

**CAP : Vente Relation Clientèle. Dominante A
(Vente-conseil en points de vente spécialisés)**



Ce sujet comporte 15 pages numérotées de 1/15 à 15/15

Nature des activités	Compétences évaluées	Annexes à rendre	Barème
DOSSIER 1			
<u>1ère partie: le rangement des produits en réserve</u> - Rangement des produits en réserve	C 2. 1 - Réaliser les opérations liées au magasinage et au stockage	1 2	/ 6
<u>2ème partie: la présentation des produits</u> - Détection et correction des anomalies	C 3. 4 - Maintenir l'attractivité du rayon	3	/ 8
<u>3ème partie: la publicité sur le lieu de vente</u> - Réalisation d'un pancartage en tête de gondole	C 2. 6 - Détecter les produits impropres à la vente	4	
	C 3. 5 - Participer à l'animation commerciale	5	/ 6
			/ 20

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.

Folio
1/15

N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

Vous venez d'être embauché(e) en tant qu'Employé(e) Libre Service (E.L.S.) dans le magasin **Intermarché** situé à Coudekerque Branche, dans le Nord.

Ce point de vente de 1430 m² est une enseigne de proximité qui se doit de véhiculer une image de fraîcheur, de choix, de nouveautés et de sécurité sur le plan de l'hygiène.

Le directeur, Monsieur CARTIN, vous confie un certain nombre de tâches à réaliser en vue de l'opération commerciale " **L'Anniversaire** " qui se déroule du mardi 29 septembre au vendredi 24 octobre, soit 4 semaines (**document 1**).

Vous vous occupez uniquement de la première semaine.

Le magasin est ouvert du mardi au samedi inclus.

DOSSIER 1

PREMIÈRE PARTIE

Le rangement des produits en réserve

Monsieur CARTIN vous demande d'aider dans un premier temps son magasinier qui a la responsabilité de nombreuses arrivées de marchandises en vue de l'opération « L'Anniversaire ».

Le magasinier vient de réceptionner et de contrôler une livraison de produits (**document 2**), il vous demande de ranger ces articles en réserve. Vous disposez d'un extrait de codification de la réserve alimentaire (**document 3**).

TRAVAIL À FAIRE

1.1 À partir des **documents 2 et 3**, retrouvez le code de chacun des produits livrés.
Annexe 1 à compléter.

1.2. Situez ces produits sur le plan de réserve.

Pour cela : coloriez les emplacements correspondant en respectant la légende suivante :

Tagliatelles → noir

Jus de fruit → rouge

Pains grillés → vert

Annexe 2 à compléter.

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

2/15

DEUXIÈME PARTIE

La présentation des produits

Monsieur CARTIN décide de vous affecter dans l'espace « crèmerie ». Il vous demande tout d'abord de contrôler la présentation du rayon lait.

Vous disposez des recommandations d'implantation fournies par la centrale d'achat Intermarché (**document 4**).

Vous observez votre rayon lait (**document 5**).

TRAVAIL À FAIRE

2.1 Relevez quatre anomalies et proposez les actions à mener pour y remédier.
Annexe 3 à compléter.

Vous disposez pour la sous-famille fromage à pâte molle de la liste des produits présents en linéaire ce jour (**document 6**).

2.2 À partir des **documents 4 et 6**, citez les produits à retirer le samedi 26 au soir pour être en règle le mardi 29 septembre à l'ouverture du magasin.
Annexe 4 à compléter.

TROISIÈME PARTIE

La publicité sur le lieu de vente

Le responsable « crèmerie » décide de placer en tête de gondole le Coulommiers Coeur de Lion.

Il vous demande de participer à la réalisation du pancartage que vous placerez au-dessus de cette tête de gondole.

TRAVAIL À FAIRE

3.1 Réalisez la pancarte pour annoncer l'offre promotionnelle du Coulommiers Coeur de Lion : + 10 % gratuit.
Sélectionnez et découpez uniquement les éléments dont vous avez besoin sur le **document 7 et le document 7, suite**.
Annexe 5 à compléter.

L'Anniversaire  **Vitalité**
 Votre Intermarché en Vendée

Fitness
 en énergie et dynamisme,
 c'est la joie de former!

Nestlé Fitness
 25% GRATUIT
 OFFRE SPÉCIALE
 1 BOCAL ACHETÉ + 1 BOCAL GRATUIT

17⁹⁵
 Céréales Fitness
 Nestlé
 500 g + 25 % gratuit
 soit 625 g
 28,72 F le kg

6⁹⁵
 Garden Fruit nectar
 multivitaminé
 2 litres dont 25 % gratuit
 3,18 F le litre

9⁹⁰
 Jus de pomme
 Natège
 lot 2 x 75 cl
 dont 1 bocal gratuit
 0,60 F le litre

5⁵⁰
 Pain de mie complet
 Bio Natège
 2,50 F
 22,00 F LE KG

16²⁵
 Brioquet Candèrel
 200 comprimés
 + 33 % de produit gratuit

6⁴⁵
 Primitige
 épaisse
 Paturages de France
 le pot de 50 cl
 + 20 % gratuit
 soit 60 cl
 10,75 F le litre

5⁹⁰
 Petits pains grillés
 Regain au germe de blé
 et au blé complet
 le sachet de 225 g
 + 30 % gratuit
 20,17 F le kg

6⁹⁰
 Paquito jus d'orange
 réfrigéré
 à base de concentré
 1 litre
 conditionné en Espagne

9⁶⁰
 Lait écrémé en poudre
 Régilait
 le paquet de 300 g
 + 20 % gratuit
 26,67 F le kg

7⁹⁵
 Fromage blanc battu
 Paturages de France
 le pot de 1 kg
 + 20 % gratuit
 soit 1,2 kg
 6,63 F le kg

9⁹⁵
 Au bifides nature
 Paturages de France
 les 12 pots de 125 g
 dont 4 pots gratuits
 6,63 F le kg

5⁹⁵
 Tagliatelles savoyardes
 bio aux œufs Natège
 le paquet de 125 g
 23,80 F le kg

INTERMARCHÉ

29

20

19

18

17

16

15

14

13

12

11

10

9

8

7

6

5

4

3

2

1

Du 29 Septembre au 3 Octobre

CENTRALE D'ACHAT INTERMARCHÉ

Route d'halluin
80320 Chaulnes

Tél. : 03.22.83.57.00

Fax : 03.22.84.57.00

INTERMARCHÉ

109 route de furnes
59210 Coudekerque Branche

BON DE LIVRAISON N°152

Code client : 54466 Date de livraison : 26 Septembre

Référence	Désignation	Unité	Quantités livrées
50 125	Tagliatelles savoyarde bio Natège 250 g.	1	200
30 210	Jus d'orange à base de concentré Paquito 1 litre	1	150
11 420	Petits pains grillés Regain 225 g.	1	80

Réserves :

Aucune anomalie constatée

Signature du livreur

Signature du client

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.

Folio

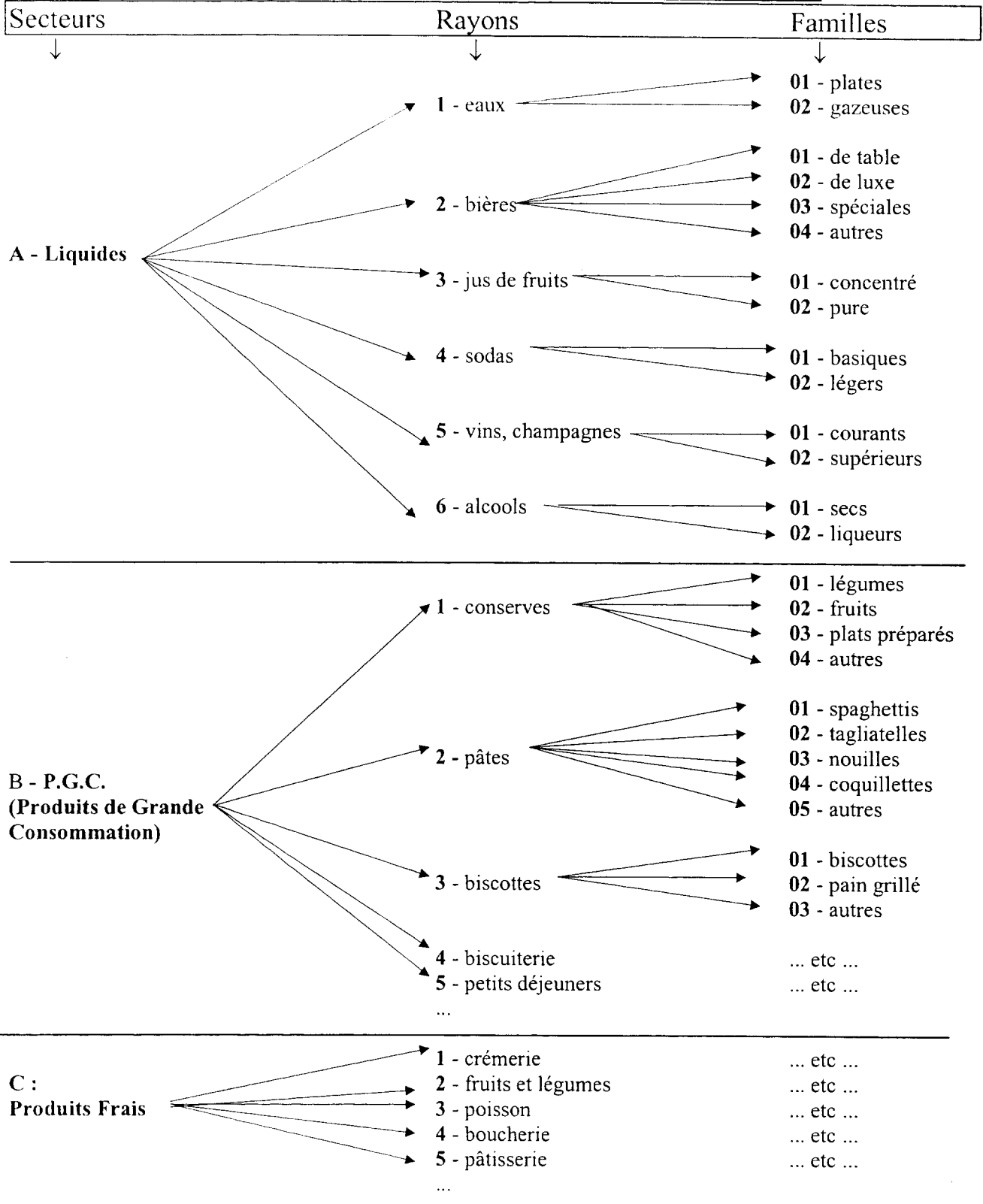
N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

5/15

Extrait de codification de la réserve alimentaire



Plan de codification Lettre du secteur N° du Rayon N° de la famille

DOCUMENT 4

Extrait des consignes générales d'implantation Intermarché - espace crèmerie - - familles lait et fromage -

À l'attention du responsable de l'espace « crèmerie », à transmettre à ses E.L.S. (Employés Libre Service).

1. Tous les produits doivent être exposés à leur place respective. Aucun "intrus"* n'est toléré dans une gondole qui ne serait pas la sienne.
2. Les emballages doivent être propres et en parfait état.
Vérifier régulièrement que les emballages ne sont pas abîmés.
3. Limiter les empilements excessifs.
Ne pas exploiter toute la hauteur entre deux étagères, cela risque de provoquer l'écrasement des produits, voire leur écroulement et donc leur perte.
Cette surcharge empêche également la bonne circulation de l'air, surtout dans les meubles frigorifiques.
Laisser au moins 10 cm de vide en hauteur afin de faciliter la prise en main et l'accessibilité à la vente.
4. Surveiller les températures de la chaîne de froid.
Respecter les températures indiquées sur le produit par le fabricant. C'est la garantie de sa durée de vie.
Lorsqu'il y a mélange de produits, régler la température sur la plus basse.
De façon générale, ne pas dépasser 6° C.
5. Retirer les produits 4 jours avant la D.L.C. (Date Limite de Consommation) pour une question de fraîcheur et de qualité, et afin de laisser au client un délai de consommation convenable.
Contrôler quotidiennement la D.L.C.
6. Poursuivre le rangement des produits tout au long de la journée en effectuant des avancées de rayon.
7. Interdire toute rupture en linéaire, considérée comme mévente ou perte nette.
8. Maintenir une bonne visibilité de chaque référence, en respectant une fontale (facing) au moins égale à 2 .

* intrus : produit provenant d'une autre famille de produit

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

7/15

DOCUMENT 6

Extrait de l'inventaire des fromages présents en linéaire
le samedi 26 septembre à la fermeture

Désignation et marque	DLC (Date Limite de Consommation)
1. Camembert Le Petit	06 octobre
2. Camembert Le Rustique	03 octobre
3. Coulommiers Président	30 septembre
4. Brie de Maux	03 octobre
5. Pont l'Évêque Le Rassé	09 octobre
6. Munster	02 octobre
7. Maroilles	05 octobre
8. Bergues	10 octobre
9. Mont des Cats	15 octobre
10. Comté	04 octobre

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.Folio
9/15

N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

C.A.P. : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

Éventuellement option :

Épreuve / Sous-épreuve : EP2 – Travaux liés à la distribution, communication et gestion commerciale

Centre d'écrit :

Nom et Prénoms :
(en majuscules, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Date et lieu de naissance :

DANS CE CADRE

Réservé à l'anonymat

Le candidat doit inscrire ci-contre son numéro de table

NE RIEN ÉCRIRE

Griffe du correcteur

C.A.P. : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

Éventuellement option :

Composition de : EP2 – Travaux liés à la distribution, communication et gestion commerciale

99-225 Folio 10/15

ANNEXE 1

(à rendre avec la copie)

LA CODIFICATION DES PRODUITS EN RÉSERVE

Désignation des produits	Codification des produits en réserve

Ne rien écrire

dans la partie barrée

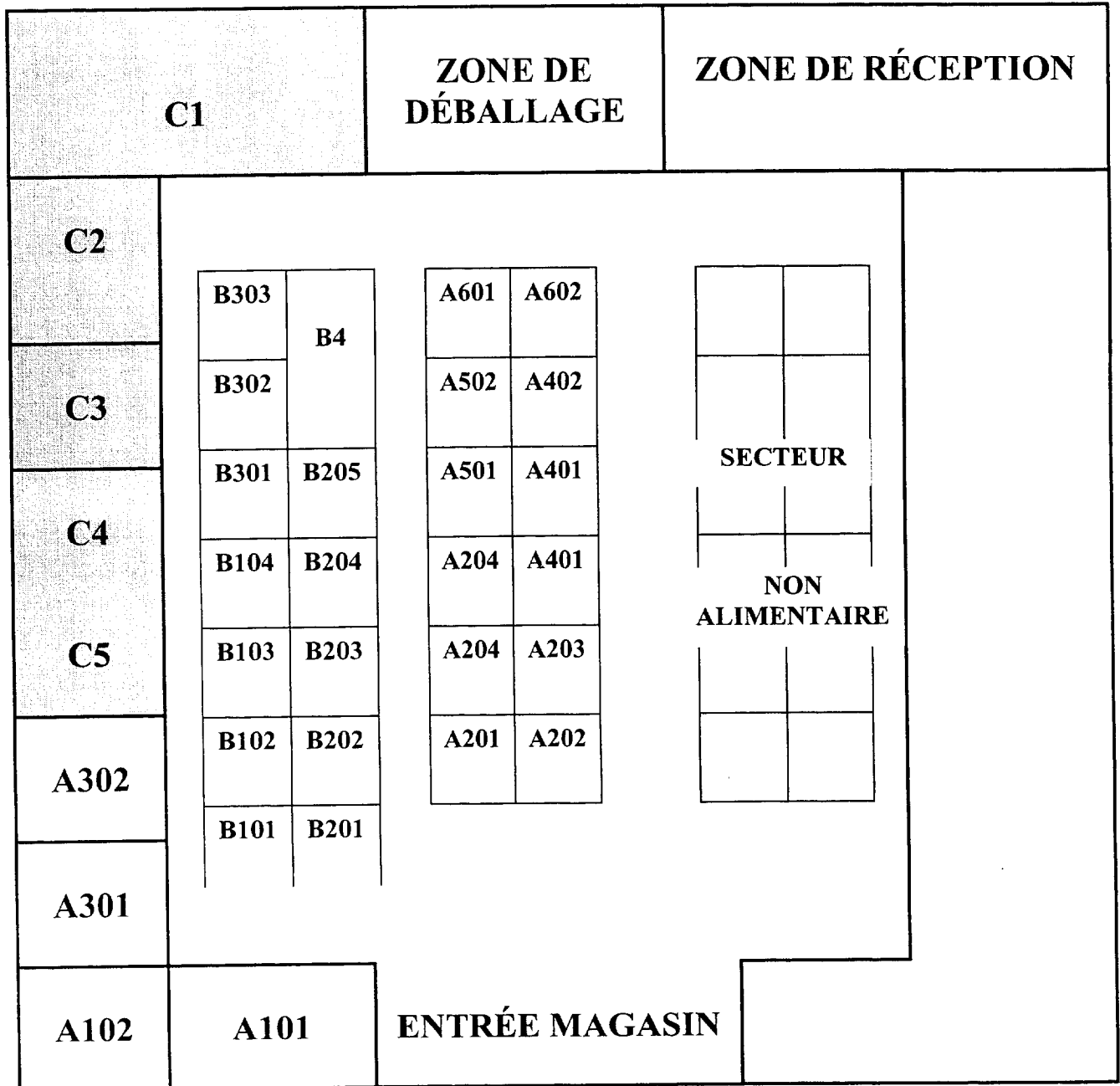
99-225 Folio 11/15

ANNEXE 2

PLAN PARTIEL DE LA RÉSERVE

(à rendre avec la copie)

Entrée Fournisseurs



Meubles frigorifique

Légende :



Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-225 Folio 12/15

ANNEXE 3

(à rendre avec la copie)

RAYON LAIT : ANOMALIES CONSTATÉES ET ACTIONS À MENER

Anomalies constatées	Actions à mener

ANNEXE 4

LES PRODUITS À RETIRER DE LA VENTE

Produits à retirer le 26 septembre au soir

--

Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-225 Folio 13/15

ANNEXE 5

(à rendre avec la copie)

MAQUETTE DU BALISAGE

A large, empty rectangular box with a black border, occupying the lower two-thirds of the page. It is intended for the user to create a layout design (maquette) for the document.

ÉLÉMENTS À DÉCOUPER

Vous devez sélectionner uniquement les éléments qui composeront votre balisage, les découper et les coller sur l'annexe 5.

1

Du Mardi 29 Septembre au Samedi 3 octobre

2



3

LES INTERMARCHÉ DE VOTRE RÉGION

02 : Anizy le Château - Belleu Soissons - Bohain - Château Thierry - Chauny -
Crouy Soissons - Fère en Tardenois - Gauchy - Guise - Laon - Saint Quentin Mulhouse -
Saint Quentin ZAC La Vallée - Tergnier Fargniers - Vic sur Aisne

59 : Annoeullin - Anzin - Aulnoye Aymeries - Bailleul Gutenberg - Beauvages -
Bourbourg - Caudry - Coudekerque Branche - Crèux - Quincy - Donchy les Mines -
Emmerin - Fourmies - Grand Fort Philippe - Guésnain - Hallennes les Haubourdin -
Halluin - Hautmont - Hazebrouck - Huppylincs - Jeumont - Lambres les Douas -
Le Quesnoy - Lesquin - Lille - Lomme - Merville - Montigny en Osrevent - Nieppe -
Orchies - Ostricourt - Quarouble - Quésyptre Bergues - Roubaix Quai de Gand -
Roubaix la Mackellerie - Roubaix Moite - Saint Pol sur Mer - Saint Pythun -
Sin le Noble - Somain - Terdeghem - Tourcoing Touquet - Tourcoing Victoire -
Valenciennes - Villers Outreaux - Wavrin

60 : Angy Mouy - Beauvais Goincourt - Beauvais Nord - Beauvais Sud - Breteuil -
Cambronne les Ribecourt - Caullry - Crépy en Valois - Fitz James - Gouvieux -
Margny les Compiègne - Méni - Montataire - Moywillers - Noyon - Orry la Ville - Senlis -
Trosly Breuil

62 : Achicourt - Angres - Bapaume - Baralle Marquion - Beuvry les Dethune -
Boulogne sur Mer - Bruay la Buisière - Calais - Carvin - Courcelles les Lens -
Courrières - Le Portel - Loos en Gohelle - Marles les Mines - Marquise - Mercourt -
Montigny en Gohelle - Moyelles sous Lens - Rang du Fliers - Sainic Catherine les Arras -
Saint Pol sur Terrouse - Saint Etienne au Mont - Wisernes

76 : Lu

80 : Ailly sur Noye - Albert - Amiens route d'Abbeville - Bouteaucourt - Doullens -
Fruilly les Corbie - Friville Escarboin - Gamaches - Gauville - Ham - Longueau -
Mureuil - Péronne - Rosières en Santerre - Roye - Saleux - Saint Valéry Sur Somme



4

L'Anniversaire
Tout Intermarché en 4 semaines



ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

14/15

DOCUMENT 7 SUITE

5

8^F₅₀

CAMEMBERT
CŒUR DE LION
45% M.G., 250 g.
Soit le kg : 34 F



1^{ers} Prix Nos prix les plus bas

6

COULOMMIERS
LE RUSTIQUE
45% M.G., 350 g
Soit le kg : 37 F

12^F₉₅



2^{es} Prix


7

12^F₂₅

Coulommiers
Cœur de lion
52% MG - 350 g
+ 10% gratuit
soit 385 g
fabriqué en Normandie
31,82 F le kg



8



9^F₂₀

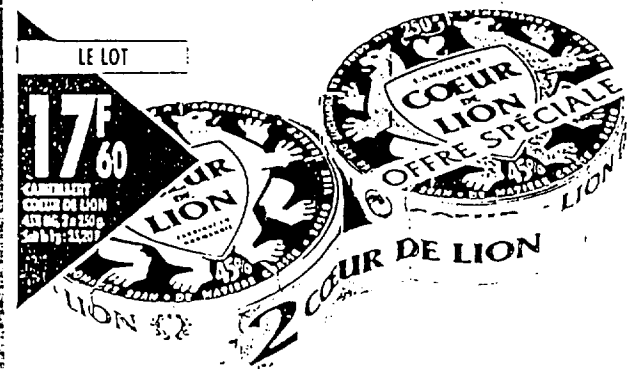
2 F de réduction
(le prix indiqué
tient compte de la
réduction de 2 F)
Camembert
Cœur de Lion
45% MG, 250 g
fabriqué
en Normandie
36'80 le kg

9

LE LOT

17^F₆₀

CAMEMBERT
CŒUR DE LION
45% M.G., 250 g
Soit le kg : 35,20 F



OFFRE SPECIALE
CŒUR DE LION

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE RELATION CLIENTÈLE – DOMINANTE A

ÉPREUVE : EP2 – TRAVAUX LIÉS À LA DISTRIBUTION, COMMUNICATION ET GESTION COMMERCIALE

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-225

Temps maximum alloué : 1 H 30

Coefficient : 2

15/15