

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°1

**THEME** : Vous êtes magasinier vendeur chez NORAUTO au rayon des produits techniques.  
Vous venez de recevoir un nouveau liquide de refroidissement moteur très performant, votre action consiste à en assurer la promotion et la vente pour votre clientèle de particuliers.

## DOCUMENTATION

Afin de développer votre argumentation vous disposez d'une documentation sur le produit.

## PREPARATION

Vous disposez de **10mn** pour organiser votre argumentation.

ACADEMIE DE CAEN	<i>BEP + CAP</i>	SESSION 1999
Durée : OH30		EP1-2 Communication professionnelle
<b>SUJET</b>	Feuille : 1/1	Distribution Magasinage D. C. E. A .

Situation N°1

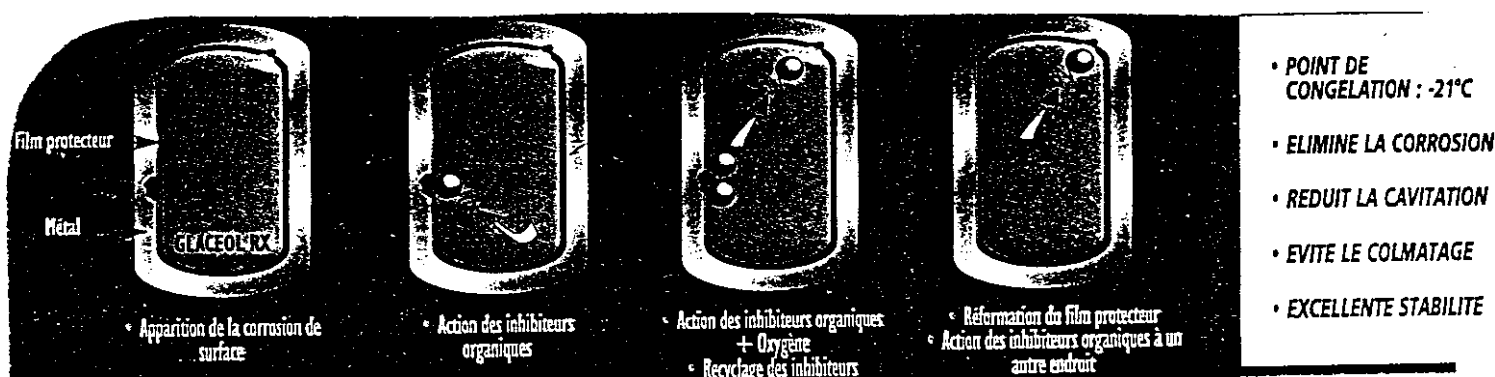
# FIGHE PRODUIT

## LIQUIDE DE REFROIDISSEMENT GLACEOL RX TYPE "D"

### FINALITE DU PRODUIT

Le liquide de refroidissement GLACEOL RX type "D" assure au moteur une excellente protection contre le gel. Sa teneur en M.E.G. (Mono Ethylène Glycol) est de **35%**, l'une des plus importantes du marché. Ce qui permet d'obtenir un point de congélation à **-21°C**.

### PRINCIPE D'ACTION



### ARGUMENTATION TECHNIQUE

Ce liquide combat les phénomènes de corrosion de l'aluminium et des autres métaux utilisés sur les moteurs actuels.

Il supprime totalement la présence de dépôts qui altèrent le refroidissement et colmatent les canalisations du radiateur de refroidissement.

Le GLACEOL RX type "D" conserve ses propriétés initiales tout au long de son utilisation (excellente stabilité).

Avec un liquide minéral classique de type "C" au bout de plusieurs milliers de kilomètres des marques de corrosion apparaissent sur l'ensemble des organes moteurs (*culasse, radiateur, thermostat et pompe à eau*) avec des pointes d'usure due à la cavitation. D'autre part ce liquide s'acidifie et peut agresser les parois internes du moteur ainsi que les joints.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30		EP1-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>	Feuille : 1/2	Distribution Magasinage D.C.E.A.

Situation N°1



**LIQUIDE DE REFROIDISSEMENT GLACEOL RX TYPE "D"**

**ARGUMENTATION COMMERCIALE**

Produit destiné aux automobilistes exigeants et soucieux de préserver une fiabilité de la mécanique.

**CONSEIL D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN**

**Véhicules sortis avant novembre 1994:**

Ces véhicules sont équipés de liquide de refroidissement de type **"C"**  
Pour une remise à niveau utiliser du type **"C"**

Si une vidange s'impose, elle doit être suivi d'un rinçage adapté.  
Ensuite remplir le circuit avec du type **"D"**.

**Véhicules sortis après novembre 1994**

Les véhicules sont équipés en type **"D"**

**PRODUITS**

DESIGNATION	REFERENCES	PRIX H.T.	CONDITIONNEMENT
Liquide de refroidissement Type D	7701170545	25	2 LITRES
Liquide de refroidissement Type D	7701170546	61	5 LITRES
Liquide de rinçage	7701170598	15.4	2LITRES
Liquide de rinçage	7701170599	42	5LITRES

**PRODUITS SIMILAIRES DANS LA MARQUE**

DESIGNATION	REFERENCES	PRIX H.T.	CONDITIONNEMENT
Liquide de refroidissement Type C	7701405402	21	2 LITRES
Liquide de refroidissement Type C	77014117638	48	5 LITRES

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999	
Durée : OH30	Feuille : 2/2	EP1-2 Communication professionnelle	
<b>DOCUMENTATION</b>		Distribution Magasinage D.C.E.A.	

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°2

**THEME :** Vous êtes magasinier vendeur chez NORAUTO au rayon des accessoires Automobiles.  
Vous devez renseigner un client en vue d'une vente concernant les sièges de sécurité enfant.

### DOCUMENTATION

Afin de développer votre argumentation vous disposez d'une documentation sur les produits de la même marque en rayonnage, ainsi qu'une indication sur des produits complémentaires en magasin.

### COMPLEMENT D'INFORMATIONS

Conformément à la réglementation routière l'installation d'un siège bébé à la place passager avant n'est permise que lorsque le véhicule ne possède pas de coussins gonflables passager ou que ce système est débrayable.

### PREPARATION

Vous disposez de 10mn pour organiser votre argumentation.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	'SESSION 1999
Durée : OH30		EP1-2 Communication professionnelle
<b>SUJET</b>	Feuille : 1/1	Distribution Magasinage D.C.E.A.

Situation N°2

# FICHE PRODUIT

## SIEGE DE SECURITE ENFANT "BABYSURE"



BRITAX

### FINALITE DU PRODUIT

Ce siège est destiné au transport en voiture des enfants, de la naissance à neuf mois environ (jusqu'à **10kg**) conformément à la législation française.

### DESCRIPTION ET COMPOSITION

Siège de sécurité "DOS A LA ROUTE"  
Coque inclinable, housse molletonnée et coussin repose-tête lavables.  
Harnais réglable, équipé de poignées de transport.

### ARGUMENTATION COMMERCIALE

Sécurité: L'enfant voyage en position semi-couché, dos à la route. En cas de choc, la tête de l'enfant est retenue par la coque et non projetée en avant.  
Le laboratoire d'homologation a obtenu les meilleurs résultats avec le siège **BABYSURE** par rapport à ses concurrents.

Pratique: Deux sangles permettent de le transporter ce qui remplace un couffin.  
Le siège s'attache très facilement dans la voiture avec la ceinture 3 points d'origine Compact utilise une seule place dans la voiture.  
Inclinable, ce siège remplace le transat à la maison.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30		EP1-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>		Distribution Magasinage <i>D.E.E.A</i>
	Feuille : 1/6	

Situation N°2

# FIGHE PRODUIT

## SIEGE DE SECURITE ENFANT “BABYSURE”

### CONSEILS D’UTILISATION

Utiliser la ceinture 3 points du véhicule aussi bien à l’avant qu’à l’arrière.  
 La position avant est recommandée lorsqu’il n’y a qu’un adulte à bord. Cela permet de surveiller et garder le contact avec l’enfant.  
 Lire attentivement la notice et respecter les recommandations.

### PRODUIT

DESIGNATION	REFERENCE	PRIX H.T.
Siège <b>BABYSURE</b>	<b>ZC9888158U</b>	628.2.

### PRODUIT COMPLEMENTAIRE

DESIGNATION	REFERENCE	PRIX H.T.
Chauffe biberon <b>12V-220V</b>	<b>ZC9888154U</b>	179
Stores latéraux pare-soleil	<b>ZC9888155U</b>	89
Sac nursery	<b>ZC9888156U</b>	146

### GARANTIE

1 An

### MARCHE CIBLE

Tous les parents de jeunes enfants.  
 800000 naissances en France par an.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30	Feuille : 2/6	EP 1-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>		Distribution Magasinage D.C.E.A.

Situation N°2

# FICHE PRODUIT

## SIEGE DE SECURITE ENFANT "ROMER PEGGY"



### FINALITE DU PRODUIT

Ce siège est destiné au transport en voiture des enfants, de neuf mois à **3/4 ans** (de 9 à **18kg**) conformément à la législation française.

### DESCRIPTION ET COMPOSITION

Siège de sécurité avec bouclier  
Housse molletonnée lavable

### ARGUMENTATION COMMERCIALE

Sécurité: En cas de choc, l'enfant est retenu par une grande surface sur le bouclier évitant les inconvénients des harnais qui équipent les sièges classiques face à la route, notamment sur les enfants de moins de 2ans.

Le laboratoire d'homologation a obtenu les meilleurs résultats avec le siège ROMER PEGGY dans sa catégorie par rapport à ses concurrents.

Pratique: Léger et ne nécessitant aucune sangle spécifique, ce siège passe facilement d'une place à l'autre dans la voiture.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30	Feuille : 3/6	EP1-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>		Distribution Magasinage D . C . E . A .

## PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°2

# FIGHE PRODUIT

## SIEGE DE SECURITE ENFANT "ROMER PEGGY"

### CONSEILS D'UTILISATION

Le siège s'installe avec les ceintures d'origine du véhicule 3 points ou 2 points.  
La position centrale avec ceinture 2 points est recommandée. C'est la meilleure quant à la sécurité et elle permet à l'enfant de voir la route.  
Utiliser impérativement le siège avec son bouclier.  
Lire attentivement la notice et respecter les recommandations.

### PRODUIT

DESIGNATION	REFERENCE	PRIX H.T.
Siège enfant ROMER PEGGY	<b>ZC9888102U</b>	469.64.

### PRODUIT COMPLEMENTAIRE

DESIGNATION	REFERENCE	PRIX H.T.
Ceinture 2 points	95655327	228
Stores latéraux pare-soleil	<b>ZC9888155U</b>	89
Chauffe biberon 12V-220V	<b>ZC9888154U</b>	179
Thermos	<b>ZC988220U</b>	66.5
Sac nursery	<b>ZC9888156U</b>	146

### GARANTIE

**1 An**

### MARCHE CIBLE

Tous les parents de jeunes enfants.

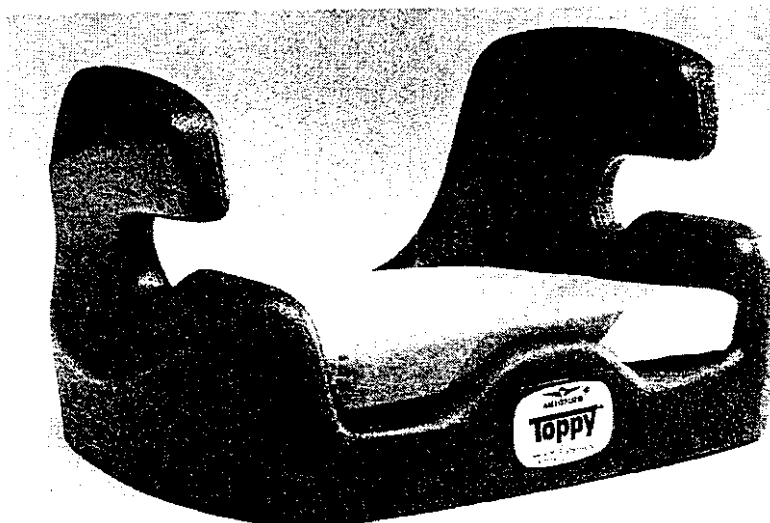
ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30		EPI-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>	Feuille : 416	Distribution Magasinage D.C.E.A.



Situation N°2

# FIGHE PRODUIT

## SIEGE REHAUSSEUR "TOPPY"



### FINALITE DU PRODUIT

Ce siège est destiné au transport en voiture des enfants, de à 3/4 ans à 10 ans (de 15 à 36 kg) conformément à la législation française.

### DESCRIPTION ET COMPOSITION

Siège réhausseur compact à armature métallique intégrée.  
Coussin amovible lavable

### ARGUMENTATION COMMERCIALE

Sécurité: La forme de l'échancrure permet un guidage optimum de la sangle sur le bassin de l'enfant.

Matière semi-souple qui participe à l'absorption de l'énergie en cas de chocs.

Excellente stabilité de la **réhausse** sur l'assise du siège.

Le laboratoire d'homologation a obtenu les meilleurs résultats avec ce réhausseur dans sa catégorie par rapport à ses concurrents.

Pratique: Utilise les ceintures 3 points d'origine. L'enfant s'attache lui-même.

Ultra léger, l'enfant emmène lui-même son TOPPY.

Topy peut également servir de **réhausse** sur une chaise à la maison.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30		EP1-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>	Feuille : 5/6	Distribution Magasinage D . e . e . A .

## PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°2

# FIGHE PRODUIT

## SIEGE REHAUSSEUR "TOPPY"

### CONSEILS D'UTILISATION

S'installe à l'arrière avec les ceintures 3 points d'origine du véhicule.  
Veiller à ce que l'enfant ne passe pas le brin thoracique de la ceinture sous son bras.  
Lire attentivement la notice et respecter les recommandations.

### PRODUIT

DESIGNATION	REFERENCE	PRIX H.T.
Réhausseur TOPPY	ZC9888079U	352.44

### PRODUIT COMPLEMENTAIRE

DESIGNATION	REFERENCE	PRIX H.T.
Tablette pique-nique et jeux	ZC9888312U	122.3
Stores latéraux pare-soleil	ZC9888155U	89
Thermos	ZC988220U	66.5

### GARANTIE

1 An

### MARCHE CIBLE

Tous les parents de jeunes enfants.  
Toute personne transportant régulièrement des enfants.

### COMPARAISON AVEC D'AUTRES PRODUITS EXISTANT

Peu encombrant tout en offrant un confort.  
Assise reculée, pas de mini dossier: les reins et le dos de l'enfant s'appuie normalement sur le dossier de la voiture pour un meilleur confort.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30	Feuille : 616	EP1-2 Communication professionnelle
<b>DOCUMENTATION</b>		Distribution Magasinage D.C.E.A.

## PHASE DE COMMUNICATION

### Situation N°3

**THEME** : Vous terminez votre année de terminale BEP DCEA.

**Vous avez pris connaissance d'une offre d'emploi dans le journal OUEST-FRANCE pour laquelle vous avez obtenu un rendez-vous auquel vous vous rendez aujourd'hui.**

### DOCUMENTATION

**Afin de préparer votre entretien, vous disposez de l'ANNEXE 1 et l'ANNEXE 2.**

### PREPARATION

**Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.**

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EP1.2 - Communication professionnelle
S U J E T		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des équipements pour automobiles

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°3

### ANNEXE 1

Annonce parue le 3 juin 1998 dans le journal OUEST-FRANCE sous la référence 09978

**NORD-AUTO**

**URGENT**

Recherche un magasinier diplômé ayant une connaissance des pièces automobiles

Expérience dans le domaine exigée

Age : 18-30 ans.

Vous êtes dynamique, vous avez le sens du contact, **PROPOSEZ** votre candidature.

Contactez notre responsable du personnel M. DUPONT

NORD-AUTO  
ZI Sud - Rue des lapins  
14000 CAEN

Tél. : 02.3 1.24.25.07

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/2	EP 1.2 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des équipements pour automobiles

**ANNEXE 2****(Situation N°3)**

NOM : ..... Prénom : ..... Date de naissance : / /

Diplôme(s) obtenu(s)	Année

**EXPERIENCE**  
**Stage(s) en entreprise(s)**

Entreprise(s)	Durée(s)	Ville(s)

**Activité(s) réalisée(s) en stage :**

--

**Emploi(s) saisonnier(s)**

--

**Compétences acquises pendant la scolarité ou autre :**

--

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min		EP 1.2 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION	Feuille 2/2	DISTRIBUTION ET MAGASINAGE dominante : D.C.E.A.

# PHASE DE COMMUNICATION

## Situation N°4

### THEME

**Vous travaillez chez le concessionnaire automobile AUTO-OUEST à CHERBOURG. Aujourd'hui, vous êtes au comptoir des « mécaniciens réparateurs automobiles ». Vous recevez l'appel téléphonique d'un agent qui veut passer une commande. Vous êtes chargé de prendre la commande.**

### DOCUMENTATION

**Pour votre travail, vous disposez des ANNEXES 1, 2 et 3.**

### PREPARATION

**Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.**

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 1/1	EP 1.2 - Communication professionnelle
S U J E T		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des équipements pour automobiles

ANNEXE 1

<b>AUTO OUEST</b>		
<b>EXTRAIT DE TARIF</b>		
REFERENCES	DESIGNATION	PRIX UNITAIRE DE VENTE HT
149495	Alternateur ES SA	880.00
202891	Plaquette de frein	205.00
202966	Segments de frein	537.81
202988	Neces étriers	234.00
203811	Joint collect.	37.00
314110	Contact allumeur	182.74
34.3068	Thermostat 89	123.55
349389	Contact antivol	660.00
366267	Bougie	<b>15,34</b>
463182	Pompe à eau	496.00
463687	Rotule de suspension	172.50
582523	Fléxible de frein	137.52
707107	Tube	93.00
719591	Amortisseur Avant Gauche	737.98
719592	Amortisseur Avant Droit	737.98
720452	Courroie striée	<b>81,99</b>
720591	Amortisseur Arrière Gauche	755.24
720592	Amortisseur Arrière Droit	755.24
722064	Mécanisme d'embrayage	<b>890,94</b>
734129	Maitre cylindre <i>(Peut être disponible uniquement tous les jours rupture de stock)</i>	533.38
745290	Support élastique	363.00
752762	Joint thermofusible	10.10
757324	Tampon amortisseur	98.00
762130	Palier barre	46.00
766870	Biellette	220.00
779910	Tube à eau	57.00
802102	Fléxible TACHYMET	333.00
807239	Fusibles 30 AMP	9.58
903910	Roulement 25x62x17,5	<b>256,76</b>
971790	Lamoe 12 V 21/5 W	<b>9,12</b>

ACADEMIE DE CAEN		BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	DOCUMENTATION	Feuille 1/3	EP1.2 - Communication professionnelle
			DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Dominante : D.C.E.A.

**ANNEXE2**

Le 3 juin 1999

**NOTE DE SERVICE**

Le concession AUTO-OUEST de Cherbourg a passé, le 31 mai dernier, une convention avec la concession AUTO-OUEST de Saint-Lô.

Cette convention, nous permet un dépannage sous 24 heures des pièces en rupture de stock.

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 1999
Durée : 0 h 30 min	Feuille 2/3	EP 1.2 - Communication professionnelle
DOCUMENTATION		DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des équipements pour automobiles



