

|  |  |                                     |   |    |
|--|--|-------------------------------------|---|----|
| DANS CE CADRE  | Académie :   | Session :                           |   |    |
|  | Examen ou concours :   | Série* :                            |   |    |
|  | Spécialité/option :  | Repère de l'épreuve :               |   |    |
|  | Epreuve/sous-épreuve :   |                                     |   |    |
|  | NOM<br>(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)   |                                     |   |    |
|  | Prénoms :  | n° du candidat <input type="text"/> |   |    |
| Né(e) le :   | (le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste appel)   |                                     |   |    |
| NE RIEN ECRIRE   | Examen :   | Série* :                            |   |    |
|  | Spécialité/option :  |                                     |   |    |
|  | Repère de l'épreuve :  |                                     |   |    |
|  | Epreuve/sous-épreuve :   |                                     |   |    |
|  | <table border="1"> <tr> <td>Note :</td> <td rowspan="2">Appréciation du correcteur (uniquement s'il s'agit d'un examen) :</td> </tr> <tr> <td>20</td> </tr> </table> | Note :                              | Appréciation du correcteur (uniquement s'il s'agit d'un examen) : | 20 |
| Note :   | Appréciation du correcteur (uniquement s'il s'agit d'un examen) :  |                                     |   |    |
| 20   |  |                                     |   |    |
| Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance. |  |                                     |   |    |

Session 2002

**C.A.P. Employé de vente spécialisé  
option A : Produits alimentaires**

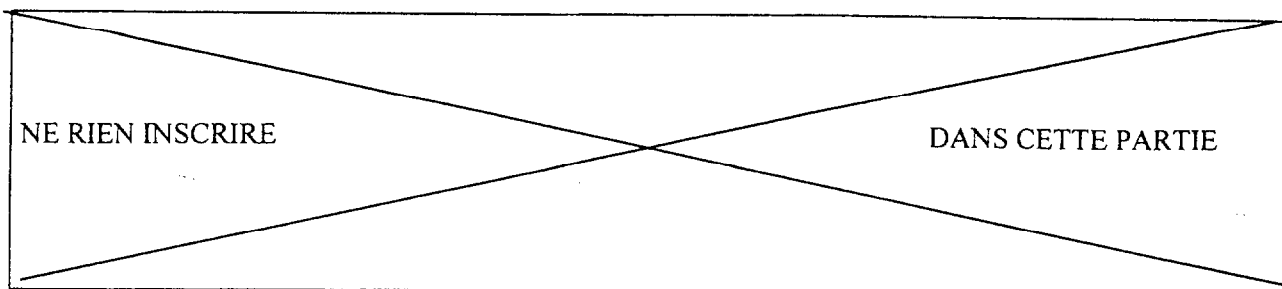
***EP2 A : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS AU SUIVI DES  
PRODUITS ALIMENTAIRES ET À L'HYGIÈNE***

*Durée : 1 h 30      Coef : 6*

**1<sup>ère</sup> PARTIE**

Les réponses sont à rédiger sur les annexes 1, 2, 3, 4, 5.

Nombre de pages composant le sujet : 12



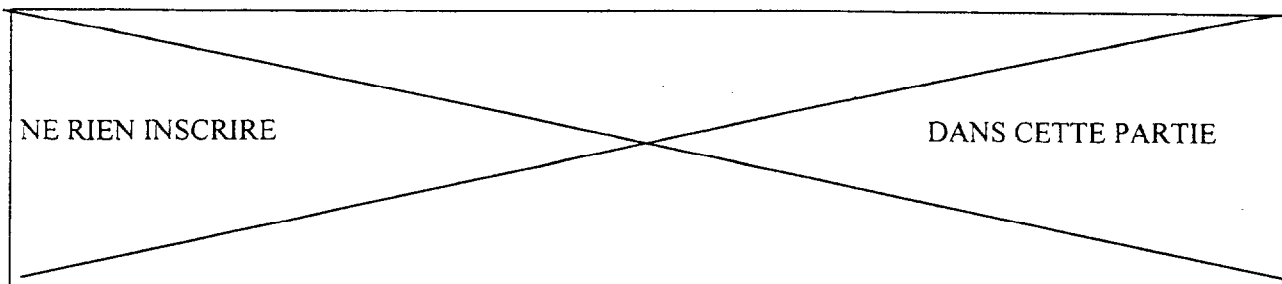
**Travaux professionnels liés au suivi  
Des produits alimentaires et à l'hygiène**

**Première partie (coefficient 3)**

**EP2 : Application des règles d'hygiène et de conservation**

| <b>Compétences</b>   | <b>Activités</b>  | <b>Barème</b> |
|--|---|---------------|
| C 2-1-2 : Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires          | Situer les produits dans leur groupe et famille                 | 14 points     |
| C 2-1-1 : Repérer les caractéristiques du point de vente alimentaire               | Repérer les méthodes de vente                                   | 4 points      |
| C 1-1-1 : Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) | Relever les anomalies de la livraison<br>Informé le responsable | 16 points     |
| C 2-2-3 : Mettre les produits en valeur  | Repérer les règles de présentation marchande                    | 12 points     |
| C 2-2-6 : Participer à la lutte contre la démarque                                 | Repérer les anomalies qui relèvent de la démarque               | 14 points     |
|  | TOTAL   | 60 points     |

|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Examen : CAP</b>  | <b>SESSION 2002</b> | <b>SUJET</b>   |
| <b>Spécialité :<br/>Employé de Vente spécialisé Option A</b> |                     | <b>EPREUVE :<br/>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène</b> |
| <b>TEMPS ALLOUE : 1h30</b>                                   | <b>Coef. : 6</b>    | 1/12   |



## "LA BAGUETTE CHAUDE"

La boulangerie de Madame Dumont accueille quotidiennement ses clients avec le souci perpétuel de les satisfaire. Elle vend toutes sortes de pains, de friandises pour les goûters, petits déjeuners ou pour les desserts. Elle possède également un rayon confiserie et un rayon épicerie pour le dépannage de ses clients.

I. Dans le cadre de votre formation et afin de connaître les produits vendus dans le magasin, Madame Dumont vous demande d'étudier son assortiment.

**Travail à faire :**

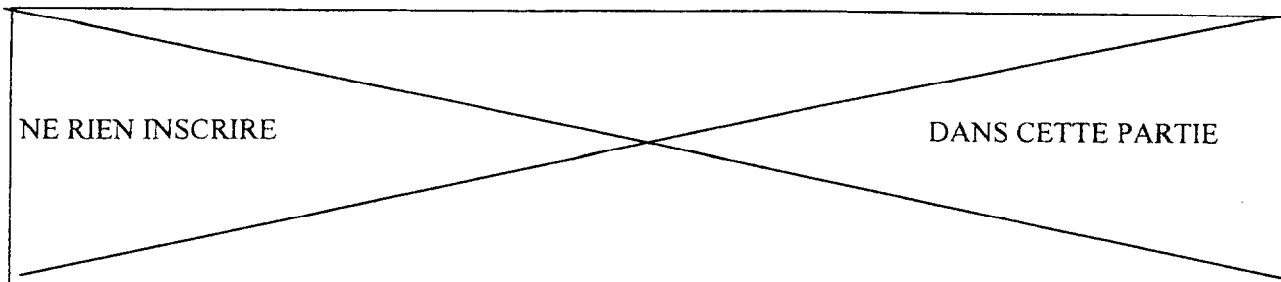
Après lecture du document 1, situez les produits dans leur groupe et famille sur l'ANNEXE 1.

II. Dans la boulangerie de Madame Dumont, la vente s'effectue par l'intermédiaire d'une vendeuse qui prend en charge le client dès son accueil et jusqu'à sa prise de congé.

**Travail à faire :**

Entourez sur l'ANNEXE 2, les méthodes de vente pratiquées chez Mme Dumont en fonction du point de vente et des groupes de produits vendus.

|  |              |  |
|--|--------------|--|
| Examen : CAP   | SESSION 2002 | SUJET  |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A |              | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6    | 2/12   |



III. Le 1 juin, Madame Dumont avait passé une commande auprès de son grossiste. Le 8 juin, un livreur apporte la marchandise commandée avec le bon de livraison.

**Travail à faire :**

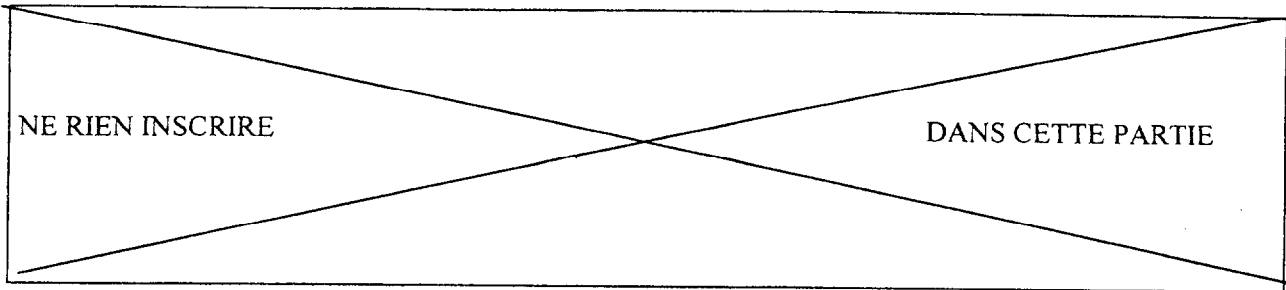
A l'aide du double du bon de commande (Document 2), entourez sur le bon de livraison (ANNEXE 3) les erreurs constatées et signalez-les à Madame Dumont en bas cette annexe.

IV. Madame Dumont souhaite vous initier à la présentation marchande des produits. Pour réaliser la panetière, elle utilise les recommandations de la profession. Elle a réalisé une panetière à votre intention pour que vous puissiez vérifier si les règles de présentation ont bien été appliquées.

**Travail à faire :**

Vérifiez si les règles de présentation (document 3) ont été appliquées pour la réalisation de la panetière (document 3 bis), inscrivez vos réponses sur l'ANNEXE 4.

|  |              |  |
|--|--------------|--|
| Examen : CAP   | SESSION 2002 | SUJET  |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A |              | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6    | 3/12   |



V. Mme Dumont vient d'apprendre par son organisme de comptabilité qu'une forte baisse de son bénéfice avait eu lieu au premier trimestre 2002. Les comptes de l'entreprise font apparaître un problème essentiel : la démarque. En effet, la baisse du bénéfice s'explique principalement par la démarque : perte subie par le point de vente, due essentiellement à des produits achetés qui n'ont pas été vendus et qui ne sont pourtant plus en stock.

**Travail à faire :**

Repérez sur le document 4, les anomalies qui relèvent de la démarque et reportez-les sur l'ANNEXE 5.

**Document 1 : Échantillon de l'assortiment**

|                  |                         |                  |                   |
|------------------|-------------------------|------------------|-------------------|
| Eclair chocolat  | Baguette                | Croissant        | Chouquettes       |
| Farine           | Croissant jambon        | Café             | Tartelettes       |
| Pain chocolat    | Canette Coca-Cola       | Quiche           | Son               |
| Pain au lait     | Petits fours secs       | Chausson abricot | Tablette chocolat |
| Charlotte        | Pain de mie             | Mille feuilles   | Pizza             |
| Biscottes        | Purée de pomme de terre | Brioche          | Seigle            |
| Pain de campagne | Fraisier                | Bonbons          | Sablés            |

|  |              |  |
|--|--------------|--|
| Examen : CAP   | SESSION 2002 | SUJET  |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A |              | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6    | 4/12   |

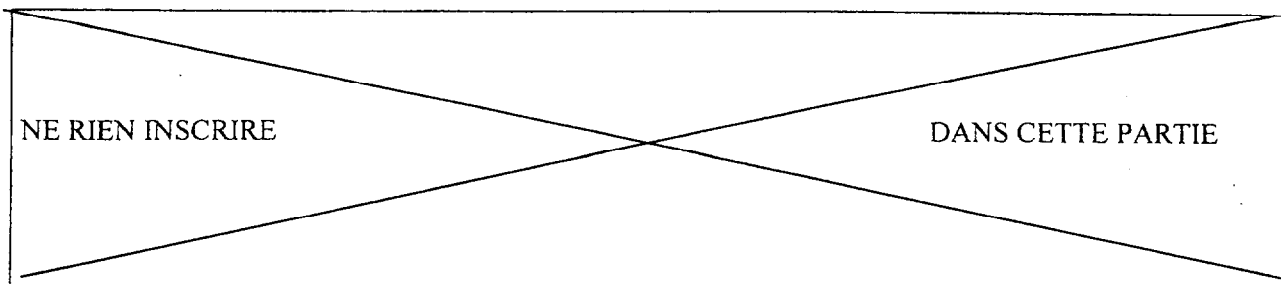
NE RIEN INSCRIRE

DANS CETTE PARTIE

**Document 2 : Le bon de commande**

| <b>BON DE COMMANDE N° 615 A/D</b>  |                                  |       |  |        |           |
|--|----------------------------------|-------|--|--------|-----------|
| <b>La Baguette chaude</b>  |                                  |       |  |        |           |
| 8 rue Maréchal Joffre<br>76620 Le Havre<br>Tél : 02 35 42 16 54<br>Crédit Lyonnais N° 254 6924 537 |                                  |       |  |        |           |
| <b>PROMOGROS<br/>PARC DE LA VATINE<br/>76000 ROUEN</b>   |                                  |       |  |        |           |
| <b>Le Havre, le 1 juin 2002</b>  |                                  |       |  |        |           |
| <b>Délai de livraison 10 jours</b>   |                                  |       | <b>Condition de transport : Franco</b> |        |           |
| Réf.   | Désignation                      | Unité | Quantité                               | Remise | P.U h.t.€ |
| H32  | Biscottes " Heudebert "          | 1     | 36                                     |        | 0,90      |
| H35  | Biscottes " Heudebert " sans sel | 1     | 12                                     |        | 0,96      |
| GM2  | Café " Grand Mère " 250 g        | 1     | 24                                     |        | 1,50      |
| PM   | Purée " Mousseline "             | 1     | 10                                     |        | 1,00      |
| CC6  | Pack de 6 " Coca Cola "          | 1     | 30                                     |        | 1,10      |

|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Examen : CAP</b>  | <b>SESSION 2002</b> | <b>SUJET</b>   |
| <b>Spécialité :<br/>Employé de Vente spécialisé Option A</b> |                     | <b>EPREUVE :<br/>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des<br/>produits alimentaires et à l'hygiène</b> |
| <b>TEMPS ALLOUE : 1h30</b>                                   | <b>Coef. : 6</b>    | 5/12   |



### Document 3 : Règles de présentation

**1<sup>ère</sup> règle :** La hauteur des yeux

- Le niveau le plus vendeur est celui de l'œil, il faut donc y mettre les produits d'impulsion.
- Au niveau de la main, mettre les pains spéciaux classiques qui sont souvent des achats prévus.
- Au niveau du sol, les produits réflexes de première nécessité comme le pain de 400 g ou la baguette. Les clients vous demandent ces produits machinalement alors pourquoi les montrer ?

**2<sup>ème</sup> règle :** N'alignez pas les étagères

Cassez les niveaux d'exposition des produits pour casser la monotonie du rayon.

**3<sup>ème</sup> règle :** Jamais de rayon à moitié rempli

Un rayon vide donne l'impression que l'offre proposée est pauvre. En ayant des étagères bien remplies vous garantissez un choix important donc motivant.

**4<sup>ème</sup> règle :** Placez toujours le pain verticalement et non horizontalement en fin de journée.

**5<sup>ème</sup> règle :** Présentez vos pains tous dans le même sens : \*grigne à gauche.

**6<sup>ème</sup> règle :** Présentation verticale

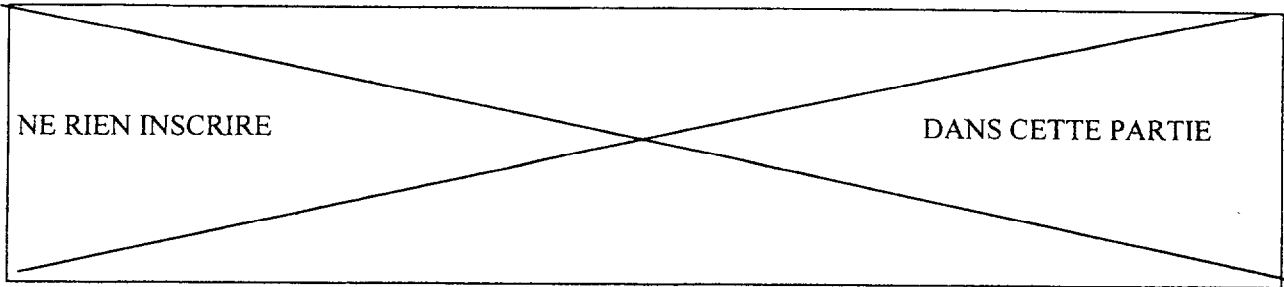
Tous les produits d'une même famille sont présentés sur tous les niveaux d'exposition de haut en bas. Le client verra donc plusieurs sortes de produits (ronds, longs, courts). Les yeux du client restent souvent à la même hauteur. Le mouvement de la tête est plus naturel de gauche à droite que de bas en haut.

La présentation verticale est donc plus vendeuse. Ne présentez donc jamais deux produits de même forme ou de même hauteur l'un à côté de l'autre.

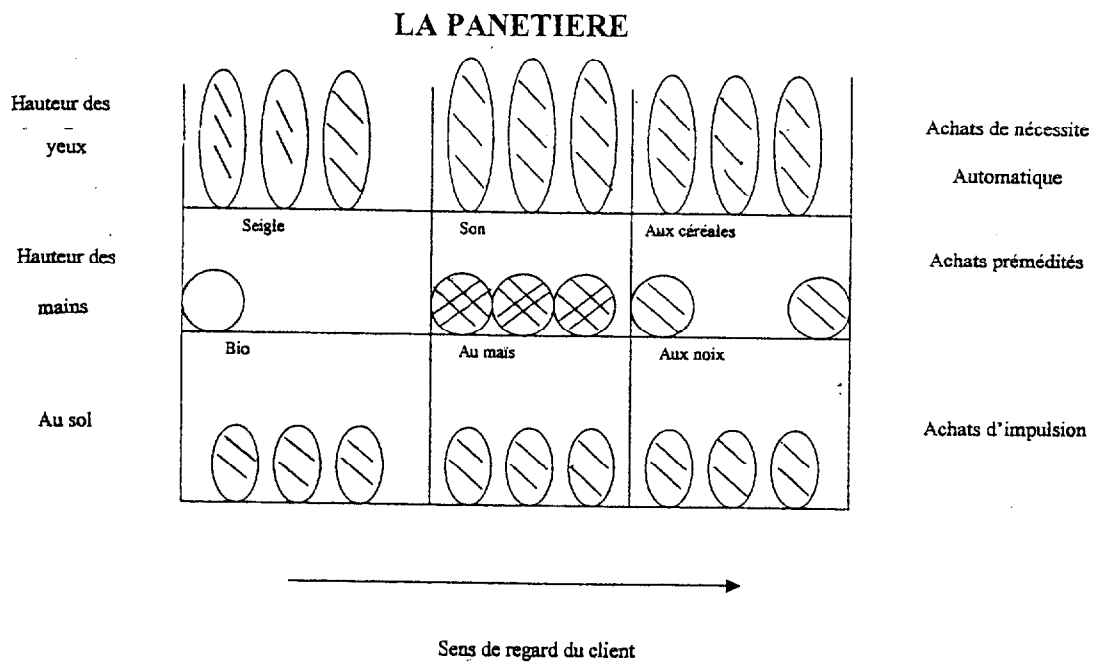
\* **Grigne :** Fente que le boulanger trace sur le pain ou qui se forme à la cuisson.

\* **Revente :** Achats de produits finis, revendus dans la boulangerie sans transformation.

|  |              |   |
|--|--------------|---|
| Examen : CAP   | SESSION 2002 | SUJET   |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A |              | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des<br>produits alimentaires et à l'hygiène |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6    | 6/12  |

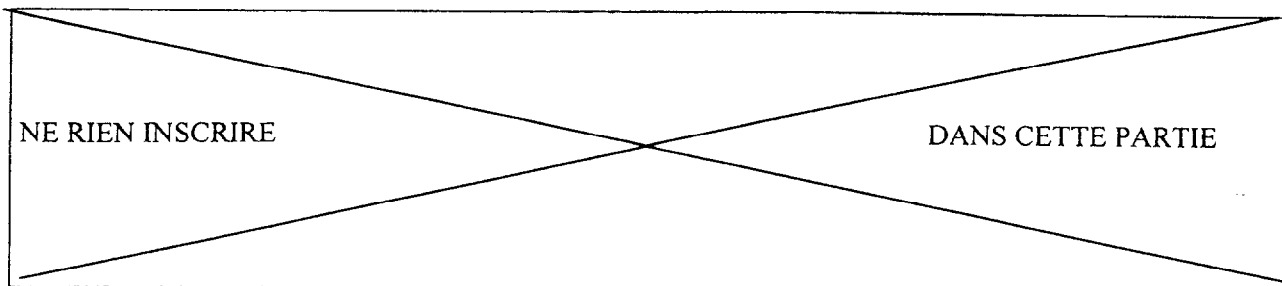


**Document 3 bis : LA PANETIERE**



|  |              |  |
|--|--------------|--|
| Examen : CAP   | SESSION 2002 | SUJET  |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A |              | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6    | 7/12   |

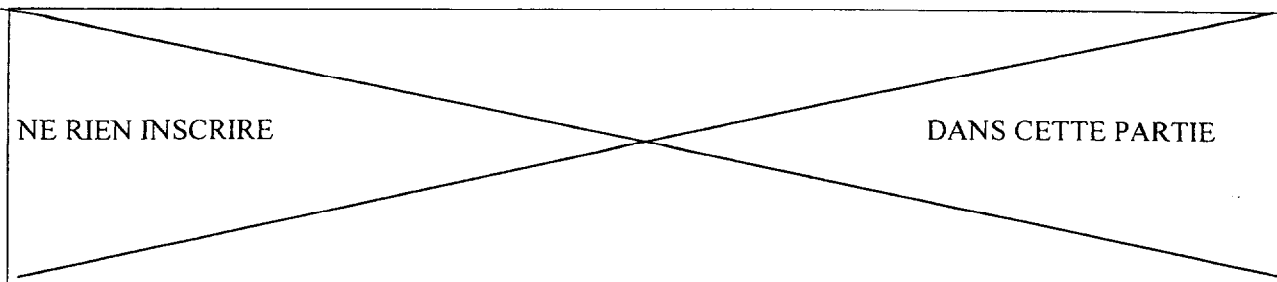




**Document 4 : Problèmes rencontrés dans la boulangerie  
au cours du premier trimestre de l'année 2002**

1. Des erreurs de pesée dans la famille pâtisserie.
2. L'arrivée d'une grande surface " Champion " dans la ville.
3. Une panne de la vitrine réfrigérée de pâtisserie occasionnant beaucoup de produits jetés.
4. Une baisse du pouvoir d'achat des clients suite aux nombreux achats de fête de fin d'année.
5. Une augmentation des dépenses de loisir (au détriment des dépenses alimentaires).
6. Le vol d'un employé dans la caisse.
7. Les erreurs dues à la mise en place de l'Euro (erreurs de prix et sur rendus de monnaie).
8. Des difficultés de stationnements dus à des travaux dans la rue.
9. Une inondation entraînant la détérioration de produits de " revente ".
10. Des produits périmés dans le secteur confiserie.
11. Des litiges " en cours " de produits facturés, payés et non reçus.

|   |                     |  |
|---|---------------------|--|
| <b>Examen : CAP</b>   | <b>SESSION 2002</b> | <b>SUJET</b>   |
| <b>Spécialité :</b><br>Employé de Vente spécialisé Option A |                     | <b>EPREUVE :</b><br><b>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène</b> |
| <b>TEMPS ALLOUE : 1h30</b>                                  | <b>Coef. : 6</b>    | 8/12   |

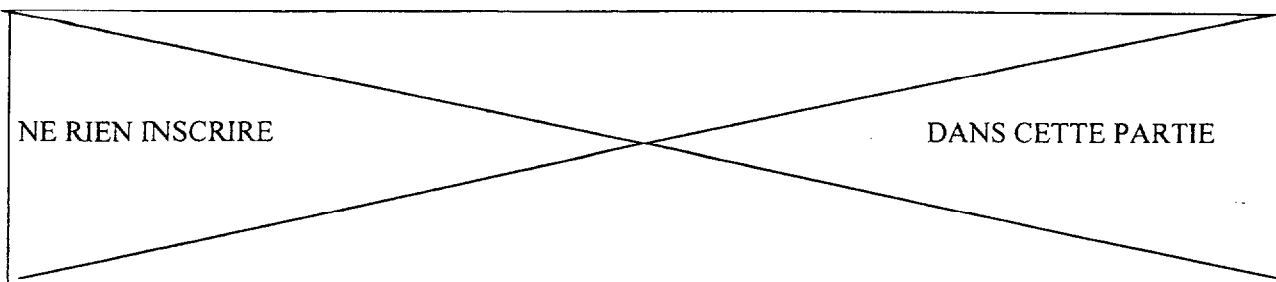


**ANNEXE 1 : Assortiment dans la boulangerie**

| Groupe/Famille | Liquide       | Produits frais | Epicerie |
|----------------|---------------|----------------|----------|
| Pain           | Blanc         |                |          |
|                | Spéciaux      |                |          |
| Viennoiserie   |               |                |          |
| Pâtisseries    | Individuelles |                |          |
|                | Entremets     |                |          |
|                | Secs          |                |          |
|                | Salés         |                |          |
| * Revente      |               |                |          |

(Annexe à rendre avec la copie)

|  |              |   |
|--|--------------|---|
| Examen : CAP   | SESSION 2002 | SUJET   |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A |              | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des<br>produits alimentaires et à l'hygiène |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6    | 9/12  |

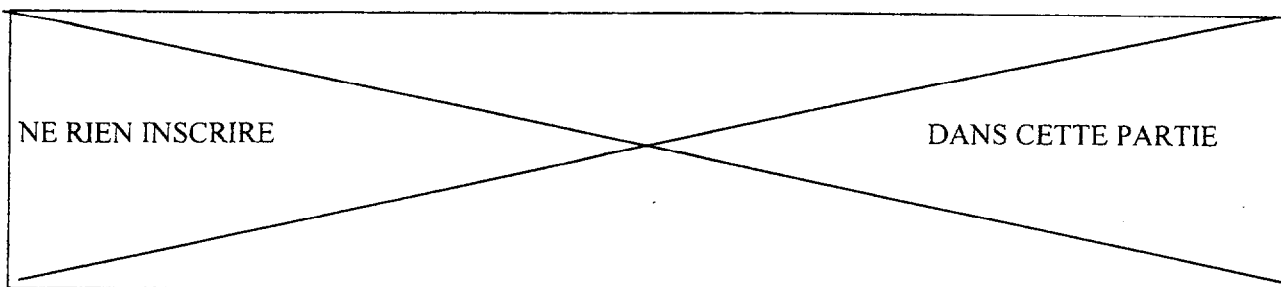


**ANNEXE 2 : La combinaison des méthodes de vente**  
**Méthodes de vente**

| <b>Combinaisons possibles en fonction</b>                   | <b>Vente de contact</b>            | <b>Vente visuelle</b>                         | <b>Vente à distance</b>                |
|---|------------------------------------|---|--|
| <u>Du point de vente :</u>                                  |                                    |   |  |
| <b>Magasin traditionnel</b>                                 | Traditionnelle                     | Libre choix                                   |  |
| <b>Hyper / Super</b>  | Traditionnelle                     | Libre service                                 | Commerce électronique                  |
| <b>Entreprise de vente par correspondance</b>               | Traditionnelle / téléphone         |   | Vente par correspondance               |
| <u>Des groupes de produits :</u>                            |                                    |   |  |
| <b>Epicerie<br/>Boisson<br/>Produits frais</b>              | Traditionnelle                     | Libre service                                 | Commerce électronique                  |
| <b>Equipement de la maison<br/>Bien être de la personne</b> | Traditionnelle<br>Vente à domicile | Libre service<br>Libre service                | Vente par correspondance<br>Télé achat |
| <b>Habillement</b>  | Traditionnelle                     | Libre service<br>Libre choix<br>Pré sélection | Vendu par correspondance               |

(Annexe à rendre avec la copie)

|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
| <b>Examen : CAP</b>  | <b>SESSION 2002</b> | <b>SUJET</b>   |
| <b>Spécialité :<br/>Employé de Vente spécialisé Option A</b> |                     | <b>EPREUVE :<br/>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène</b> |
| <b>TEMPS ALLOUE : 1h30</b>                                   | <b>Coef. : 6</b>    | 10/12  |



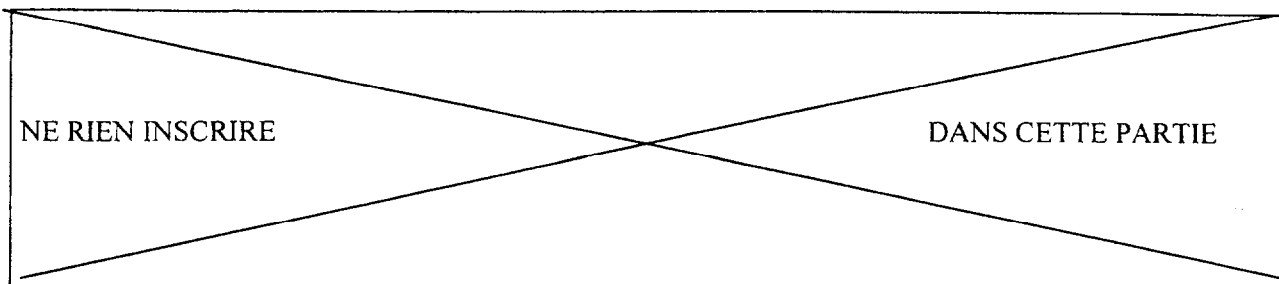
**ANNEXE 3 :**

| <b>BON DE LIVRAISON N° 185</b>  |                                  | <b>Date : ROUEN le 7 JUIN 2002</b>  |          |  |  |  |
|---|----------------------------------|---|----------|--|--|--|
| <b>EXPEDITEUR :</b><br>PROMOGROS<br>Parc de La Vatine<br>76000 ROUEN  |                                  | <b>DESTINATAIRE :</b><br>La Baguette chaude<br>Madame DUMONT<br>8 rue Maréchal Joffre<br>76620 Le Havre |          |  |  |  |
| <b>V/ Références : Votre commande N° 615 /A.D du 1 juin 2002</b><br><b>N/ Références : Dossier N° 835 EJ 76</b><br><b>Ville de départ : Rouen - Condition de transport : FRANCO</b><br><b>Ville de destination : Le Havre</b><br><b>Nombre de colis : 5</b> |                                  |   |          |  |  |  |
| Ref.  | Désignation                      | Unité   | Quantité |  |  |  |
| H32   | Biscottes " Heudebert "          | 1   | 36       |  |  |  |
| H35   | Biscottes " Heudebert " sans sel | 1   | 12       |  |  |  |
| GM2   | Café " Grand Mère " 250 g        | 1   | 20       |  |  |  |
| PM  | Purée " Mousseline "             | 1   | 10       |  |  |  |
| CC6   | Pack de 6 " Coca Cola " light    | 1   | 30       |  |  |  |
|   | A.....                           |   |          |  |  |  |
|   | Le.....                          |   |          |  |  |  |

Erreur(s) constatée(s) :

(Annexe à rendre avec la copie)

|   |                     |   |
|---|---------------------|---|
| <b>Examen : CAP</b>   | <b>SESSION 2002</b> | <b>SUJET</b>  |
| <b>Spécialité :</b><br>Employé de Vente spécialisé Option A |                     | <b>EPREUVE :</b><br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène |
| <b>TEMPS ALLOUE : 1h30</b>                                  | <b>Coef. : 6</b>    | 11/12   |



**ANNEXE 4 : Les règles de présentation**

| Règle | Respectée | Non respectée |
|-------|-----------|---------------|
| N°1   |           |               |
| N°2   |           |               |
| N°3   |           |               |
| N°4   |           |               |
| N°5   |           |               |
| N°6   |           |               |

Faire une croix dans la bonne case.

**ANNEXE 5 : La démarque**

Repérez sur le document 4, les anomalies qui relèvent de la démarque et reportez-les ci-dessous.

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

(Annexe à rendre avec la copie)

|  |   |       |
|--|---|-------|
| Examen : CAP   | SESSION 2002  | SUJET |
| Spécialité :<br>Employé de Vente spécialisé Option A | EPREUVE :<br>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des<br>produits alimentaires et à l'hygiène |       |
| TEMPS ALLOUE : 1h30                                  | Coef. : 6   | 12/12 |