

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°1

THEME

Vous êtes employé(e) libre service au rayon « Liquides » du magasin LECLERC de QUERQUEVILLE (50).

Vous êtes en train de réapprovisionner le rayon lorsqu'une cliente s'approche de vous et vous demande quelques conseils. Elle a des invités le week-end prochain et aimerait Leur cuisiner une tartiflette ou une raclette. Elle se demande quel vin serait approprié pour accompagner ce plat.

On vous demande de conseiller la cliente.

DOCUMENTATION

Vous disposez de l'ANNEXE ci-jointe (pages 2/7 à 7/7).

ACADEMIE DE CAEN	BEP – CAP	Session 1999
Durée : 0 h 20 min		EPI.2 - Communication professionnelle
SUJET 1	Feuille 1/7	DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des produits alimentaires



Note de dégustation
de Jean-Luc Pouteau
Meilleur sommelier du monde

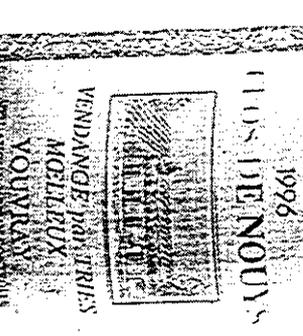
Mon coup de cœuf

VOUVRAY MOULIEUX
1996

Clos de Noury
Belle robe dorée, jambes grasses. Très
beu nez de miel et de pâte de coing,
poire poêlée, saupê, liant. Gros
Océaniques. Belle pointe de fraîcheur qui
fait ressortir les notes. Très long. Très
beau vin. (A boire maintenant mais
pourrait se garder 10/20 ans).

49 F
50
7,62 euros

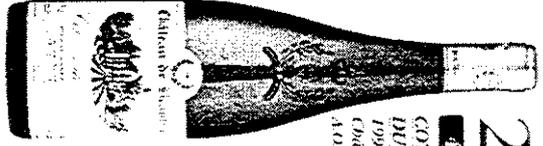
VOUVRAY
MOULIEUX
1996
Clos de Noury,
Vendange par hies,
A.O.C. 75 cl



Il est difficile de choisir le vin de la soirée et vous ne pouvez pas le placer à une température...
vous devez climatiser le vin, utilisez un torchon ou une serviette préalablement détrempée sur un radiateur pour l'entretenir. S'il doit être servi frais, placez votre bouteille dans un seau à glace avec de l'eau salée et des glaçons. Mais surtout, bannissez le congélateur et le réfrigérateur!

29 F
50
4,54 euros

COTTAUX
DU LAVON
1997
Château de Bouville,
A.O.C. 75 cl



Note de dégustation
de Jean-Luc Pouteau
Meilleur sommelier du monde

Mon coup de cœuf

SAUMUR CHAMPIGNY
1997

Château Grandin
Belle robe grenat foncé aux reflets
nauves. Nez concentré : cassis, fenouil
un peu fermé. Riche, cascade. Charné,
sans être trop riche. Bien fait.
Belle longueur. Préférable d'attendre
1999, il ne sera que meilleur.

SAUMUR
CHAMPIGNY
1997
Château Grandin,
A.O.C. 75 cl

37 F
40
5,75 euros

ELIECIERC 12

CHINON
1997
Château
de Saint Loup,
Réserve
de Thompson,
A.O.C.
75 cl

36 F
50
5,62 euros



Note de dégustation
de Jean-Luc Pouteau
Meilleur sommelier du monde

Mon coup de fondre

CHINON
1997

Château de Saint Loup
Très belle robe de grenat, nez profond
avec riches nuances, jambes grasses.
Très beau nez très aromatique.
Vielic, très cassis, ambré. Belle
couleur, généreuse. Un peu fatigué,
faible bien la bouteille. Beaucoup
de fraîcheur. Très beau vin. Très long.

Le Jura

Le Jura, à la fin du règne de Charles Quint, appartenait à la branche espagnole des Habsbourg : voilà sans doute pourquoi il existe une certaine similitude, tant par leur goût que par les méthodes d'élaboration, entre le Vin Jaune et le Xérès, vin du sud de l'Espagne. C'est ce type de vin, produit à partir du «Naturé» qui singularise la viticulture jurassienne, bien que l'on y rencontre aussi de délicieux vins blancs, de cépages Chardonnay (appelés également «melon d'Arbois» ou Gamay blanc).



E.LECLERC



139^F

21,38 euros

CHATEAU-CHALON

1987

Vin Jaune de Grand Cru, Médaille de Bronze au Concours des Grands Vins de France de Mâcon 1997, A.O.C., 75 cl

115^F

17,69 euros

VIN JAUNE

1987

Côtes du Jura, Médaille d'Argent au Concours des Grands Vins de France de Mâcon 1997, A.O.C., 75 cl



34^F

5,37 euros

CÔTES DU JURA

1996

Chardonnay, A.O.C., 75 cl

Vin de France - Photo: J. B. / Magnum



La Loire

Il n'existe pas un vin de Loire, mais une multitude de vins de Loire. Cette région viticole concerne près de quinze départements, dont le seul lien est ce fleuve imprévisible qui les parcourt. On distingue en réalité quatre vignobles : le Centre-Loire, la Touraine, l'Anjou et le Nantais. Si tous sont issus d'une longue tradition de la vigne, entre poésie et légende, il s'agit pourtant de vins très différents, rouges ou blancs, pétillants ou liquoreux, issus de cépages divers, du Muscadet au Sauvignon en passant par le Gamay.

Visite au Château Bellerive



Le Château Bellerive, vignoble de 11 hectares plantés à flanc de coteaux exposés plein sud, gage de qualité, vers la rivière "Le Layon" a pour unique cépage le Chenin saule variété admise pour la production des vins d'Appellation Quarts de Chaume Contrôlée. Après une vinification lente et maîtrisée, ce vin développe tous ses arômes floraux. Il est ample, délicat et fruité. Un modèle d'équilibre et de typicité. L'origine de cette appellation vient d'une coutume médiévale selon laquelle la redevance due au seigneur s'élevait au quart de la récolte pendant sur les vignes qui sont sur le revers du coteau du Midi.

**QUARTS
DE CHAUME**

1996
Château Bellerive,
A.O.C. 75 cl

115^F

17,69 euros



E.LECLERC

145^F

22,51 euros

BONNEZEUX
1996
Château de Esles,
A.O.C., 50 cl

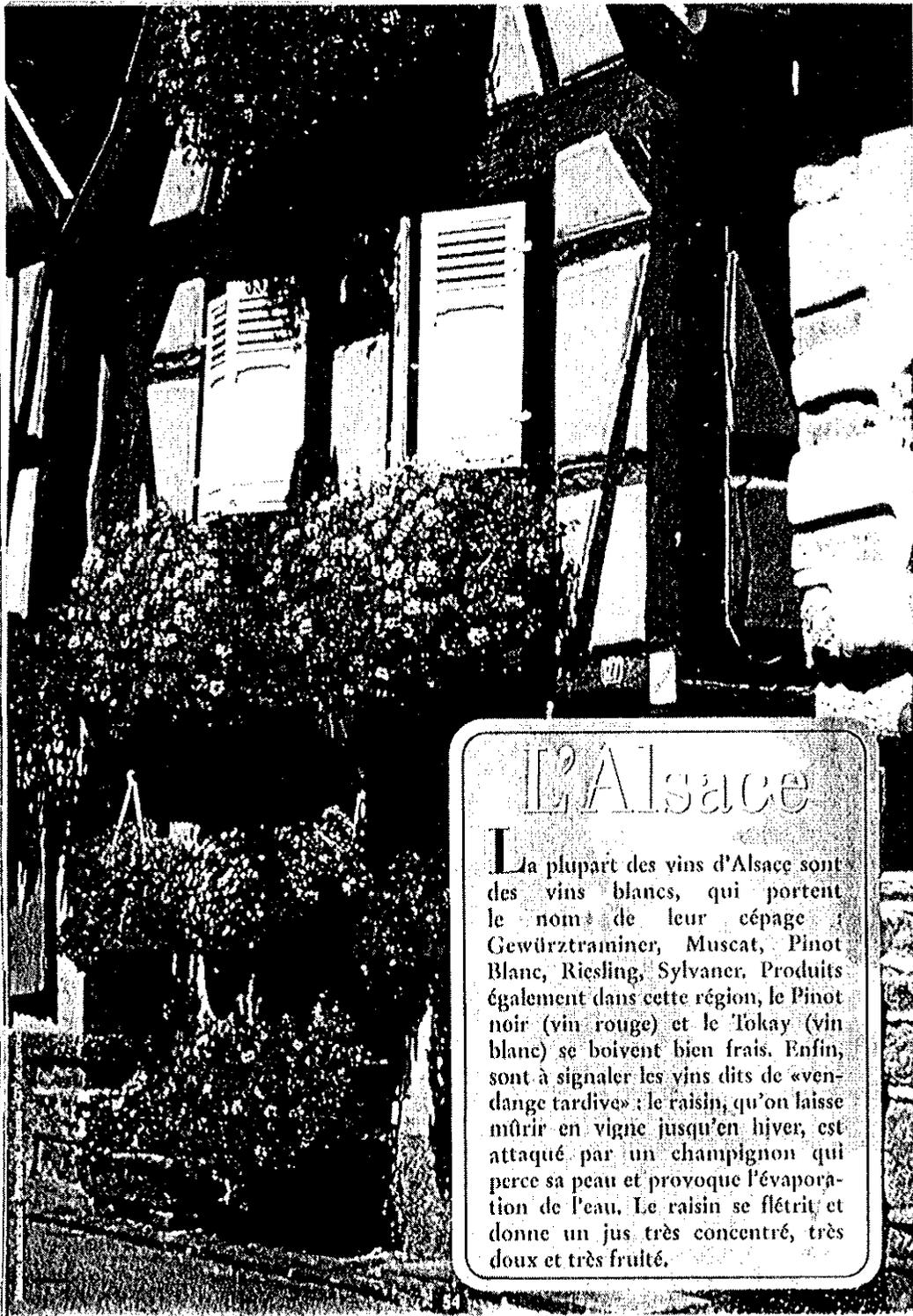


119^F

18,31 euros

**COTEAUX DU
LAYON CHAUME**
1996
Château
de la Gutmonière,
A.O.C., 50 cl





L'Alsace

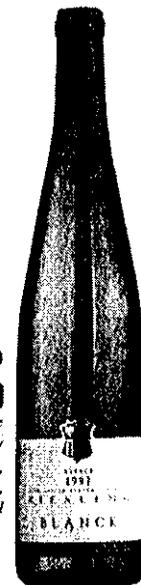
La plupart des vins d'Alsace sont des vins blancs, qui portent le nom de leur cépage : Gewürztraminer, Muscat, Pinot Blanc, Riesling, Sylvaner. Produits également dans cette région, le Pinot noir (vin rouge) et le Tokay (vin blanc) se boivent bien frais. Enfin, sont à signaler les vins dits de « vendange tardive » : le raisin, qu'on laisse mûrir en vigne jusqu'en hiver, est attaqué par un champignon qui perce sa peau et provoque l'évaporation de l'eau. Le raisin se flétrit et donne un jus très concentré, très doux et très fruité.



125^F

19,23 euros

TOKAY PINOT GRIS
1995
Vendanges Tardives,
Gassmann,
Vin d'Alsace A.O.C.,
75 cl



43^F₉₀

6,75 euros

RIESLING
1997
Domaine Paul Blanck,
Vin d'Alsace A.O.C.,
75 cl



39^F₅₀

6,08 euros

RIESLING
1995
Château d'Issenwiller,
Comte d'Andlau
Hombourg,
Vin d'Alsace A.O.C.,
75 cl



E.LECLERC



Note de dégustation
de Jean-Luc Pouteau
Meilleur sommelier du monde

Mon coup
de cœur

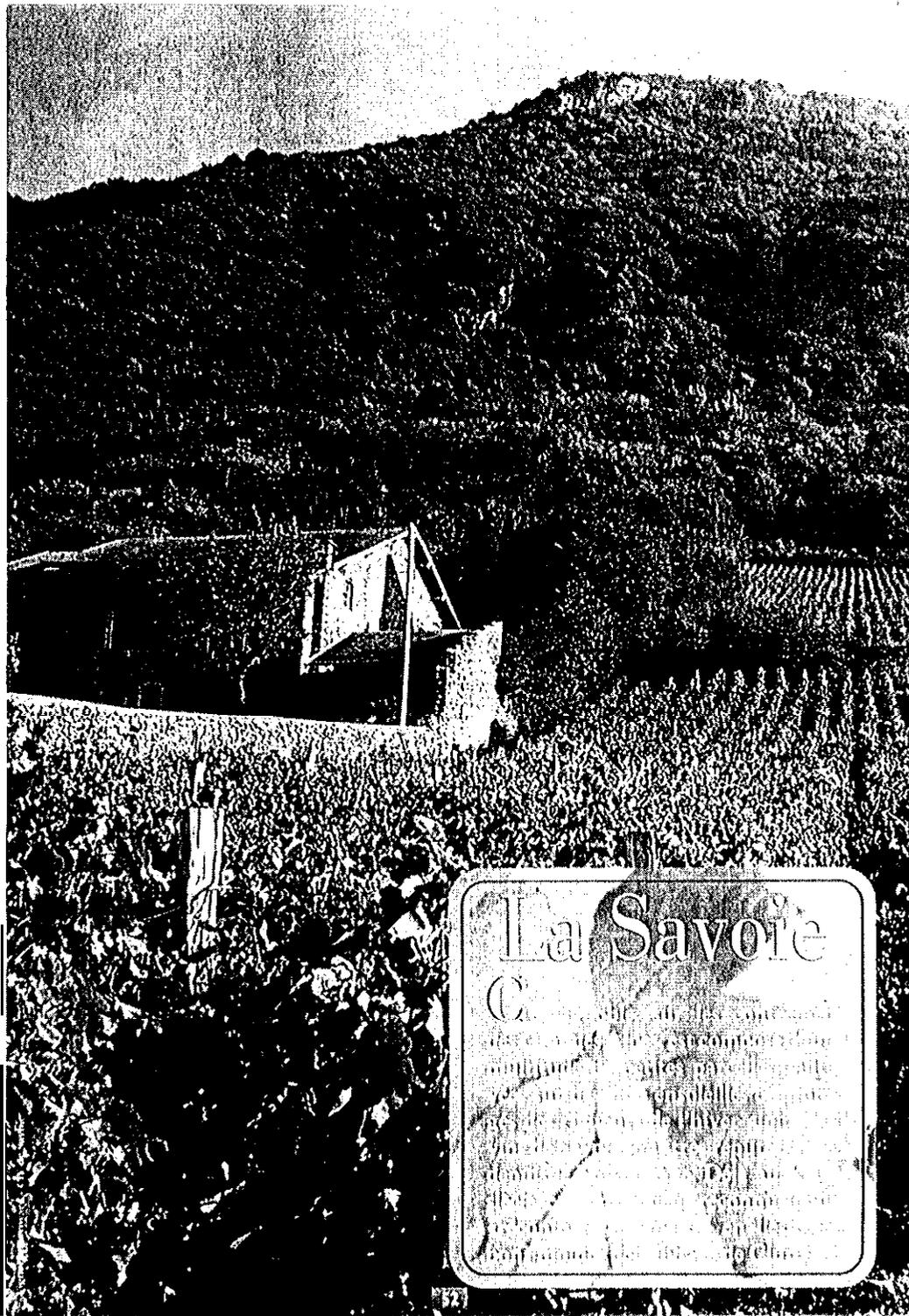
RIESLING
1997

Rosenbourg
Belle robe dorée. Belles jambes.
Nez fin. Minéral. Fruité. Complexe.
Très belle saveur fruitée avec des
notes de citron, de poire pochée.
Souple. Rond. Emplit bien la bouche
avec une longue persistance.
Un très beau Riesling.

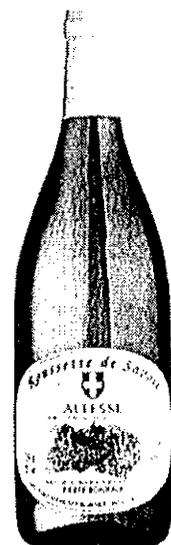
52^F₅₀

8,08 euros

RIESLING
1997
Rosenbourg,
Domaine
Paul Blanck,
Vin d'Alsace A.O.C.,
75 cl



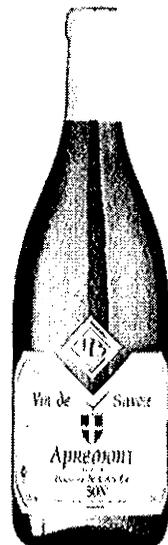
La Savoie
 C'est la Savoie qui vous propose
 les meilleurs vins de Savoie
 produits dans les vignes de nos
 domaines. Ces vins sont
 élaborés avec des raisins
 sélectionnés et soignés
 avec amour. Ils sont
 destinés à être dégustés
 dans une atmosphère
 conviviale et agréable.
 Ils vous feront découvrir
 les richesses de la Savoie
 et vous en feront aimer
 encore davantage.



28^F₅₀

4,38 euros

ROUSSETTE DE SAVOIE
 1996
 Altesse, Pierre Boniface,
 A.O.C., 75 cl



27^F₅₀

4,23 euros

VIN DE SAVOIE
APREMONT
 1997
 Damaire de l'Ancolle,
 Pierre Boniface,
 A.O.C., 75 cl



27^F₅₀

4,23 euros

VIN DE SAVOIE
ARBIN MONDEUSE
 1997
 Domaine François Porlin,
 A.O.C., 75 cl



24^F₉₀

3,83 euros

VIN DE SAVOIE
MONDEUSE
 1996
 Pierre Boniface,
 A.O.C., 75 cl

34^F₉₀

5,37 euros

VIN DE SAVOIE
CHUGNIN-BURGON
 1997
 Domaine Pascal Ravet,
 A.O.C., 75 cl

E.LECLERC



29^F₅₀

4,54 euros

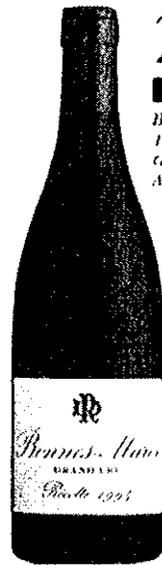
**BOURGOGNE
CÔTE CHALONNAISE**
1996
Jean Moreaux,
A.O.C., 75 cl



27^F₅₀

4,23 euros

**BOURGOGNE
ALIGOTÉ**
1996
Les Vignoteaux d'Igé,
A.O.C., 75 cl



229^F

35,23 euros

BONNES-MARES
1991
Grand Cru,
A.O.C., 75 cl



135^F

20,77 euros

BLAGNY
1995
Premier Cru,
Sous le Dos d'Âne,
Domaine Henri Clere,
A.O.C., 75 cl

E.LECLERC



**Note de dégustation
de Jean-Luc Pouteau**
Meilleur sommelier du monde

*Mon coup
de cœu*

CHASSAGNE-MONTRACHET

1996
Clos Pitots Premier Cru
Belle robe grenat foncé.
Belles jambes.

Beau nez de cerise noire, kirsch.
Charm. Rond. Souple. Velouté.
Très fruité.
Élegant. Racé.



85^F

13,08 euros

CHASSAGNE-MONTRACHET

1996
Clos Pitots Premier Cru,
R. Belland-Rombi,
A.O.C., 75 cl

L'ordre de service des vins
La seule règle à respecter, c'est qu'aucun vin ne doit faire regretter le précédent. C'est d'abord votre menu qui guidera l'ordre d'apparition des vins sur votre table, vous veillerez à servir les vins blancs avant les vins rouges, les vins secs avant les moelleux, les légers avant les corsés, les vins jeunes avant les vins vieux.

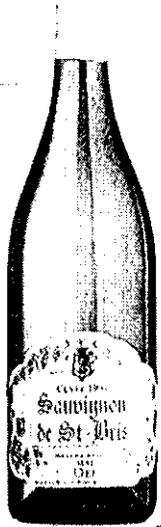
Réussir les accords mets/vins
Chaque viande appelle, selon sa puissance et sa texture, des arômes différents. Ces rouges tendres et légers se marieront bien aux viandes de porc et de veau, en grillade ou rôtis.



24^F₉₀

3,83 euros

**BOURGOGNE
CÉPAGE
CHARDONNAY**
1997
Olivier Ytcou,
A.O.C., 75 cl



24^F₉₀

3,83 euros

**SAUVIGNON
DE SAINT-BRIS**
1996
Domaine
Sorbi-Déramec,
Médaille d'Argent
au Concours
des Grands Vins
de France
de Mâcon 1997,
Vin D'élite
de Qualité
Supérieure,
75 cl.
(soit le litre 33,20 F)



105^F

16,15 euros

POMMARD
1996
Baron de Cuvères,
A.O.C., 75 cl



95^F

14,62 euros

BEAUNE
1995
Chaume Gaufrion,
Domaine Henri Clere,
A.O.C., 75 cl



PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°3

THEME

Employé(e) au rayon surgelés du «magasin U » de CAEN depuis 5 ans, vous partez en vacances puis en stage. Vous serez donc absent(e) deux mois. Vous passez le relais à un(e) collègue « employé de libre service » qui va assurer votre remplacement.

La centrale d'achat vous donne des conseils « Les clés de la réussite » pour optimiser les ventes de votre rayon. D'autre part, il y a plusieurs règles à respecter afin qu'il reste dans un état sanitaire satisfaisant.

Intervention :

Aujourd'hui, vous l'accueillez et lui résumez les règles et conseils « clés de la réussite ». Cet(te) employé(e) sera chargé(e) de gérer ce rayon pour les mois de juillet et août. Il (ou elle) devra prévoir que les ventes de produits sucrés sont en principe supérieures de 10 % au moins d'août.

DOCUMENTATION

Vous disposez des ANNEXES 1 et 2 pour préparer cet accueil.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 20 min	Feuille 1/3	EP1.2 • Communication professionnelle
S U J E T 3		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des produits alimentaires

Situation N°3**ANNEXE 1****LES CLES DE LA REUSSITE****I - Organisation du rayon**

L'été est une saison difficile à gérer. Comme bien des rayons dans le point de vente, la réussite de la saison des glaces est intimement liée aux conditions climatiques. La mise en place de /l'implantation d'été en juillet et août est /a suivante : Point de vente non saisonnier : 60 % de salé, 40 % de sucré, Point de vente saisonnier : 50 % de salé, 50 % de sucré.

II - Privilégier les segments en évolution

Bâtonnets géants, multi-packs pots adultes. espace enfants/juniors (mini-cônes, mini-bâtonnets, glaces à l'eau, petits pots)

III - Assortiment adapté au hit-parade des ventes produits et parfums

Il faut savoir éviter /es ruptures, sur 100 produits il se vend en moyenne :

Bâtonnets géants : vanille/amande 31, vanille 18
Glaces vrac : vanille 27, chocolat 8, café 7
Cônes : vanille 20, chocolat-pistache 14

IV - Produits nouveaux

La saison des glaces est propice à la sortie de nouveaux produits. Vos clients s'attendent à /es trouver (ils ont été soutenus par une campagne publicitaire). Ces nouveaux produits sont : Cônes rhum/raisins x 6, Cônes citron/framboise x 6, Bâtonnets vanille enrobage fruits rouges 4 x 100 ml, Bâtonnets vanille enrobage fruits exotiques 4 x 100 ml

V - Réactivité aux conditions climatiques

Ne pas hésiter à prévoir des stocks suffisants de ces produits mêmes si /es conditions climatiques sont mauvaises au moment de la commande.

Ne pas figer /l'implantation Eté pendant toute /a saison, se garder /a possibilité d'ajuster le linéaire en suivant /a demande des consommateurs.

En cas de chaleur caniculaire : glace à l'eau ; si le temps est maussade : donner un peu de place aux produits plaisirs.

VI - Organisation du travail

C'est un élément primordial de /a réussite de /a saison, il faut prévoir au moins 3 remplissages ^{par} jour.

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°3

ANNEXE 2

*Commande du 8 juin
Prévisions pour juillet*

(tous ces produits sont conditionnés en cartons de 10)

<i>Produit</i>	<i>Parfum</i>	<i>Quantité</i>
<i>Bâtonnets géants 3 x 150 ml</i>	<i>Vanille/amandes</i>	<i>310</i>
<i>Bâtonnets géants 3 x 150 ml</i>	<i>Vanille</i>	<i>180</i>
<i>Glaces vrac 1 l</i>	<i>Vanille</i>	<i>270</i>
<i>Glaces vrac 1 l</i>	<i>Chocolat</i>	<i>80</i>
<i>Glaces vrac 1 l</i>	<i>Café</i>	<i>70</i>
<i>Cônes x 6</i>	<i>Vanille</i>	<i>200</i>
<i>Cônes x 6</i>	<i>Chocolat/pistache</i>	<i>140</i>
<i>Cônes x 6</i>	<i>Rhum/raisins</i>	<i>250</i>
<i>Cônes x 6</i>	<i>Citron/framboise</i>	<i>250</i>
<i>Bâtonnets 4 x 100 ml</i>	<i>Vanille enrobage fruits rouges</i>	<i>250</i>
<i>Bâtonnets 4 x 100 ml</i>	<i>Vanille enrobage fruits exotiques</i>	<i>250</i>
<i>Glaces à l'eau</i>	<i>Assortis</i>	<i>500</i>

PHASE DE COMMUNICATION

Situation. N°4

THEME

Vous êtes employé(e) de libre-service au rayon surgelés du Magasin COR4 de CAEN (14). Il a été décidé d'acheter une nouvelle chambre froide.

Votre chef de service n'a pas le temps de se documenter avant de recevoir les vendeurs. Il vous a remis une documentation (ANNEXE 1) et vous demande de lui faire un bref compte-rendu oral qui lui permettra de déterminer les points importants.

Il vous demande de rechercher ce qui est nécessaire, sachant que cette chambre froide :

- . sera utilisée pour des produits surgelés,**
- . sera située dans un local correctement isolé,**
- . devra avoir une porte qui permette de gagner de la surface au sol.**

Intervention :

Votre compte-rendu doit :

- rappeler les notions de froid positif et froid négatif,**
- donner des consignes concernant :**
 - l'enceinte,**
 - les panneaux,**
 - les portes,**
 - les isolants.**

DOCUMENTATION

Vous disposez de l'ANNEXE 1.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 20 min	Feuille 1/3	EP1.2 - Communication professionnelle
S U J E T 4		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des produits alimentaires

CHAMBRES FROIDES

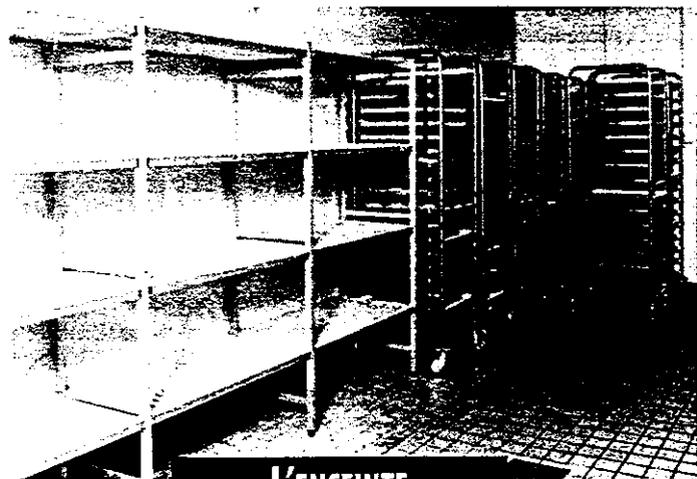
Etanchéité : l'efficacité à moindre coût

Maitrise plus fine de l'isolation thermique avec des panneaux d'épaisseurs précises en fonction des températures de conservation requises. ● Choix étendu de portes isothermiques pratiques permettant un gain de surface au sol. ● Autant de solutions pour rendre les chambres froides toujours plus efficaces.

Pour s'adapter aux besoins de conservation des crèmes glacées, de la viande ou des fruits et légumes, il existe toute une panoplie de chambres froides. Les constructeurs proposent donc plusieurs épaisseurs d'isolation. Ainsi chez Dagard, on souligne que l'épaisseur de 60 mm est adaptée aux températures positives comprises entre +1 et +8 °C. Une plus forte épaisseur, de 105 mm, permet d'atteindre une plage de températures positives et négatives jusqu'à -18/-25 °C. Quant à l'épaisseur de 150 mm,

elle convient à la conservation des produits congelés et surgelés. En plus de ces températures d'ambiance intérieure, la fiabilité des chambres froides doit aussi tenir compte de la différence de température avec l'extérieur. Selon les régions d'implantation, on se trouve effectivement avec des deltas de température atteignant régulièrement 60 °C en zone tempérée, mais pouvant dépasser les 90 °C en zone chaude. Les épaisseurs de 100 à 120 mm sont admises lorsque les écarts de température sont de l'ordre de 50 à 60 °C. Au-delà, dans les zones chaudes avec des deltas supérieurs à 80 °C, il faut prévoir des épaisseurs d'isolation jusqu'à 200 mm.

Actuellement, la mousse de polyuréthane reste de très loin le matériau le plus utilisé pour l'isolation des panneaux de chambres froides, devant le polystyrène et les fibres minérales. C'est en effet le matériau qui possède le coefficient de conductibilité thermique le plus faible puisqu'il est de 0,023 W/m²/°C, alors qu'il atteint 0,41 W/m²/°C dans le cas des fibres minérales telles que la laine de roche. D'où, pour un coefficient d'isolation donné, des panneaux deux fois moins épais



Photos DR

L'ENCEINTE

L'OBJECTIF

Elle doit permettre la conservation à température constante - positive ou négative - des produits frais ou surgelés. Les soldes doivent être antidérapants. Les rayonnages, comme les étagères fixes ou sur rouler, doivent être conçus dans des matériaux résistants à la corrosion: polyéthylène, inox.

succès pour les chambres froides en ambiance humide ou saline telles celles destinées aux produits de la mer ou aux produits de salaisonnerie. Dans ces ambiances rendues sensibles

avec la mousse de polyuréthane. En plus de son excellent pouvoir d'isolation, la mousse de polyuréthane se caractérise par sa faible masse volumétrique. Elle oscille entre 30 à 40 kg/m² contre une fourchette de 100 à 200 kg/m² pour la laine de roche. Un facteur poids qui n'est pas sans influence dans la conception des panneaux de grandes dimensions dont la fabrication se généralise depuis plusieurs années. Associée à une résine de polyester, la mousse de polyuréthane remporte un grand

par la combinaison de l'eau et du sel, les revêtements anti-corrosion s'imposent : dans tous les cas, les revêtements polyester prennent la place des panneaux en acier prélaqués. Reste que la suprématie de la mousse de polyuréthane est partiellement remise en cause avec le développement de la protection passive incendie

LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

Les chambres froides installées en supermarchés et en hypermarchés doivent répondre à une série de normes :

-de technique d'isolation, tout d'abord, avec la norme française NF P 75-401 d'août 1994 ;

-de sécurité incendie, ensuite, avec la réglementation relative aux établissements recevant du public (ETP) ;

-de normes d'hygiène, enfin, avec la circulaire DQ/SVHA/C80 du 27 juin 1980, la norme Afnor NF U60-010 de septembre 1986 et le guide n°2 du Cneva-Lerpac d'avril 1994.

Les trois points forts des chambres froides

1 PANNEAUX

Ils sont classés par épaisseur, et celle-ci s'inscrit dans une fourchette de 60 à 220 mm. Autour de 60 mm, ils sont adaptés aux températures positives (+1 et +8°C); aux alentours de 100 mm, ils conviennent aux températures négatives (jusqu'à

-25°C); de 150 à 200 mm, ils sont parfaits pour les produits surgelés.

2 PORTES

Pivotantes, coulissantes, va-et-vient et guillotines sont les principales catégories de portes isothermes. Les coulissantes

3 ISOLANTS

Mousse de polyuréthane, polystyrène et fibres minérales composent

permettent de gagner de la surface au sol, les pivotantes sont les moins chères, les va-et-vient sont très utilisées entre les laboratoires, les guillotines sont les plus onéreuses.

la panoplie des isolants utilisés dans la fabrication des panneaux. La mousse de polyuréthane reste de loin le matériau le plus utilisé, car il possède le coefficient de conductibilité thermique le plus faible. Les fibres minérales offrent l'avantage d'être classées MO anti-feu.

Limiter les déperditions périphériques et respecter l'équilibre des valeurs entre portes et enceintes sont les deux facteurs optimisant l'étanchéité des chambres froides.

qui fait appel à des matériaux à base de fibres de roche ou de céramique. La montée des matériaux résistant au feu - classés MO - se confirme, car en plus de limiter les risques d'incendie, ils évitent les surprimes d'assurances.

PORTES : ATTENTION A LA CONDENSATION !

Au-delà des performances d'isolation ou du choix des revêtements de finition des portes et des panneaux, c'est l'impératif de l'étanchéité qui reste la priorité absolue dans la maîtrise du froid. L'isolation au niveau de l'assemblage des panneaux est assurée par des joints en polyéthylène. Outre un parfait emboîtement, le polyéthylène offre l'avantage de respecter la continuité de l'isolation thermique avec le revêtement des panneaux. S'y ajoute une bonne élasticité pour supporter les variations thermiques, même très contraignantes.

Les portes figurent comme étant

parmi les points les plus sensibles dans l'étanchéité d'une installation. L'activité soutenue dans les chambres froides, la fréquence des passages en va-et-vient de l'intérieur vers l'extérieur nécessitent la mise en œuvre d'ouvertures simples et bien isolées. Tout d'abord, il faut éviter la condensation sur les portes

qui détériore les fermetures et les joints. C'est-à-dire éviter que le côté de la porte situé du côté chaud ne se couvre d'humidité.

LES PORTES

L'OBJECTIF

Pivotantes, va-et-vient, coulissantes ou à guillotine, les portes doivent empêcher les déperditions en périphérie. Les joints qui les bordent nécessitent l'emploi de matériaux résistant aux agressions de l'environnement, notamment à celles des graisses. Préférer les joints en OPDM - base éthylène-propylène, ou le silicone.

Parmi les principaux fabricants de chambres froides, armoires ou portes isothermiques, on trouve Dagard, Plasteurop, Isocab, Friginox, Koma Elboma, Williams, Foster, Viessmann, Leichlé.

Photos DR

