

## CORRIGE

### I Le linéaire (8pts)

- 1) a) Voir **annexe. 1 (sur 2pts, - 0.25pt par erreur)**  
 b) Produits complémentaires réunis dans un même rayon. **(1pt)**
- 2) Frontale de base : 4 produits **(1pt)**  
 Linéaire au sol :  $9 \times 4 = 36$  cm **(2pts)**  
 Linéaire développé :  $36 \times 5 = 180$  cm **(2pts)**

### II Tâches liées à la réception des produits (6pts)

- 1) Erreur sur fa facture n°219 (6877F au lieu de 6967F et T.V.A.1435.20F soit un montant **T.T.C. de 8402.20F) (1pt)**
- 2) Relevé de factures et chèque. **(3pts) et (2pts) ---→ - 1 si signature**  
 Voir annexes 4 et 5


ANNEXE 1

<i>Produits</i>	<i>Univers concernés</i>		
	<i>Hygiène</i>	<i>Petit Déjeuner</i>	<i>Animaux</i>
Confiture		×	
Savon	×		
Gel douche	×		
Biscottes		×	
Céréales		×	
Café Grand Mère		×	
Colliers chiens, chats			×
Croquettes			×
Shampooing anti-puces			×
Après-shampooing cheveux secs	×		
Déodorant Homme	×		
Brosse à chien			×

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
<b>CORRECTION</b>	Page 1/4	VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil) EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

## RELEVÉ DE FACTURES

DATES	N°		DOIT	AVOIR
02/05	198	Facture	6309,79	
15/05	218	"	2879,69	
18/05	219	"	8402,20	
		<b>Total doit</b>	17584,68	
22/05	34A	Avoir		1714,93
		<b>Total avoir</b>		1714,93
		<b>NET Valeur au :</b>	15869,75	
		le <u>          </u> in m ni		

00769 CH N° 86 9047714		Montant	
Date : <u>date examen</u> Objet : <u>Règlement relevé fact SE NIVEAX</u>		<u>15.869,75</u>	
BPF		BPF <u>15.869,75</u>	
<b>LA POSTE</b> 		PAYEZ CONTRE CE CHEQUE <u>Quinze mille huit cent</u> <u>soixante neuf francs soixante quinze centimes</u> <u>à SE NIVEAX</u>	
N° CCP       pour virement   lettre   centre		N° CCP       pour virement   lettre   centre	
DIJON   7809 A		A   <u>Creu</u>   le <u>date exam. 19</u>   signature	
Ets MOULET Rue de Velotte 25000 BESANCON		CCP DIJON 7809 A CH. N° 86 9047714 E TEL. 80 62 11 37  <u>pas de signature</u>	

### III Communication (6 pts)

1) Mailing (4pts)

SUPERMARCHE CORON  
15, rue du Temps Perdu

14000 CAEN (0.5pt)

Madame X ou Monsieur Y  
Adresse (0.5pt)

Caen le...(0.25pt)

Cher Client, Chère Cliente, (& 12 ou 14) (0.25pt)

Nous vous proposons de venir découvrir notre rayon hygiène  
rénové. (0.5pt)

Nous vous proposerons désormais la marque MIXA dont vous  
apprécierez la complémentarité (& 33). (0.5pt)

Sur présentation de ce courrier, un échantillon gratuit de crème  
de soin vous sera remis. (0.5pt)

Dans l'attente, nous vous prions de croire, Cher Client, Chère  
Cliente, à notre entier dévouement.(& 52 ou 53, ou les deux)  
(0.5pt)

**LA DIRECTION**  
(0.5pt) (ou signature DUMONT)

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
		VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
CORRECTION	Page 3/4	EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

2) Avantages et inconvénients du mailing pour le commerçant (2pts : 0.5pt par réponse)

- fidéliser le client ou inciter le client à fréquenter le point de vente.
- augmenter le chiffre d'affaires.
- dynamiser une enseigne.
- faire connaître un produit, un rayon.

Inconvénients :

- faible retour.
- difficulté de réalisation et de mise en place.

(accepter toute réponse logique)

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
		VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
CORRECTION	Page 4/4	EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits