

Vous êtes en stage dans le supermarché « CORON », 15, rue du Temps Perdu à Caen (14000).

1. Le linéaire (8 pts)

1) La complémentarité (3 pts)

Monsieur Dumont, votre employeur, veut réorganiser son magasin en regroupant les produits par famille.

a) Monsieur Dumont vous charge de répartir la liste des produits suivants (annexe 1), par famille, en mettant une croix dans la bonne colonne.

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			

b) Pourquoi a-t-il choisi de regrouper les produits par famille ?

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 1 h 30	Page 1/7	VENTE RELATION CLIENTELE (op. conseil)
S U J E T		EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits



Nom : **Prénom :** **N° d'insc.**.....

2) La frontale (5 pts)

A partir de la présentation des produits cosmétiques MIXA (Annexe 2) :

a) **Donnez la frontale de base** (facing) du produit « crème de soin » proposé en boîte ronde,

b) Calculez **le linéaire au sol de la « crème de soin »** sachant que le diamètre de ce produit est de 9 cm.

c) Calculez le linéaire développé du présentoir,

ANNEXE 2



ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 1 h30		VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
SUJET	Page 2/7	EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

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

Monsieur Dumont vous charge ensuite des travaux administratifs suivants :

1) Vérifiez les factures ci-après :

Sté NIVEAX 75000 PARIS	Facture n° 212
Paris le 15/05/99	CORON 14000 CAEN
Crèmes pour les mains	1422.00
Crème à raser	960.00
	<u>2382.00</u>
TVA 20.6%	490.69
Net à payer	2872.69

Sté NIVEAX 75000 PARIS	Facture n° 219
Paris le 18/05/99	CORON 14000 CAEN
Gel douche	2324.00
Shampooing 2 en 1	4643.00
	<u>6877.00</u>
TVA 20.6%	1416.66
Net à payer	8293.66

Sté NIVEAX 75000 PARIS	Facture n° 198
Paris le 02/05/99	CORON 14000 CAEN
Lait pour le corps	3602.00
Lingettes	1630.00
	<u>5232.00</u>
TVA 20.6%	1077.79
Net à payer	6309.79

Sté NIVEAX 75000 PARIS	Avoir n° 34A
Paris le 22/05/99	CORON 14000 CAEN
Retour crème pour les mains (erreur de réf.)	1422.00
TVA 20.6%	292.93
Net à payer	1714.93

2) **Complétez le relevé de factures** du mois de mai (Annexe 3) en ayant rectifié la ou(les) erreur(s) si nécessaire et **établissez le chèque** (Annexe 4) correspondant au montant dû par le magasin CORON, tel que vous devez le présenter à votre employeur.

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 1 h30		VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
SUJET	Page 3/7	EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

III. Communication (6pts)

Monsieur Dumont aimerait réaliser, pour sa prochaine action publicitaire, un mailing (lettre personnalisée adressée à ses clients).

- 1) L'agrandissement du rayon hygiène est maintenant prévu et vous devez rédiger (sur l'Annexe 7) le **mailing*** tel qu'il sera adressé à Monsieur X, votre client (voir Annexe 5) en vous aidant de la bible de paragraphes en Annexe 6.

* Publipostage

ANNEXE 5

EXTRAIT DU FICHER CLIENT

Monsieur X 14, rue de Champagne 14000 CAEN
--

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 1 h30		VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
SUJET	Page 5/7	EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

Bible de paragraphes (ANNEXE 6)

11 Madame, Monsieur,
12 Madame X ou Monsieur Y ,
13 Messieurs,
14 Cher Client, Chère Cliente,

21 Nous vous proposons de venir découvrir notre rayon hygiène rénové.
22 Venez **découvrir** nos nouveautés au rayon petit déjeuner.

31 Venez goûter nos nouveaux produits.
32 Nous sommes actuellement les seuls à vous proposer la marque **NESQUIK** dont les produits ont tous été testés avec succès.
33 Toute la famille pourra y trouver son bonheur
34 Nous vous proposerons désormais la marque **MIXA** dont vous apprécierez la **complémentarité**.

41 Sur présentation de ce mailing, un échantillon gratuit de crème de soin vous sera remis.
42 Venez tester nos produits auprès de notre hôtesse.

51 Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.
52 Dans l'attente, nous vous prions de croire, Cher Client, Chère Cliente, à notre entier dévouement.
53 A bientôt.

2) **Donnez deux avantages et deux inconvénients** de ce mailing pour le commerçant

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 1h30	Page 6/7	VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
SUJET		EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits

ACADEMIE DE CAEN	CAP	Session 1999
Durée : 1 h30		VENTE RELATION CLIENTELE (op.conseil)
SUJET	Page 7/7	EP2 : Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits