Concentré 2 kg à 38 F, sur une étagère ?
- d) Quelle est la frontale (ou le facing) de la lessive SKIP 32 Tablets à 36.50 F sur une étagère ?

## **DEUXIÈME PARTIE : RÉCEPTION DE MARCHANDISES**

Le 19 septembre le responsable du point de vente vous confie des tâches relatives à la réception des marchandises.

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

### **Travail à faire**

- 1) Vous énumérez les anomalies constatées en complétant le tableau présenté en annexe 2.
- 2) Vous préparez la fiche téléphonique présentée en annexe 3 qui permettra à M. RABANT, votre responsable, d'effectuer les réclamations éventuelles.

## **TROISIÈME PARTIE : PROMOTION COMMUNICATION**

Le méganniversaire qui se déroulera du 3 au 7 octobre, sera l'occasion de nombreuses animations et promotions.

### **Travail à faire**

M. Rabant souhaite mettre en place une tête de gondole pour la lessive Super-Croix (document 4)

- 1) Vous rappelez ce qu'est une tête de gondole et vous donnez son but.
- 2) Vous réalisez, sur l'annexe 4, la pancarte du produit en promotion.
- 3) Vous citez deux moyens publicitaires sur le lieu de vente qui pourraient être utilisés pour augmenter les ventes d'autres produits du rayon «lessives».

**ANNEXE 1 : Linéaire des Lessives (À rendre avec la copie)**

Liquide		Tablettes		Poudre						
XTRA Force bleue Liquide 3 l 35 F		ARIEL Essentiel 28 Tabs 37 F	SKIP 32 Tabletes 36.50 F	OMO Micro 2 kg 35 F	OMO Micro 2 kg 35 F		XTRA Concentré 2 kg 38 F	XTRA Concentré 2 kg 38 F	AXION Ultra 2 kg 36 F	AXION Ultra 2 kg 36 F
		ARIEL Essentiel 28 Tabs 37 F	SKIP 32 Tabletes 36.50 F							
GAMA Liquide 3 l 35 F	DASH 2 en 1 3 l 49 F		SKIP 32 Tabletes 36.50 F	OMO Micro 2 kg 35 F	OMO Micro 2 kg 35 F		XTRA Concentré 2 kg 38 F	XTRA Concentré 2 kg 38 F	AXION Ultra 2 kg 36 F	AXION Ultra 2 kg 36 F
			SKIP 32 Tabletes 36.50 F							
SKIP Liquide 3 l 45 F	ARIEL Essentiel Alpine 3 l 48 F	XTRA Force bleue 48 Tabs 47 F	OMO 32 Tabletes 32 F	OMO Poudre 5 kg 84.50 F		PERSIL Poudre 5 kg 72 F	XTRA Force bleue 5 kg 88,50 F			
		XTRA Force bleue 48 Tabs 47 F	OMO 32 Tabletes 32 F							
SKIP Liquide 3 l 45 F	ARIEL Essentiel Alpine 3 l 48 F	XTRA Force bleue 48 Tabs 47 F	OMO 56 Tabletes 32 F	OMO Poudre 5 kg 84.50 F		PERSIL Poudre 5 kg 72 F	XTRA Force bleue 5 kg 88,50 F			
		XTRA Force bleue 48 Tabs 47 F	OMO 56 Tabletes 32 F							

# Document 1

**INTERMARCHE**  
6 rue Jules Staat  
REIMS

Tél. 03.26.88.12.11  
Fax : 03 26 88 12 12

<b>Bon de commande</b>
ITM INTERMARCHE SCAEX-EST CHATEAU-THIERRY

Reims, le 12.09.

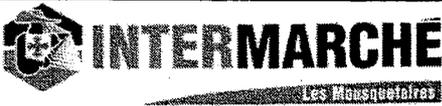


Commande  
N°1277

Référence	Unité	Désignation	Qté	Prix HT
233 430	Carton 4	XTRA 48 tablettes	4	33,73
042 519	Carton 8	Le chat gel Concentré 1,5 l	2	30,77
903 043	Carton 12	Neutradel Déofab aérosol	1	10,23
064 945	Carton 8	Lingette fraîcheur Cajoline lavande	3	12,60
536 336	Carton 8	Soupline assouplissant repass facile	2	15,76
266 562	Carton 6	K2 R détachant	1	16,67

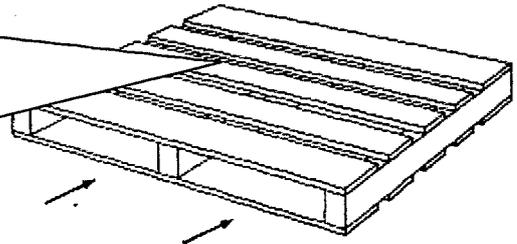
**Marchandises reçues le 19/09**

## Document 2

<b>ITM INTERMARCHÉ</b> <b>SCAEX-EST</b> <b>CHATEAU-THIERRY</b> Tél. :03.23.83.49.14 Fax :03.23.83.43.77			
		<b>INTERMARCHÉ</b> 6 rue Jules Staat 51100 REIMS	
<b>BON DE LIVRAISON</b>			
Bon de livraison n°2117 Vos réf. : Cde n°1277 du 12/09/2000 Le 19.09			
Référence	Désignation	Quantité	Prix HT
233 430	XTRA 48 tablettes	3 cartons / 4	33,73
042 853	Le chat liquide 3 l	2 cartons / 8	30,77
903 043	Neutradel Déofab aérosol	1 carton / 12	10,23
064 945	Lingette fraîcheur Cajoline lavande	3 cartons / 8	12,60
536 336	Soupline assouplissant repass facile	2 cartons/ 8	15,76
266 562	K2 R détachant	1 carton / 8	16,67

## DOCUMENT 3

- 3 XTRA
- 2 LE CHAT LIQUIDE
- 1 DEOFAB
- 1 LINGETTES CAJOLINE
- 2 SOUPLINE ASSOUPLEISSANT
- 1 K2R



## DOCUMENT 4

**Nom du produit :** Super Croix propreté parfumée

**Fournisseur :** Henkel

**Descriptif :** Super Croix Propreté Parfumée aux perles de parfum.

De véritables perles contenant du parfum encapsulé sont désormais intégrées dans la poudre. Elles permettent une diffusion au cœur des fibres des senteurs fraîches et délicates de parfum original

Super Croix Fleurs Blanches.

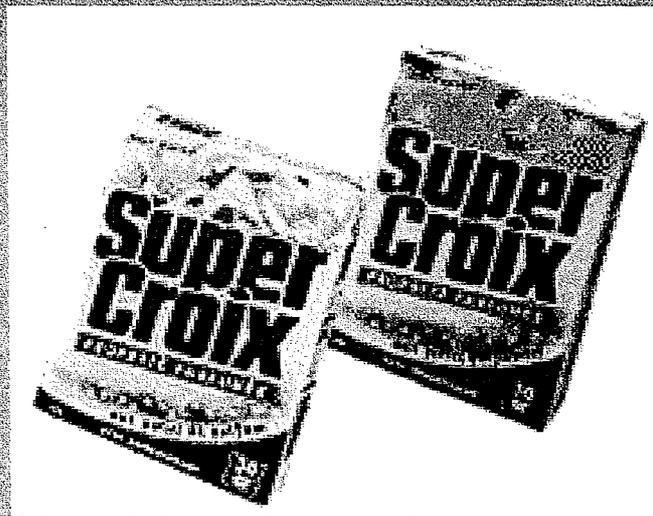
Aux consommateurs il est proposé en «baril » de 6,5 kg

**Conditionnement :** carton de 4

**Prix de vente :** 51,10 F

**Prix promotionnel conseillé :** 46 F

**Prix kg :** 7,08 F



**ANNEXE 2 (A rendre avec la copie)**  
**RELEVÉ DES ERREURS ÉVENTUELLES**

Référence	Désignation	Anomalie(s) Constatée(s) (bon de livraison et/ou carton)

**ANNEXE 3 (A rendre avec la copie)**

**FICHE TÉLÉPHONIQUE**

<b>PRÉPARATION D'UN MESSAGE TÉLÉPHONIQUE</b> 		
Entreprise à contacter :	N° de téléphone :	Date :
Personne à contacter :	Message à transmettre	

**ANNEXE 4 (A rendre avec la copie)**  
**PANCARTE**

