

**C.A.P. VENTE - RELATION CLIENTÈLE - DOMINANTE B
(VENTE VISUELLE EN POINTS DE VENTE MULTISPÉCIALITÉS)**

cora

Le sujet comporte 14 pages foliotées de 1/14 à 14/14

Nature des activités	Compétences évaluées	Annexe à rendre	Barème
Première partie : - Recherche d'arguments de vente	C 1.4. Présenter et argumenter un produit	1	/8
Deuxième Partie : - Détection et correction des anomalies - Choix d'une procédure d'hygiène à suivre	C 3.4. Maintenir l'attractivité du rayon C 3.2. Veiller au maintien de la propreté du rayon	2 3	/2,5 /3,5
Troisième Partie : - Sélection d'un balisage approprié	C 3.5. Participer à l'animation commerciale	4	/6
			/20

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE - RELATION - CLIENTÈLE - Dominante B

EPREUVE : EP2 - Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-290

Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

1/14



Vous êtes stagiaire dans l'hypermarché CORA situé dans la zone commerciale de la Porte Nord à Bruay-Labuissière (62). Vous travaillez sous la responsabilité de M. Leroy, chef du rayon Liquides. Il vous affecte au rayon boissons sans alcool : B.S.A. (sodas, sirops, jus de fruits).

Le 13 juin, M. Leroy décide d'implanter un nouveau jus de fruits frais « TROPICANA 100 % PUR JUS » qui nécessite l'emploi d'un meuble réfrigéré.

PREMIÈRE PARTIE

Vous êtes présent au rayon B.S.A. Une cliente vous interpelle pour obtenir des renseignements sur les jus de fruits.

Travail à faire

1. Après consultation des documents 1 et 2, vous répondez sur l'annexe 1 aux questions de la cliente.

DEUXIÈME PARTIE

L'une de vos activités consiste à vérifier l'état vendeur des meubles de présentation. Le 21 juin, vous contrôlez le meuble réfrigéré TROPICANA.

Travail à faire (Réponses sur l'annexe 2)

- 2.1. Après consultation du document 3, vous détectez les éventuelles anomalies.
- 2.2. Vous indiquez quelle doit être la frontale à respecter sur chacun des niveaux pour que ce meuble reste attractif.

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE – RELATION – CLIENTÈLE – Dominante B

ÉPREUVE : EP2 – Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-290

Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

2/14

Vous êtes également chargé(e) de nettoyer le meuble réfrigéré TROPICANA. Vous disposez des fiches de procédure en documents 4, 5 et 6.

Travail à faire (Réponses sur l'annexe 3)

2.3. Vous sélectionnez la fiche de procédure de nettoyage qui convient.

2.4. Vous indiquez les ustensiles et les produits dont vous avez besoin pour nettoyer ce meuble.

TROISIÈME PARTIE

M. Leroy décide de promouvoir davantage le produit TROPICANA à l'aide d'un balisage attractif.

Travail à faire

3.1. Sur le document 7 (folio 10/14), vous sélectionnez et découpez l'étiquette du produit TROPICANA, et vous collez l'étiquette choisie sur le balisage approprié en annexe 4.

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE – RELATION – CLIENTÈLE – Dominante B

ÉPREUVE : EP2 – Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-290

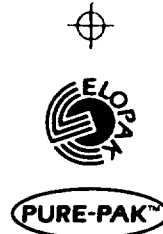
Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

3/14

Tropicana
 100% PUR JUS[®]

BIEN AGITER AVANT DE SERVIR



BIEN AGITER POUR UNE MEILLEURE DÉGUSTATION

Tropicana
 100% PUR JUS[®]

Tropicana
 100% PUR JUS[®]



Avec Tropicana 100% Pur Jus, découvrez le plaisir de vous rafraîchir avec un produit sain et entièrement naturel.

Tropicana c'est 100% Pur Jus d'oranges pressées, rien n'a été enlevé, rien n'a été ajouté. C'est un jus direct, non à base de concentré.

En tant qu'expert en 100% Pur Jus, Tropicana s'engage à fournir des 100% Pura Jus entièrement naturels, dotés d'une fraîcheur exceptionnelle et d'un goût unique. Nous sélectionnons les meilleures oranges de Floride, à pleine maturité, gorgées de soleil et nous les pressons dans les 24 heures après la récolte. Pour préserver jusqu'à vous toute cette fraîcheur et la qualité de goût Tropicana, nos jus bénéficient d'une flash-pasteurisation (pasteurisation très courte) et sont conditionnés dans un emballage spécialement conçu pour offrir une protection identique à celle naturelle du fruit. Equipé d'un bouchon fraîcheur, cet emballage est facile d'utilisation.

Conservez Tropicana 100% Pur Jus au frais dans votre réfrigérateur, et pour une saveur optimale, consommez-le dans les 5 jours suivant l'ouverture.

La Vitalité à 100%

6 Nuits d'Hôtel Offertes*

* Petits déjeuners et dîners, par nuit passée, à votre charge. Voir modalités sur le site.

100% PUR JUS PRESSE
ORANGES
 de Floride

100% Pasteurisé

Conserver au réfrigérateur. (Max. + 7 °C)

Apports nutritionnels naturels pour 100 ml	
Valeur énergétique	43 kcal/185 kJ
Protéines	0.7g
Glucides	9.0g
Lipides	0.2g
Vitamine C	30mg soit 50% de l'apport journalier recommandé

100% Pur JUS DIRECT, naturellement riche en vitamine C, sans adjonction de sucre, de conservateur, d'additif, conformément à la législation.

Nous vous remercions d'être fidèle à Tropicana.



Tropicana France S.A.
 Continental Square
 BP 10755
 F-91527 Boissy - DC
 Cedex



* **Pasteurisation** : stérilisation d'une boisson fermentescible (lait, bière, etc.) par échauffement sans ébullition (autour de 80 °C), suivi d'un refroidissement brusque ; conservation des aliments pas ce procédé.

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE – RELATION – CLIENTÈLE - Dominante B

ÉPREUVE : EP2 – Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio
 4/14

N° du sujet : 99-290

Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

JUS D'ORANGE
JOKER

JUS D'ORANGE
DE JUS D'ORANGE CONCENTRÉ

1 Litre

JUS D'ORANGE
JOKER

À BASE DE JUS D'ORANGE CONCENTRÉ

LES JUS DE FRUITS DE LA NATURE

A l'origine, JOKER sélectionne les meilleures variétés de fruits. Les oranges, connues comme source de vitamine C, sont pressées très rapidement sur les lieux de production. Le jus, concentré à basse température, voyage sous froid pour préserver aux mieux ses qualités nutritionnelles. JOKER restitue à ce suc la quantité d'eau qui fut extraite, conformément aux bonnes pratiques de fabrication européenne, l'assemble à d'autres jus pour garantir un goût équilibré, puis le conditionne avec soin, sans ajouter, conformément à la législation, de colorants, de conservateurs, ni même de sucre. Afin d'attester la qualité de ses produits, JOKER fait figurer sur cet emballage un logo qui signifie que ce produit a été contrôlé par l'Institut Professionnel pour la Qualité des Jus de Fruits. Pour savourer pleinement ce jus de fruits, dégustez-le frais, entre 4° et 6°, après l'avoir agité. Conservez-le au réfrigérateur 5 jours maximum après ouverture. Si la qualité de ce jus de fruits ne vous donnait pas satisfaction, écrivez à notre service consommateurs : B.P. 4014-71040 MACON Cedex 9, en indiquant le code de fabrication figurant sur le dessous de l'emballage et en précisant le nom du magasin et le lieu de l'achat.

VALEURS NUTRITIONNELLES MOYENNES POUR 100 ml			
Valeur énergétique	Glucides	Protides	Lipides
163 kj (39 kcal)	9 g	0,2 g	0 g

CONSERVER DANS UN ENDROIT FRAIS, PROPRE ET SEC.
JUS DE FRUIT FABRIQUÉ EN FRANCE

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE - RELATION - CLIENTÈLE - Dominante B

EPREUVE : EP2 - Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

N° du sujet : 99-290

Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

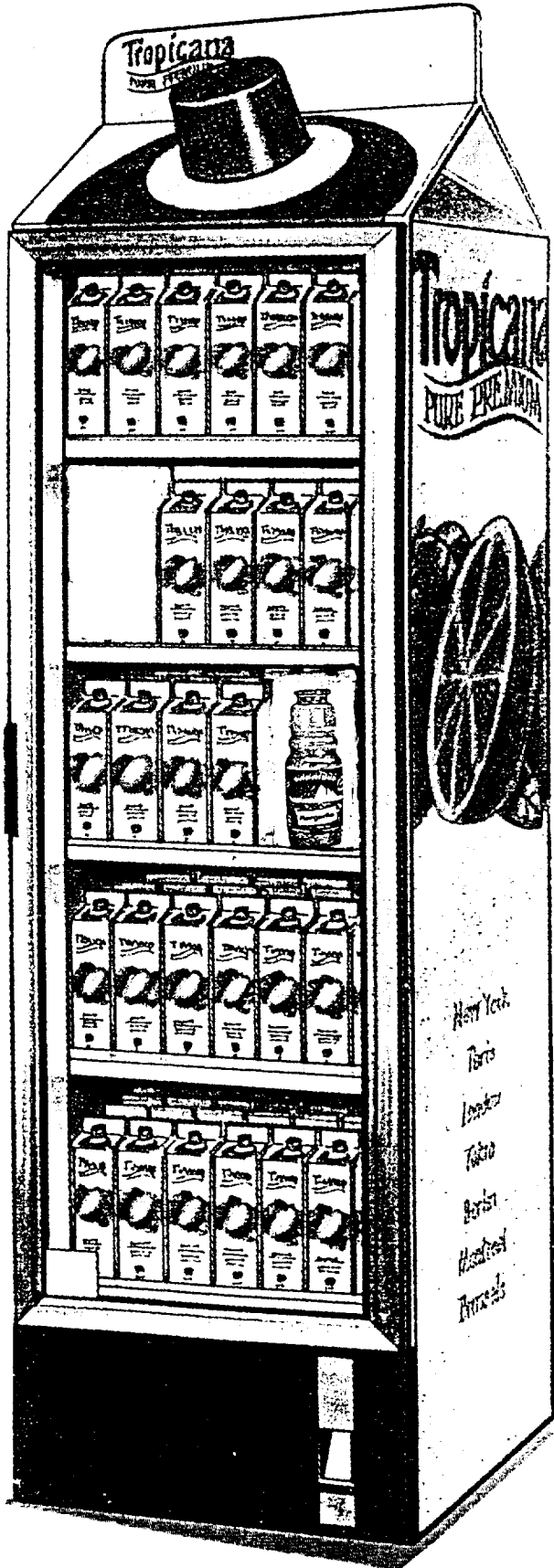
C.A.P.

Folio

5/14

DOCUMENT 3

REPRÉSENTATION DU MEUBLE TROPICANA



ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE - RELATION - CLIENTÈLE - Dominante B

ÉPREUVE : EP2 - Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-290

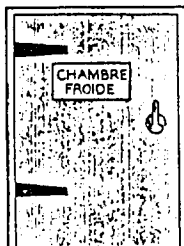
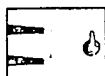
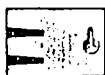
Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

6/14

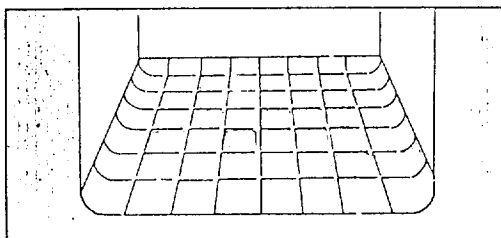
(Extrait de documentation professionnelle)

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DU MATÉRIEL DE CONSERVATION

LA CHAMBRE FROIDE*Conseils d'hygiène***TOUS LES JOURS :**

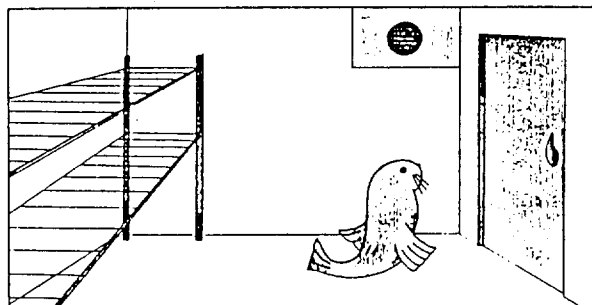
- Nettoyer et désinfecter le sol avec une solution de SIRAFAN à 1%.

Rincer à l'eau claire.

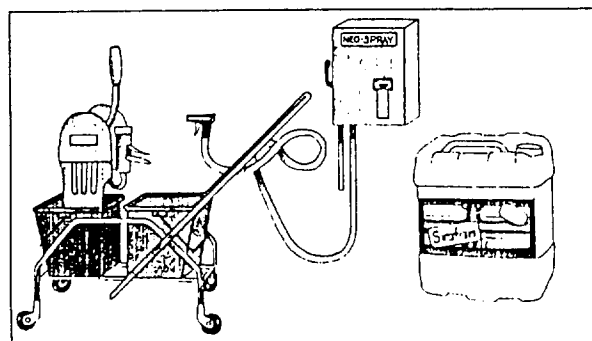
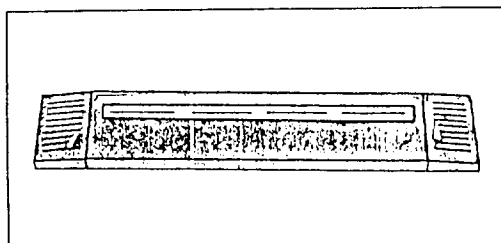
**UNE FOIS PAR SEMAINE :**

- Vider le contenu des chambres froides.

Nettoyer et désinfecter les clayettes, murs, sol et poignées de portes avec SIRAFAN 1%. Procéder à l'aide d'un double seau ou bien vaporiser directement la solution désinfectante de SIRAFAN par NEOSPRAY.



- Décontaminer l'air de la chambre froide en installant un système UV germicide : FRIGOGERM.



- Rincer à l'eau claire.

ATTENTION : Le froid ne détruit pas les micro-organismes ; il ralentit seulement leur multiplication.

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE – RELATION – CLIENTÈLE – Dominante B

ÉPREUVE : EP2 – Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-290

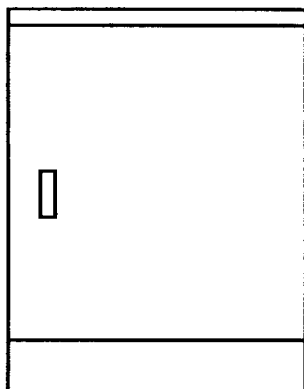
Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

7/14

LE RÉFRIGÉRATEUR

Conseils d'hygiène



Le réfrigérateur doit être maintenu dans un état de parfaite propreté et donc nettoyé régulièrement.

- Retirez les denrées restées dans l'appareil.
- Opérez rapidement afin qu'elles ne soient pas exposées trop longtemps à l'air chaud.
- Débranchez l'appareil.
- Nettoyez les compartiments à l'eau tiède additionnée de détergent Bactéricide Alimentaire.
- Nettoyez les joints de caoutchouc et les parties chromées avec une éponge humide puis essuyés soigneusement à l'aide de chiffons propres et secs.
- Nettoyez la partie vitrée à l'aide d'une peau rincée dans de l'eau tiède additionnée de détergent bactéricide alimentaire et séchée à l'aide de papier absorbant.
- De temps en temps, dépoussiérez le condenseur à l'aide d'une brosse à radiateur.

(Extrait de documentation professionnelle)

ACADÉMIE DE LILLE

Année : 1999

Spécialité : VENTE – RELATION – CLIENTÈLE – Dominante B

ÉPREUVE : EP2 – Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

N° du sujet : 99-290

Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

C.A.P.

Folio

8/14

LE CONGÉLATEUR

Conseils d'hygiène

N'utilisez jamais de couteau ou d'objet métallique pour enlever le givre, vous risqueriez de détériorer le circuit frigorifique. Toutefois, vous pouvez accélérer le dégivrage en plaçant dans l'armoire un ou plusieurs récipients d'eau chaude, non bouillante, à l'exclusion de toute autre source de chaleur.

NETTOYAGE

Nettoyage intérieur

Nous vous recommandons de nettoyer le compartiment congélateur chaque fois que vous procédez au dégivrage complet.

- Lavez l'armoire et les divers accessoires avec de l'eau tiède et un détergent liquide inodore (produit utilisé pour la vaisselle). Rincez et séchez soigneusement.
- Nettoyez le joint de porte en caoutchouc avec une éponge humide et séchez-le soigneusement.

Nettoyage extérieur

- Lavez l'ensemble de la carrosserie à l'eau tiède savonneuse. Rincez et séchez. N'utilisez jamais de produits abrasifs ou caustiques.
- De temps en temps, dépoussiérez le condenseur (grille située à l'arrière de l'appareil), à l'aide d'un aspirateur et d'une brosse douce.

Grille de ventilation

Pour nettoyer sous l'appareil, enlevez la grille de ventilation en tournant d'un quart de tour les vis situées de chaque côté.

(Extrait de documentation professionnelle)

a)

PAMPRYL ORANGE
1l
↑ le litre : 12^F30
12f 30 ↓

b)

CIDOU
ORANGE 1,5l
↑ le litre : 14^F20
9f 46 ↓

c)

TROPICANA FRAIS
ORANGE 1l
↑ le litre : 13^F90
13f 90 ↓

d)

JOKER
ANANAS 1l
↑ le litre : 11^F80
11f 80 ↓

e)

TROPICANA ORANGE
à base de concentré 1l
↑ le litre : 8^F70
8f 70 ↓

A

Année : 1999

Spécialité : VENTE - RELATION - CLIENTÈLE - Dominante B

ÉPREUVE : EP2 - Travaux liés à la communication, animation sur le lieu de vente

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 99-290

Temps maximum alloué : 2 heures

Coefficient : 4

10/14

DANS CE CADRE

Réservé à l'anonymat

Le candidat doit
inscrire ci-contre
son numéro de table**C.A.P. : VENTE RELATION CLIENTÈLE**

Éventuellement option : Dominante B : Vente visuelle en point de vente multispécialités

Épreuve / Sous-épreuve : EP2 – Travaux liés à la communication sur le lieu de vente

Centre d'écrit :

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

Date et lieu de naissance :

NE RIEN ÉCRIRE

Griffe du correcteur

C.A.P. : VENTE RELATION CLIENTÈLE

Éventuellement option : Dominante B : Vente visuelle en point de vente multispécialités

Composition de : EP2 – Travaux liés à la communication sur le lieu de vente.....

99-290 Folio 11/14

ANNEXE 1

(à compléter et à rendre avec la copie)

QUESTIONS DE LA CLIENTE

1. « En quoi le jus de fruits TROPICANA frais est-il différent du jus de fruits JOKER ? »
(Citez 3 éléments)

2. « Quels sont les avantages de ce nouveau jus de fruits TROPICANA ? »
(Citez 7 avantages minimum).

3. « Quels conseils me donnez-vous pour le conserver ? »
(Citez 2 éléments).

4. « Qu'est-ce qui me prouve que TROPICANA est un produit naturel ? »

Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-290 Folio 12/14

ANNEXE 2

(à compléter et à rendre avec la copie)

ÉTAT DU MEUBLE TROPICANA

Anomalies détectées	Corrections à réaliser

Frontale (facing) à respecter :

Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-290 Folio 13/14

ANNEXE 3

(à compléter et à rendre avec la copie)

ENTRETIEN DU MEUBLE RÉFRIGÉRÉ

FICHE DE PROCÉDURE CHOISIE : N°

Ustensiles à utiliser	Produits à utiliser

Ne rien écrire

dans la partie barrée

99-290 Folio 14/14

BALISAGE DU PRODUIT

ANNEXE 4

(à compléter et à rendre avec la copie)

1^{er} PRIX

NOUVEAUTE

Nos produits



La qualité est là