

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°1

THEME

Vous êtes magasinier dans la société BRICODECOR et vous avez été assidûment formé aux règles d'hygiène et de sécurité lors de vos études.

Votre chef vous fait appeler et vous demande de former un collègue aux règles essentielles de la manutention manuelle.

Ces consignes sont importantes puisque trop d'accidents surviennent suite à l'ignorance de ces règles de base.

A partir de vos connaissances et des documents remis, on vous demande de rappeler les principes de base sur :

- les protections individuelles
- le port des charges
- la circulation des piétons.

DOCUMENTATION

Voir l'ANNEXE 1 et l'ANNEXE 2.

PREPARATION

Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.

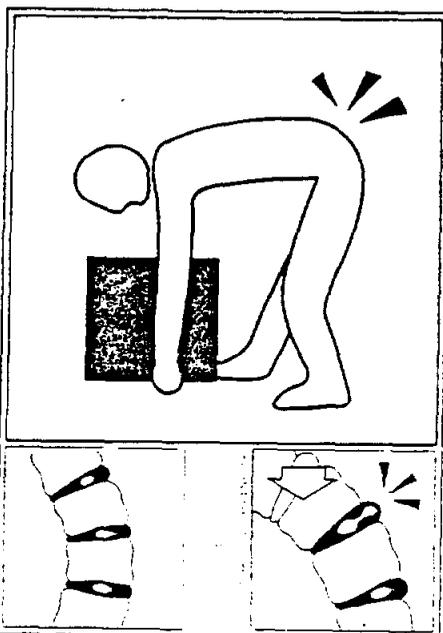
| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/1 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 1 | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

ANNEXE 1

(Situation N°1)

LA MANUTENTION MANUELLE-

La mécanisation n'exclut pas totalement la manutention manuelle et les conducteurs ou le personnel manutentionnaire seront toujours amenés à un moment ou un autre à soulever, déplacer ou transporter des charges.



Ces activités s'accompagnent de risques importants. Environ 1 accident sur 3 se produit au cours de transports manuels de charges.

La colonne vertébrale est fragile. Des postes de travail mal aménagés, de mauvaises postures de travail, peuvent provoquer une fatigue anormale ou être la cause d'accidents du travail : lumbago, hernie, sciatique, déchirure musculaire, tour de rein, élongation...

De nombreux accidents arrivent également aux membres, aux mains et aux pieds et peuvent occasionner des blessures, piqûres, luxations, entorses ou douleurs musculaires.

Ces accidents peuvent être évités ou limités par :

- une formation aux manutentions manuelles,
- un équipement individuel de protection,
- une utilisation correcte des engins de manutention adaptés.



LA FORMATION

**de bons gestes
cela s'apprend**

L'INRS et les Caisses Régionales d'Assurance Maladie proposent des programmes de formation aux pratiques de la manutention manuelle. Ces stages ("Gestes et Postures") sont axés sur la prévention des accidents du travail et visent tout particulièrement à réduire le nombre des accidents survenant à l'occasion de la manipulation d'objets ou du transport manuel.

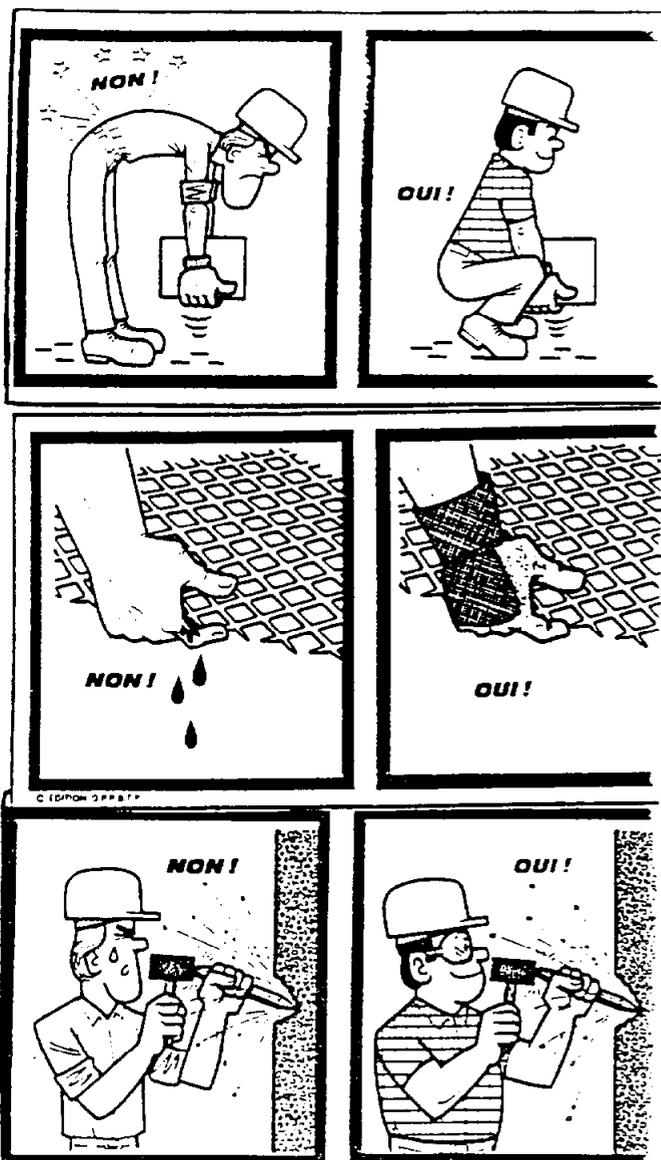
Les personnes formées pourront à leur tour "former" leurs collègues avec l'aide d'un animateur.

Les principes de base :

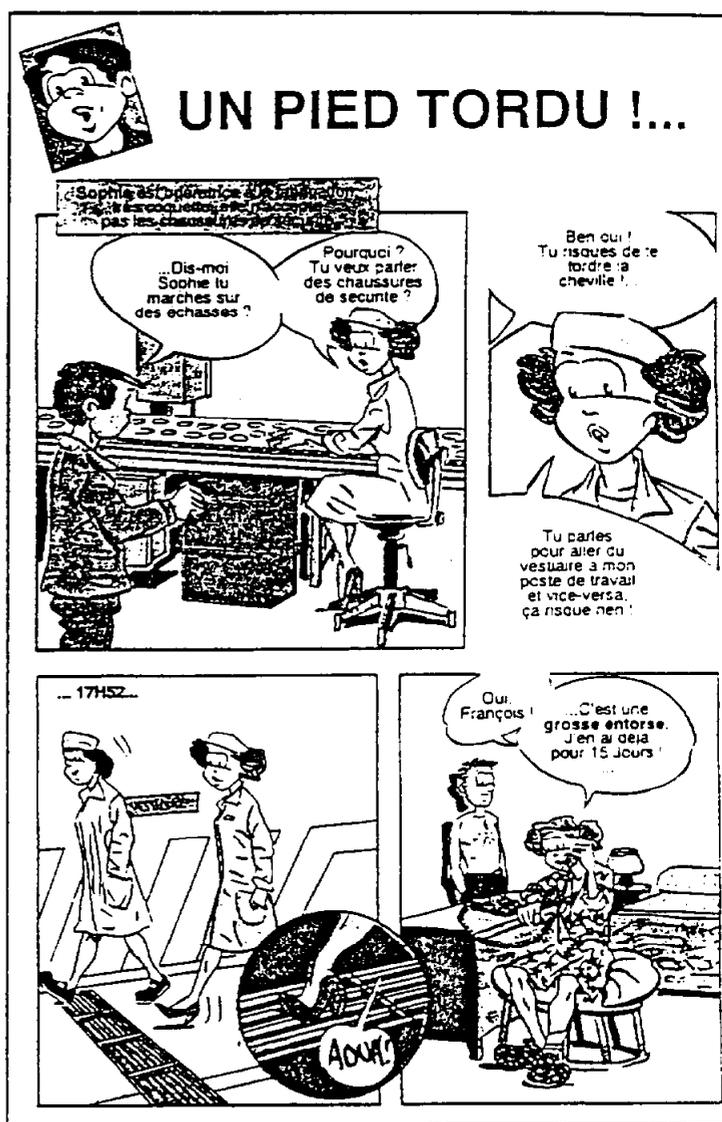
- assurer un bon équilibre,
- garder la colonne vertébrale droite,
- utiliser la force des jambes par flexion et extension,
- utiliser judicieusement le poids du corps.

Source INRS.

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | | EPI.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | Feuille 1/2 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |



Source : Maupower



| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 2/2 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°2

THEME

L'entreprise STOCK OUEST distribue ses produits directement sur 3 points de vente dans la région nantaise.

Elle pratique également la vente par correspondance : ses clients peuvent donc commander par courrier ou par téléphone.

Vous êtes télévendeur à l'entreprise STOCK OUEST. Un client désireux d'acheter des palettes pour expédier sa production de produits finis vous demande conseil par téléphone.

Vous devez procéder aux différentes étapes de la vente et en particulier à la recherche des besoins pour aboutir à une commande.

DOCUMENTATION

Pour votre travail, vous disposez des ANNEXES 1, 2a et 2b.

PREPARATION

Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 2 | Feuille 1/1 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

comment choisir sa palette?

| | PALETTE | | | | |
|----------------------------|---------|---------------|--------------------|------------------|-------|
| | Bois | Recyclée bois | Recyclée plastique | Plastique vierge | Métal |
| Normalisée | | | | | |
| Recyclable | | | | | |
| Réparable | | | | | |
| Imputrescible | | | | | |
| Insensible à l'humidité | | | | | |
| Lavable | | | | | |
| Hygiène alimentaire | | | | | |
| Tare constante | | | | | |
| Longue durée de vie | | | | | |
| Légèreté | | | | | |
| Avantage prix | | | | | |
| Gain de place à vide | | | | | |
| Résistance acides et bases | | | | | |
| inflammable | | | | | |
| Nombreux accessoires | | | | | |

(*) liste non exhaustive.

Voici 3 tableaux pour vous aider dans le choix de votre palette. En résumé, il faut définir, avant son choix, 3 points importants :

- 1) Quelles sont les qualités que devra fournir ma palette par rapport mon domaine d'activité ? Cela revient à choisir entre le bois, le plastique ou le métal ?
- 2) Comment sera manutentionnée la palette, avec quels engins ?
- 3) Quelle sera l'utilisation finale la plus courante de ma palette ?

| | Nombre d'accès suivant les engins de manutention | Transpalette | Gerbeur manuel | Chariot élévateur |
|----------------------------------|--|--------------|----------------|-------------------|
| | | | | |
| Palettes à plots | 4 entrées | | | |
| Palettes à semelles | 2 entrées | | | |
| | 4 entrées | | | |
| Palettes à semelles périmétrique | 4 entrées | | | |

| | Stockage au sol | Convoyeur à rouleaux | Stockage dynamique | Mise en rack | Gerbage de palettes chargées | Transport |
|-----------------------------------|-----------------|----------------------|--------------------|--------------|------------------------------|-----------|
| | | | | | | |
| Palettes à plots | | | | | | |
| Palettes à semelles | | | | | | |
| Palettes à semelles périmétriques | | | | | | |

(†) pour les modèles prévus à cet effet.

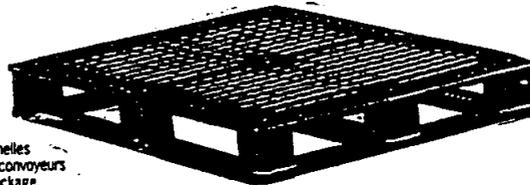
| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/3 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

Extrait du catalogue STOCK OUEST

■ PALETTES JUMBOPAL

La normalisation des largeurs d'entrées de fourches assure une parfaite compatibilité avec tous les engins de manutention.
 • Résistance exceptionnelle grâce à la combinaison du moulage par injection et des poutres métalliques internes dans la longueur et dans la largeur des deux planchers supérieur et inférieur.

- Performances garanties testées selon les normes AFNOR H50-003, H 50-004 et DIN 15-14. Jusqu'à 5 tonnes en statique.
- Rigidité et stabilité dimensionnelles pour une parfaite fiabilité sur convoyeurs automatiques ou racks de stockage.



| Désignation | Type | Equipement au sol | statique | dynamique | Dimensions 800 x 1200 mm | | | | | | Dimensions 1000 x 1200 mm | | | | | | | |
|-------------------|------|-------------------|----------|-----------|--------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------------|------|---------------------------|------------|-------------------|--------|---------------------|------|--------|-------|
| | | | | | Charge admissible (kg) | | Sur rack | | Avec plancher alu | | Avec plancher acier | | Avec plancher alu | | Avec plancher acier | | | |
| | | | | | statique | dynamique | selon AFNOR | selon DIN | Poids (kg) | Code | H.T. | Poids (kg) | Code | H.T. | Poids (kg) | Code | H.T. | |
| Palettes Jumbopal | A | 9 plots | 5000 | 1000 | | | 11,3 | 26M1001 | 567,- | 13,3 | 26M1002 | 647,- | | | | | | |
| | B | 3 semelles | 5000 | 1500 | 1000 | 900 | 17 | 26M1003 | 605,- | 18,5 | 26M1004 | 685,- | 20 | 26M647 | 613,- | 21,8 | 26M650 | 703,- |
| | C | Semelle perçurée | 5000 | 1500 | 1000 | 900 | 18,7 | 26M1005 | 638,- | 20,2 | 26M1006 | 718,- | 22,8 | 26M652 | 694,- | 24,6 | 26M655 | 780,- |

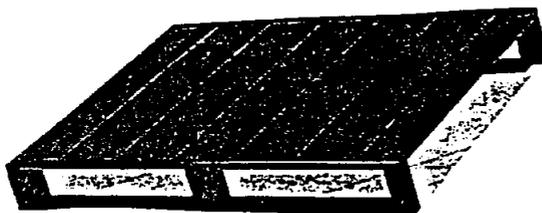
■ PALETTES METALLIQUES - LONDINE - EN ACIER LAQUE OU GALVANISE ET REHAUSSES FORCE 1 À 2 TONNES

Palettes métalliques à 4 entrées. Réalisées en tôle emboutie ; peintes au trempé. Coloris vert olive, ou galvanisées.

Leur poids n'est que très légèrement supérieur à Euro-Pal. Elles présentent évidemment les mêmes avantages : hygiéniques, poids constant, inflammabilité, longue durée de vie...

Rehausses en option. En acier laqué uniquement. Les palettes « Londine » se transforment instantanément en convertisseurs par l'adjonction de rehausses tubulaires réalisées

en tube carré. Hauteur utile : 1 m. Guides de gerbage en cornière. Gerbage 2/1.

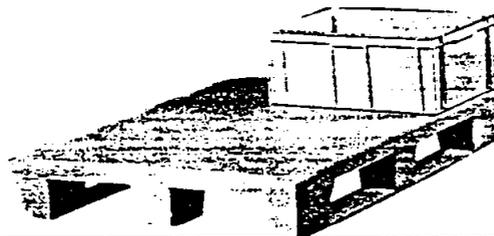


| Dimensions (mm) | Charge admissible (kg) | Poids (kg) | La palette | Les 2 rehausses |
|--------------------------------|------------------------|------------|------------|-----------------|
| | | | Code | Code |
| PALETTES EN ACIER LAQUE | | | | |
| 1200 x 800 | 1500 | 7,2 | 329M80 | 693 |
| 1200 x 1000 | 1000 | 7,2 | 329M100 | 715 |
| 1200 x 1000 | 2000 | 7,2 | 329M120 | 934 |
| PALETTES GALVANISEES | | | | |
| 1200 x 800 | 1500 | 7,2 | 329M220 | 876 |
| 1200 x 1000 | 1000 | 7,2 | 329M222 | 934 |
| 1200 x 1000 | 2000 | 7,2 | 329M221 | 1153 |

■ PALETTES BIOPAL

Surfaces lisses pour éviter de retenir les salissures et faciliter les opérations de nettoyage afin d'apporter une réponse concrète aux exigences d'hygiène les plus strictes des industries alimentaires et pharmaceutiques.

- Dimensions et entrées de fourches normalisées pour une utilisation sans contrainte.
- Bordure stop-charge pour le parfait maintien de la charge et le verrouillage des piles de palettes vides.
- Palette blanche rotomoulée blanche avec injection de mousse polyéthylène haute densité.



| Type | Equipement au sol | Charges admissibles (kg) | | | 800 x 600 mm | | | 800 x 1200 mm | | | 1000 x 1200 mm | | |
|------|----------------------|--------------------------|---------|------------|--------------|-------|------------|---------------|-------|------------|----------------|-------|--|
| | | dynamique | en Rack | Poids (kg) | Code | H.T. | Poids (kg) | Code | H.T. | Poids (kg) | Code | H.T. | |
| A | 9 plots | 700 | 700 | 7,2 | 26M1014 | 529,- | 12,1 | 26M1012 | 667,- | 15,2 | 26M1013 | 733,- | |
| B | 2 semelles + 3 plots | 1000 | 1000 | | | | 15 | 26M1010 | 746,- | 17,5 | 26M1011 | 845,- | |

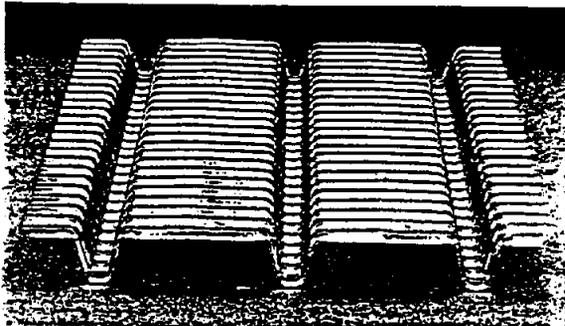
* 400kg pour le modèle 800 x 600 mm

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 2/3 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

ANNEXE 2(b)

Extrait du catalogue STOCK OUEST

■ PALETTES METALLIQUES - EURO-PALL - 2 TONNES



Avantages sur la palette bois classique

● empilables, les palettes EURO-PALL permettent de diminuer d'une façon considérable le volume nécessaire pour le stockage de palettes vides (près de 100 fois moins) et les frais de retour à vide.

● poids constant (le poids d'une palette bois peut varier sensiblement en fonction de l'humidité).

● aucun cordon de soudure, aucune zone de moindre résistance, donc plus robuste, et pourtant

● hygiénique : sa protection par galvanisation sur les 2 faces interdit la rouille, les odeurs, l'humidité, les moisissures, etc...

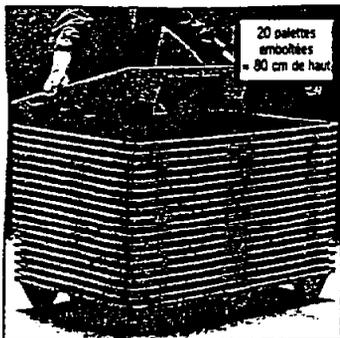
● très longue durée de vie : c'est une palette métallique, elle ne craint ni les chutes, ni les coups de fourche... Entretien nul.

● ininflammable, elle constitue un argument indiscutable pour réduire vos primes d'assurances.

| Palette de (mm) | | | Dimensions (mm) | | | Poids (kg) |
|-----------------|------|----|-----------------|-----|-----|------------|
| A | B | C | D | E | F | |
| 800 | 1200 | 95 | 92 | 220 | 530 | 11 |
| 1000 | 1200 | 95 | 92 | 240 | 600 | 13 |

| Code palettes | 1 à 50 palettes | M.T. unitaire 51 à 100 palettes | + de 100 | Devis |
|---------------|-----------------|---------------------------------|----------------|-------|
| 232M812 | 170.- | 162.- | Nous consulter | △ |
| 232M1012 | 191.- | 182.- | Nous consulter | △ |

■ PALETTES PERDUES RECYCLABLES ET EMBOITABLES



- Palettes moulées à partir de fines particules de bois et de résines synthétiques. Dimensions très précises. Faible poids et tare constante.

- Emboîtables (gain de place environ 70%).

- 5 modèles et plusieurs capacités (par modèle).

Les modèles E1 ont des plots allongés dont la disposition facilite la manutention sur transporteurs à rouleaux.

LIVRAISON PAR LOTS INDIVISIBLES DE 50

| Référence | L x l (mm) | Capacité (kg) | Poids (kg) |
|-----------|-------------|---------------|------------|
| E1 | 400 x 600 | 250 | 2 |
| E2 | 400 x 800 | 300 | 3,5 |
| E3 | 600 x 800 | 250 | 4 |
| | | 500 | 5 |
| E4 | 800 x 1200 | 500 | 6 |
| | | 750 | 10,5 |
| | | 1000 | 12,5 |
| E5 | 1000 x 1200 | 500 | 12,5 |
| | | 750 | 15,5 |
| | | 1000 | 17 |

| | 50 à 100 | | 150 ou 200 | | + de 200 | | Lot d'essais de 25 | |
|---|----------|---------------|------------|---------------|----------|---------------|--------------------|-------------|
| | Code | H.T. unitaire | Code | H.T. unitaire | Code | H.T. unitaire | Code | H.T. le lot |
| 1 | 278M11 | 18,10 | 278M12 | 15,30 | 278M13 | 14,95 | 278M10 | 502. |
| | 278M21 | 24,75 | 278M22 | 21,- | 278M23 | 20,35 | 278M20 | 699. |
| 2 | 278M61 | 27,35 | 278M62 | 23,10 | 278M63 | 22,50 | 278M73 | 755. |
| | 278M65 | 29,55 | 278M66 | 24,85 | 278M67 | 24,25 | 278M74 | 825. |
| | 278M70 | 33,15 | 278M71 | 27,85 | 278M72 | 27,15 | 278M75 | 927. |
| 3 | 278M81 | 49,80 | 278M82 | 42,- | 278M83 | 41,20 | 278M93 | 1441. |
| | 278M85 | 57,10 | 278M86 | 47,85 | 278M87 | 47,- | 278M94 | 1604. |
| | 278M90 | 63,40 | 278M91 | 53,05 | 278M92 | 52,20 | 278M95 | 1777. |
| | 278M101 | 71,35 | 278M102 | 60,25 | 278M103 | 58,20 | 278M114 | 2023. |
| 4 | 278M107 | 77,70 | 278M108 | 65,55 | 278M109 | 63,50 | 278M115 | 2202. |
| | 278M111 | 87,10 | 278M112 | 73,15 | 278M113 | 70,75 | 278M115 | 2440. |
| | | | | | | | | |

■ PALETTES AGREES EUR-EPAL-SNCF

Nous vous garantissons la parfaite qualité de nos palettes bois.

L'expérience, la qualité et la siccité des bois, la rigueur des procédés de fabrication...

... Autant de facteurs qui nous permettent de vous garantir une qualité suivie et constante quelles que soient les quantités ou époques de vos achats. Cela se traduit évidemment par une durée de vie maximale, des réparations minimales, des économies importantes sur vos frais de stockage et de manutention.

● TYPE STANDARD POUR CHARGES SUPERIEURES A 800 kg

Répondant aux normes ISO (la surface d'appui sur la charge de dessous étant supérieure à 40% de la surface totale de la palette).

● Le modèle 422M31 agréé et estampillé. EUR-EPAL SNCF est admis à l'échange par les chemins de fer européens. NORMES UIC 435-2 et Assurance Qualité Ferroviaire AQF 335.

Livraison par lots de 10

| PALETTE AGREEE 4 ENTREES* | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----|-------|--------|---------------|----------|-----------|----------|--|
| Dimensions L x l | Dimensions | | Poids | Code | M.T. unitaire | | | + de 250 | |
| | A | B | | | 10 à 50 | 51 à 100 | 101 à 250 | | |
| 800 x 1200 | 150 | 100 | 30 | 422M31 | 117.- | 106.- | 99,50 | 93,65 | |
| 1000 x 1000 | 150 | 150 | 35 | 422M41 | 193.- | 155.- | 145.- | 139.- | |
| 1000 x 1200 | 150 | 150 | 38 | 422M51 | 202.- | 164.- | 154.- | 148.- | |

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | Feuille 3/3 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°3

THEME

Vous êtes magasinier dans une entreprise qui commercialise des engins de manutention et des « machines à filmer ».

Le responsable de l'entreprise vous a désigné avec les représentants pour animer un stand lors du salon de la manutention à Paris.

Vous êtes sur le stand lorsqu'un visiteur s'approche d'une bandeloreuse. Il semble intéressé par le produit.

Assurez lui un bon accueil et présentez lui l'engin ; voilà peut-être un futur acheteur.

DOCUMENTATION

Voir ANNEXE 1.

PREPARATION

Vous disposez de 10 min pour organiser votre argumentation.

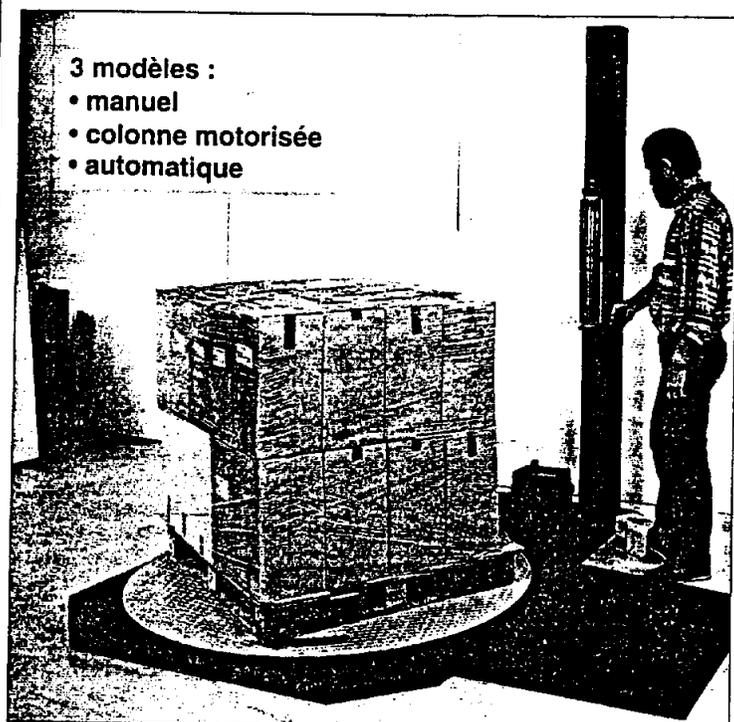
| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/1 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 3 | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

Situation N°3

ANNEXE 1

Le modèle exposé est la minispir automatique

MACHINES A BANDEROLER MINISPIR



3 modèles :

- manuel
- colonne motorisée
- automatique

DESCRIPTIF DES MODELES

MINISPIR MANUELLE **23 900 F H.T.**
 Le mouvement de montée et de descente de la bobine de film étirable est effectué à la main par l'opérateur en même temps qu'il actionne une pédale de commande pour la rotation du plateau.

MINISPIR COLONNE MOTORISÉE **29 200 F H.T.**
 Cette machine se distingue du modèle précédent par une commande électrique qui permet la montée et la descente de la bobine à l'aide d'un moteur.

MINISPIR AUTOMATIQUE **34 100 F H.T.**
 Identique aux autres modèles par ses capacités dimensionnelles, cette machine a été conçue pour une utilisation automatique. Une fois la palette mise en place et le film lié au pied de celle-ci, l'opérateur enclenche le cycle. Les mouvements de rotation du plateau, de montée et de descente de la bobine de film étirable se réalisent automatiquement en fonction des réglages pré-établis : 1/ nombre de tours bas - 2/vitesse de montée du film - 3/ nombre de tours haut.

La palette, une fois banderolée, s'arrête dans la position initiale de chargement.

CARACTERISTIQUES TECHNIQUES COMMUNES AUX 3 MODELES

| | |
|--|---|
| Encombrement : L = 2 110 mm • l = 1502 mm • H = 2 060 mm | Motorisation : motoréducteur + chaîne - 0,35 KW - 10 tours/minute |
| Plateau : diamètre = 1 515 mm | Film : largeur 500 mm - Longueur de la bobine 600 M |
| Rampe d'accès (fournie) : L = 1 000 mm • h = 55 mm | Freinage : ferado |
| Charge maxi : L x l x H : 100 x 1 200 x 2 000 - Poids = 1 200 kg | Alimentation : 380/220 V tri • Puissance installée : 0,5 KW |

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/1 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°4

THEME

Vous êtes vendeur magasinier dans une entreprise commercialisant du mobilier de rangement.

Un client garagiste se présente à vous. Ce dernier a besoin de meubles pour stocker les pièces détachées de façon organisée.

Conseillez au mieux ce client, en respectant les phases de la vente : accueil, recherche des besoins, présentation de produits, argumentation, réponses aux objections, conclusion (vente additionnelle), prise de congé.

DOCUMENTATION

Voir ANNEXE 1 et 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 4 | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°4

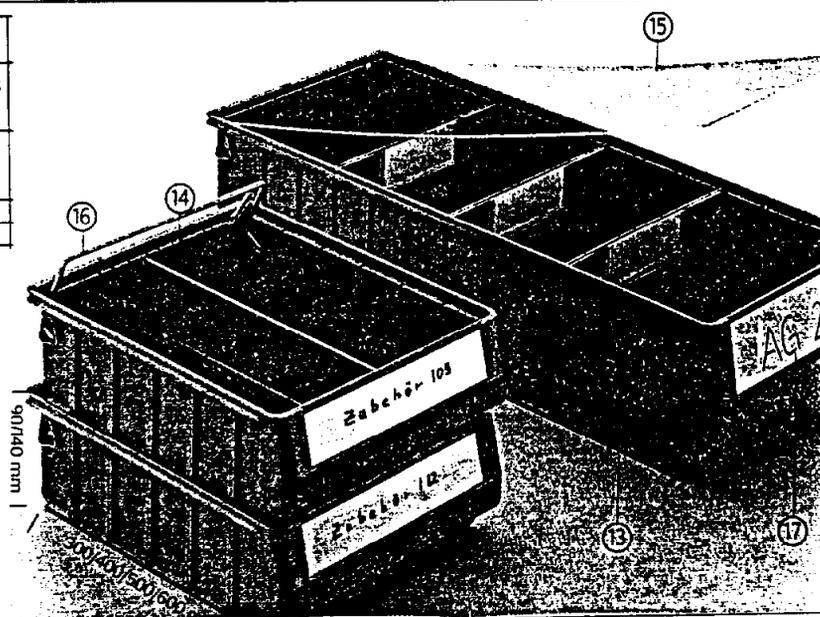
ANNEXE 1

EXTRAIT DE VOTRE CATALOGUE DE PRODUITS DISPONIBLES EN MAGASIN

BACS DE RANGEMENT

- ☛ GRANDE FLEXIBILITE DE RANGEMENT : PLUSIEURS DIMENSIONS
SEPARATEURS INTERIEURS
- ☛ ACCESSOIRES NOMBREUX
- ☛ REPERAGE OPTIMAL : GRACE AUX ETIQUETTES SUR LE BAC
- ☛ GRANDE LONGEVITE : EN POLYSTYRENE RESISTANT AUX CHOCS

| Bac divisible taille | ① | ⑨ | ⑩ |
|--|----------------|-----------------|-----------------|
| Profondeur x largeur x hauteur | 300 x 117 x 90 | 300 x 234 x 140 | 400 x 234 x 140 |
| Nombre max. séparateurs transversaux/longitudinaux | 5/- | 5/3 | 7/3 |
| Charge max. 1 bac | 2 kg | 7 kg | 10 kg |
| Charge au gerbage | 6 kg | 20 kg | 30 kg |



| Photo | Accessoires | 170 682 F | | | | 170 690 F | | | | 170 704 F | | | | | | | |
|-------|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|--|--|--|
| ⑬ | Séparateur transversal Lot de 10 | Référence | 33.50 | | | BAC ① | | | | BAC ⑨ | | | | BAC ⑩ | | | |
| ⑭ | Séparateur longitudinal Lot de 5 | Référence | | | | 170 712 F | 170 720 F | 170 739 F | 170 747 F | 170 755 F | 170 763 F | 170 771 F | 170 798 | | | | |
| | | Prix H.T. | | | | 56.60 | 68.70 | 82.50 | 95.60 | 71.50 | 86.20 | 104.- | 125.- | | | | |
| ⑮ | Couvercle anti-poussière Lot de 5 | Référence | 170 801 F | 170 828 F | 170 836 F | 208 787 F | 170 844 F | 170 852 F | 170 860 F | 170 879 F | 170 844 F | 170 852 F | 170 860 F | 170 879 | | | |
| | | Prix H.T. | 86.20 | 108.- | 131.- | 168.- | 113.- | 135.- | 154.- | 167.- | 113.- | 135.- | 154.- | 167.- | | | |
| ⑯ | Etrier de retenue Lot de 10 | Référence | 170 925 F | | | | 170 933 F | | | | | | | | | | |
| | | Prix H.T. | 70.50 | | | | 76.- | | | | | | | | | | |
| ⑰ | Film pour étiquettes Lot de 50 | Référence | 170 941 F | | | | 170 968 F | | | | 170 976 F | | | | | | |
| | | Prix H.T. | 27.50 | | | | 29.40 | | | | 29.40 | | | | | | |

| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
|--------------------|-------------|--|
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/2 | EPI.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

Situation N°4

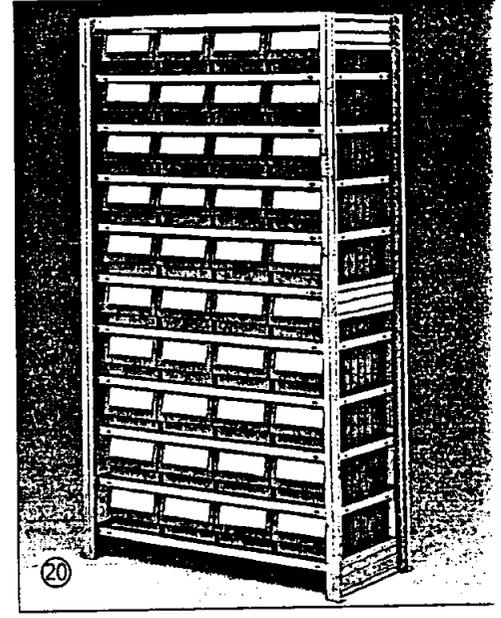
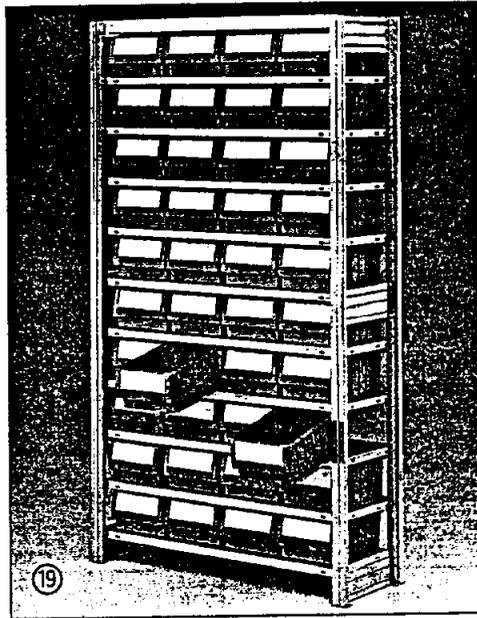
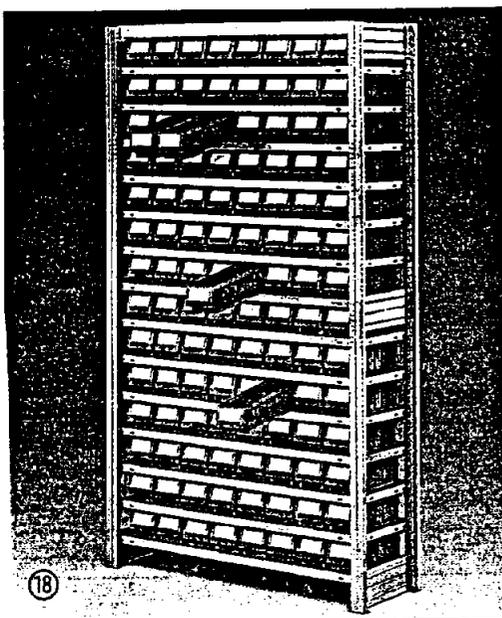
ANNEXE 2

RAYONNAGE COMPLET AVEC BACS DIVISIBLES

- Système extensible par montage d'éléments additionnels
- Montage simple, sans vis ni boulons

- Rayonnages galvanisés brillant
- Tablettes avec rebord

- Charge admissible par tablette 50 kg, par rayonnage 500 kg
- Accessoires ⑮ à ⑰: se reporter page de gauche.



| Rayonnage | ⑮ | | ⑰ | | ⑰ | |
|---------------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| Hauteur x profondeur mm | 1870 x 344 | | 1870 x 344 | | 1870 x 444 | |
| Élément | base | addit. | base | addit. | base | addit. |
| Largeur mm | 1056 | 1006 | 1056 | 1006 | 1056 | 1006 |
| Nombre tablettes | 14 | 14 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Avec bacs nombre x taille | 112 x ① | 112 x ① | 40 x ② | 40 x ② | 40 x ③ | 40 x ③ |
| Référence | 170 984 F | 170 992 F | 171 018 F | 171 026 F | 171 034 F | 171 042 F |
| Prix H.T. | 3201.- | 2999.- | 2789.- | 2582.- | 3145.- | 2936.- |

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 2/2 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°5

THEME

Un client, M. FAURE, désirait acheter un magnéscope. Il avait choisi le modèle THOMSON à 2 290 F.

Vous ne l'aviez plus en stock et vous l'avez donc commandé à votre fournisseur habituel. Ce dernier vient de vous faxer que ce produit n'était pas disponible avant 1 mois.

Vous téléphonez à votre client pour lui exposer la situation. En revanche, vous pouvez lui proposer le modèle SONY à 2 490 F qui est disponible en magasin.

Vous avez son adresse mais pas son numéro de téléphone. Vous le recherchez à l'aide du minitel et vous appelez votre client pour l'informer de la situation.

DOCUMENTATION

Vous avez en votre possession :

- la documentation sur les magnétoscopes (ANNEXE 1)
- une fiche téléphonique (ANNEXE 2)
- un minitel.

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/1 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 5 | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°5

ANNEXE 1

• stéréo nicam
• 4 têtes vidéo

1399^F x 9 mois
ou au comptant 1390^F

MAGNETOSCOPE INTERNATIONAL 498. PAL/SECAM, télécommande, 4 têtes vidéo (bi-vitesse), son stéréo nicam, arrêt sur image et ralenti, 8 programmes sur 1 mois. L. 26 - H. 9,2 - P. 29 cm. C.E. : 19 Wh. Code 000498.
*Coût total du crédit 28F. Coût total de l'achat à crédit 1418F. Montant du crédit 1223F.

GARANTIE 2 ANS

1190^F

MAGNETOSCOPE SAMSUNG SV 210 F. PAL/SECAM ME/SECAM, télécommande, 6 programmes sur 1 mois, affichage sur écran TV. L. 36 - H. 9,2 - P. 31,4 cm. C.E. : 18 Wh. Code 000210.

GARANTIE 2 ANS

• hifi stéréo
• 4 têtes vidéo

1790^F

MAGNETOSCOPE SHARP VCMH 70 FP. PAL/SECAM, hifi stéréo nicam, télécommande, 4 têtes vidéo (bi-vitesse), arrêt sur image et ralenti, 8 programmes sur 1 an. L. 35 - H. 9,4 - P. 21,6 cm. C.E. : 24 Wh. Code 00070.

GARANTIE 2 ANS

• stéréo nicam
• 4 têtes vidéo

2290^F

MAGNETOSCOPE THOMSON VPH 6800 F. PAL/SECAM ME/SECAM/NTSC (lecture), 4 têtes vidéo, (bi-vitesse), stéréo nicam, restitution du son "dolby surround", télécommande, recherche visuelle avant/arrière, ralenti et arrêt sur image, programmation "show-view", 8 programmes sur 1 an. L. 33,3 - H. 9 - P. 30,8 cm. C.E. : 22 Wh. Code 005800.

GARANTIE 2 ANS

• stéréo nicam
• 4 têtes vidéo
• show-view et PDC

2490^F

MAGNETOSCOPE SONY SLVE 730. PAL/SECAM, 4 têtes vidéo, télécommande, son stéréo nicam, 8 programmes sur 1 mois, affichage sur l'écran TV, "show-view" et "PDC". L. 43 - H. 10 - P. 31,4 cm. C.E. : 21 Wh. Code 000730.

PDC - signal émis par la chaîne TV permettant l'enregistrement aux heures précises de diffusion du programme choisi.

Show-view - pour chaque émission figure en code dans votre magazine télé. Composez-le sur la télécommande de votre magnéscope et le média en marche à l'instant convenu pour enregistrer l'émission programmée.

| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
|--------------------|-------------|--|
| Durée : 0 h 30 min | | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | Feuille 1/2 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°5

ANNEXE 2

FICHE TELEPHONIQUE

Le à h

CORRESPONDANT A APPELER

- Entreprise :
- Adresse :
- ☎ :
- Service : Poste :
- Nom de la personne :

OBJET DE L'APPEL

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 2/2 | EPI.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°6

Vous venez d'obtenir votre BEP de Distribution Magasinage.

Après avoir consulté les offres d'emploi parues dans divers journaux, vous avez retenu celle-ci :

MAGASINIER CARISTE

Formation + Expérience

Ecrire :

ETS WERSCHUREN

Machines Agricoles -Pièces détachées toutes marques

Rue Pierre Sépard - 35120 DOL DE BRETAGNE

Suite à votre candidature, vous êtes convié(e) à un entretien avec le Responsable du Personnel.

**PS : Valorisez votre formation, vos stages, vos qualités afin d'obtenir ce poste !
Aidez-vous du CV ci-dessous pour rédiger le vôtre et vous servir de support.**

| |
|---|
| NOM + Prénom |
| Adresse |
| Age + Situation de famille |
| <u>DIPLOMES</u> |
| 1999 - BEP DISTRIBUTION MAGASINAGE -LP..... |
| <u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE</u> |
| 1997 : stage de 15 jours à..... mise en rayon |
| 1998 : stage de 1 mois à..... préparation de commandes, emballage, expédition..... |
| juillet-août 1998 : emploi saisonnier à..... service clientèle, magasinage..... |
| <u>LANGUE</u> |
| Anglais : notions scolaires |
| <u>DIVERS</u> |
| Permis B... |

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 6 | Feuille 1/1 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°6

Vous venez d'obtenir votre BEP de Distribution Magasinage.

Après avoir consulté les offres d'emploi parues dans divers journaux, vous avez retenu celle-ci :

MAGASINIER CARISTE

Formation + Expérience

Ecrire :

ETS WERSCHUREN

Machines Agricoles -Pièces détachées toutes marques

Rue Pierre Sémard - 35120 DOL DE BRETAGNE

Suite à votre candidature, vous êtes convié(e) à un entretien avec le Responsable du Personnel.

PS : Valorisez votre formation, vos stages, vos qualités afin d'obtenir ce poste ! Aidez-vous du CV ci-dessous pour rédiger le vôtre et vous servir de support.

| |
|---|
| NOM + Prénom |
| Adresse |
| Age + Situation de famille |
| <u>DIPLOMES</u> |
| 1999 - BEP DISTRIBUTION MAGASINAGE -LP |
| <u>EXPERIENCE PROFESSIONNELLE</u> |
| 1997 : stage de 15 jours à |
| mise en rayon |
| 1998 : stage de 1 mois à |
| préparation de commandes, emballage, expédition |
| juillet-août 1998 : emploi saisonnier à |
| service clientèle, magasinage |
| <u>LANGUE</u> |
| Anglais : notions scolaires |
| <u>DIVERS</u> |
| Permis B... |

| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
|--------------------|-------------|--|
| Durée : 0 h 30 min | | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 6 | Feuille 1/1 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°7

THEME

Vous êtes magasinier aux Etablissements WERSCHUREN, grossiste en matériel et outillage agricoles.

Votre rôle consiste à servir et renseigner aux mieux les clients, lors de vente au comptoir mais aussi par téléphone.

DOCUMENTATION

Vous avez en votre possession différents documents :

- ◆ tarif (extrait)
- ◆ bons de commande
- ◆ factures...

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/1 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 7 | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION (Situation n° 7)

ETS WERSHUREN
SIREN 897 180 063
Ets WERSCHUREN

- Fichier ARTICLES au 26/03/99 -
trié par MOT CLEF 5

Page 7

| Code | Désignation | Tarif HT Cat. 1 * | Tarif HT Cat. 2 * |
|-------------|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| ACC075362 | Accouplement rapide SUROIL | 195.48 | 162.90 |
| ADEG | ADEGRIP | | |
| ADEG400 | Adegrip Bombe 400 Ml | 33.36 | 27.80 |
| ADEG500 | Adegrip bombe 500 Ml | 51.00 | 42.50 |
| ADHE | ADHERENT | | |
| ADHE10 | Ader gras la boîte de DK700 | 77.62 | 64.68 |
| ADHE11 | Pain adherent PINKADER OK540 | 65.18 | 54.38 |
| ADHE12 | Bombe adherent | 68.10 | 56.75 |
| AGRA | AGRAFE | | |
| AGRA11 | Agrafe Lagrelle B11 N3 A 10 | 4.20 | 3.50 |
| AGRA20 | Agrafe a charniere Texas N20 | 42.00 | 35.00 |
| AGRA25 | Agrafe a charn. Texas N25 0.30m | 43.20 | 36.00 |
| ANNE | ANNEAU D'ATTELAGE FILETE | | |
| ANNE1 | Anneau tournant 10 T | 94.74 | 78.95 |
| ANNE2 | Anneau tournant 15 T | 235.02 | 195.85 |
| ANNE3 | Anneau a souder 10 T | 71.23 | 59.36 |
| ANNE4 | Anneau a souder 15 T | 110.16 | 91.80 |
| ANNE5 | Anneau de 10 501129 Y | 30.90 | 25.75 |
| ANNE6 | Anneau de 10 501151 X | 13.76 | 11.47 |
| ANNE7 | Anneau a sceller | 29.16 | 24.30 |
| ANNE8 | Anneau a ecrou 10X120 | 26.58 | 22.15 |
| ANNE9 | Anneau ovale pour cable | 50.04 | 41.70 |
| ANTI1 | Antigel 1e L | 9.36 | 7.80 |
| ANTIS | Antigel le bidon de 5 litre | 81.71 | 68.09 |
| ARRA | ARRACHEUSE BOSSE BIDRET | | |
| ARRA12021 | Fleau caoutchouc arrach. betterave | 30.20 | 25.17 |
| ARRE | ARRET | | |
| ARRE1 | Arret A G R | 88.24 | 73.53 |
| ARRE2 | Arret galv Fillette 501261 R | 20.94 | 17.45 |
| ARRE3 | Arret marseillais N1 | 16.32 | 13.60 |
| ATTE | ATTELAGE AUTOMATIQUE | | |
| ATTE1 | Barne coudee avec coupelle A | 1304.88 | 1087.40 |
| ATTE2 | Barne droite avec coupelle B | 732.36 | 610.30 |
| ATTE3 | Coupelle seule la piece | 66.60 | 55.50 |
| ATTE4 | Machoire attelage K la paire | 838.80 | 699.00 |
| ATTES | Ressort de traction | 14.16 | 11.80 |
| AVAN | AVANT DE VERSOIR | | |
| AVAN56 | Avant de versoir RC 56 | 216.72 | 180.60 |
| AVAN57 | Avant de versoir RC 57 | 216.72 | 180.60 |
| AXE | AXE DE COUTEAU TAARUF AGRAM | | |
| AXE35640300 | Axe de couteau TAARUF-AGRAM | 14.88 | 12.40 |
| BAGU | BAGUE D'ETANCHEITE | | |
| BAGU255210 | Bague etancheite 25x52x10 T35 | 39.60 | 33.00 |
| BAGU305207 | Bague etancheite 30x52x7 T35 | 39.60 | 33.00 |

- Droits d'utilisation réservés à "ETS WERSHUREN" SIREN 897 180 063

* Cat. 1 : ce tarif s'applique aux particuliers, artisans, commerçants

* Cat. 2 : ce tarif s'applique aux agriculteurs.

| ACADEMIE DE CAEN | | BEP + CAP | Session 1999 |
|--------------------|--|-------------|--|
| Durée : 0 h 30 min | | | EP1.2 - Communication professionnelle |
| DOCUMENTATION | | Feuille 1/5 | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

PHASE DE COMMUNICATION (Situation n° 7)

ETS MERSHUREN
SIREN 897 180 063
Ets MERSCHUREN

- Fichier ARTICLES au 26/03/99 -
trié par MOT CLEF 5

Page 2

| Code | Désignation | Tarif HT Cat. 1 * | Tarif HT Cat. 2 * |
|-------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| BAGU306207 | Bague etancheite 30x62x7 T32 | 45.78 | 38.15 |
| BAGU306210 | Bague etancheite 30x62x10 T35 | 45.18 | 37.65 |
| BAGU325207 | Bague etancheite 32x52x7 T35 | 39.06 | 32.55 |
| BAGU354707 | Bague etancheite 35x47x7 T35 | 37.08 | 30.90 |
| BAGU355007 | Bague etancheite 35x50x7 T35 | 35.10 | 29.25 |
| BAGU355210 | Bague etancheite 35x52x10 T35 | 42.54 | 35.45 |
| BAGU356210 | Bague etancheite 35x62x10 T35 | 47.40 | 39.50 |
| BAGU356806 | Bague etancheite 35x68x6 | 46.56 | 38.80 |
| BAGU406010 | Bague etancheite 40x60x10 T 35 | 42.84 | 35.70 |
| BAGU406210 | Bague etancheite 40x62x10 | 39.80 | 33.17 |
| BAGU407210 | Bague etancheite 40x72x10 T32 | 40.60 | 33.83 |
| BAGU408010 | Bague etancheite 40x80x10 T35 | 61.80 | 51.50 |
| BAGU426207 | Bague etancheite 42x62x7 T35 | 29.82 | 24.85 |
| BAGU426208 | Bague etancheite 42x62x08 T35 | 51.00 | 42.50 |
| BAGU458510 | Bague etancheite 45x85x10 | 71.16 | 59.30 |
| BAGU506510 | Bague etancheite 50x65x10 | 47.64 | 39.70 |
| BAGU507008 | Bague etancheite 50x70x8 | 46.34 | 38.62 |
| BAGU507208 | Bague etancheite 50x72x8 | 56.56 | 47.13 |
| BAGU507410 | Bague etancheite 50x74x10 | 79.02 | 65.85 |
| BAGU508010 | Bague etancheite 50x80x10 | 52.74 | 43.95 |
| BAGU509010 | Bague etancheite 50x90x10 | 46.40 | 38.67 |
| BAGU557210 | Bague etancheite 55x72x10 T 35 | 47.20 | 39.33 |
| BAGU558012 | Bague etancheite 55x80x12 | 77.98 | 64.98 |
| BAGU607508 | Bague etancheite 60x75x8 T35 | 44.60 | 37.17 |
| BAGU689010 | Bague etancheite 68x90x10 T35 | 66.48 | 55.40 |
| BAGU708612 | Bague etancheite 70x86x12 | 115.38 | 96.15 |
| BAGU709010 | Bague etancheite 70x90x10 T35 | 51.20 | 42.67 |
| BAGU759510 | Bague etancheite 75x95x10 T35 | 55.60 | 46.33 |
| BAGU759512 | Bague etancheite 75x95x12 T35 | 57.00 | 47.50 |
| BAGU9011513 | Bague etancheite 90x115x13 T32 | 79.00 | 65.83 |
| BAND | BANDE POUR MEULEUSE | | |
| BAND7540 | Bande meuleuse 75x604 G40 | 24.60 | 20.50 |
| BARR | BARRE DE POUSSEE | | |
| BARR1105135 | Barre pous. 19x19 ATB4001P L40 | 172.08 | 143.40 |
| BARR1105140 | Barre pous. 19x19 ATB4501P L45 | 176.04 | 146.70 |
| BARR1105145 | Barre pous. 19x19 ATB5001P L50 | 179.40 | 149.50 |
| BARR1105160 | Barre pous. 19x25 ATB400DP L40 | 165.48 | 137.90 |
| BARR1105165 | Barre pous. 19x25 ATB450DP L45 | 183.12 | 152.60 |
| BARR1105170 | Barre pous. 19x25 ATB500DP L50 | 186.60 | 155.50 |
| BARR1105215 | Barre pous. 25x25 ATB3202 LG32 | 179.40 | 149.50 |
| BARR1105220 | Barre pous. 25x25 ATB4002P L40 | 180.90 | 150.75 |
| BARR1105225 | Barre pous. 25x25 ATB4002S L40 | 251.52 | 209.60 |
| BARR1105230 | Barre pous. 25x25 ATB4502P L45 | 186.60 | 155.50 |
| BARR1105240 | Barre pous. 25x25 ATB5002P L50 | 186.60 | 155.50 |

- Droits d'utilisation réservés à "ETS MERSHUREN" SIREN 897 180 063

* Cat. 1 : ce tarif s'applique aux particuliers, artisans, commerçants

* Cat. 2 : ce tarif s'applique aux agriculteurs.

PHASE DE COMMUNICATION (Situation n° 7)

ETS WERSHUREN
SIREN 897 180 063
Ets WERSCHUREN

- Fichier ARTICLES au 26/03/99 -
trié par MOT CLEF 5

Page 3

| Code | Désignation | Tarif HT Cat. 1 * | Tarif HT Cat. 2 * |
|------------|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| BARREA | BARREAU CALIBRE CLAVETTE 50Cms | | |
| BARREA0606 | Barreau 6x6x500 cal.clavette | 35.28 | 29.40 |
| BARREA0707 | Barreau 7x7x500 cal.clavette | 47.04 | 39.20 |
| BARREA0708 | Barreau 7x8x500 cal.clavette | 47.04 | 39.20 |
| BARREA0810 | Barreau 8x10x500 cal.clavette | 55.80 | 46.50 |
| BARREA0812 | Barreau 8x12x500 cal.clavette | 83.76 | 69.80 |
| BARREA0914 | Barreau 9x14x500 cal.clavette | 86.40 | 72.00 |
| BARREA1016 | Barreau 10x16x500 cal.clavette | 98.40 | 82.00 |
| BARREM | BARRE A MINE L.1m50 Bp ou Bc | 222.00 | 185.00 |
| BARRET | BARRETTE B11 N3 courroie 1e m | 28.30 | 23.58 |
| BATT | BATTERIE | | |
| BATT20069 | Coupe circuit 04251 | 142.65 | 142.65 |
| BATT20177 | Cosse masse 35mm2 VRAC | 2.38 | 2.38 |
| BATT20178 | Cosse masse 50 mm2 VRAC | 3.02 | 3.02 |
| BATT47017 | Cable demarrage 50 mm2 - 5 m | 335.10 | 335.10 |
| BATT47018 | Cable demarrage 35mm2 de 4.5 | 246.20 | 246.20 |
| BATT55559 | Batterie 12V 855AH 55530 | 293.10 | 293.10 |
| BATT57220 | Batterie 12V 72AH 57220 | 506.70 | 506.70 |
| BATT58821 | Batterie 12V 888AH 58821 | 443.00 | 443.00 |
| BATT58833 | Batterie 12V 888AH 58827-58815 | 435.84 | 435.84 |
| BATT59017 | Batterie 12V 90AH 59017 | 533.00 | 533.00 |
| BATT60528 | Batterie 12V 105AH 59615 | 550.00 | 550.00 |
| BATT61040 | Batterie 12V B110AH 61023 | 637.00 | 637.00 |
| BATT64329 | Batterie 12V B143AH 64323 | 885.00 | 885.00 |
| BATT907187 | Cosse + PL double serr.20014 50MM2 | 5.05 | 5.05 |
| BATT907188 | Cosse - PL double serr.20015 50MM2 | 5.05 | 5.05 |
| BATT907189 | Cosse + PL double serr.20016 95MM2 | 14.28 | 14.28 |
| BATT907190 | Cosse - PL double serr.20017 95MM2 | 14.28 | 14.28 |
| BEQU | BEQUILLE | | |
| BEQU60 | Bequille a vis carree de 60 | 146.40 | 122.00 |
| BEQU70 | Bequille vis carree de 70 403 | 151.55 | 126.25 |
| BOIT340 | Boite a outils ETE 340 | 92.16 | 76.80 |
| BOITC | BOITE STOCKAGE CARTON | | |
| BOITC05 | Boite stockage carton 5 cm | 4.65 | 4.65 |
| BOITC10 | Boite stockage carton 10cm | 4.83 | 4.83 |
| BOITC15 | Boite stockage carton 15cm | 6.24 | 6.24 |
| BOITC20 | Boite stockage carton 20cm | 7.32 | 7.32 |
| BOMB | BOMBE | | |
| BOMB50 | Bombe a galvaniser brillant | 87.88 | 73.20 |
| BOMB52 | Bombe a galvaniser mat | 87.16 | 72.60 |
| BOMB300 | Bombe START DEMARRAGE 300ml | 22.32 | 18.60 |
| BOTT | BOTTES | | |
| BOTT1 | Botte PVC Securite vert T 40 | 105.00 | 105.00 |
| BOTT2 | Botte PVC Securite vert T 42 | 110.00 | 110.00 |

- Droits d'utilisation réservés à "ETS WERSHUREN" SIREN 897 180 063

* Cat. 1 : ce tarif s'applique aux particuliers, artisans, commerçants

* Cat. 2 : ce tarif s'applique aux agriculteurs.

PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°8

THEME

Vous travaillez chez Décathlon. Un client désire acheter un vélo pour l'anniversaire de son fils qui est dans 3 jours.

Conseillez au mieux ce client, en respectant les phases de la vente :

- accueil,
- recherche des besoins,
- présentation des produits,
- argumentation,
- réponse aux objections,
- conclusion (vente additionnelle),
- prise de congé.

DOCUMENTATION

Vous avez en votre possession différents documents :

- le catalogue vélos et accessoires
- des bons de garantie

PS : Les caisses sont centralisées à la sortie.

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| ACADEMIE DE CAEN | BEP + CAP | Session 1999 |
| Durée : 0 h 30 min | Feuille 1/1 | EP1.2 - Communication professionnelle |
| S U J E T 8 | | DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Magasinage et messagerie |

• VÉLOS ENFANTS •



DECATHLON PRODUCTEUR



La taille du vélo :

Elle est exprimée en pouces et indique le diamètre des roues : 12 pouces, 14 pouces, 16 pouces, 20 pouces.

La sécurité en priorité :

Testés en laboratoire externe, les vélos 12 et 14 pouces (2-5ans) sont conformes à la norme européenne EN71, très stricte sur la sécurité. Tests supplémentaires en Laboratoire International DECATHLON pour tous les vélos, du 12 au 20 pouces.

Freinage efficace :

Les vélos enfants DECATHLON sont équipés de freins dont la conception a fait ses preuves sur des vélos pour adulte en usage ville ou tout terrain.

Pour les plus jeunes, entre 2,5 et 4 ans, soit du 12 au 14 pouces, DECATHLON monte un frein VTT à l'avant et un frein à tambour à l'arrière, permettant de s'arrêter sur une courte distance.

Pour les grands, à partir de 1m20, 2 freins spécifiques VTT équipent les RockRider 20 pouces, pour s'arrêter quelle que soit la vitesse et le type de terrain.

Toutes les jantes des vélos enfant Décathlon sont en aluminium pour un meilleur mordant au freinage. Et avec les poignées de freins spécialement étudiées pour les petites mains, réglables pour bien attraper le levier, l'enfant se sent vraiment en sécurité en toutes circonstances.

Un cadre adapté ergonomique :

La géométrie des cadres DECATHLON est adaptée à la morphologie de l'enfant. Tous les détails sont étudiés par des ingénieurs

spécialisés : cadre avec un tube supérieur incliné vers l'arrière pour faciliter l'enjambement, bases arrière plus longues pour la stabilité de l'enfant, surtout à faible vitesse. Pour les 12 et 14 pouces, nous avons choisi d'équiper les vélos d'un cadre mono-poutre, très pratique pour monter ou descendre du vélo, sans perdre l'équilibre.



La solidité impérative :

Comme DECATHLON a choisi de monter de nombreuses pièces identiques dans leurs matériaux à celles des vélos adultes (jeu de direction, boîtier de pédalier, jantes, tubes des cadres), les vélos enfants sont robustes. Ils ont été mis à l'épreuve, avec succès, auprès des enfants, dans les cours d'école, en séances pédagogiques et pendant les récréations.

La longévité impérative :

Nos cadres bruts sont dégraissés, phosphatés, ceci afin d'améliorer la tenue de la peinture sur le cadre et la résistance à la corrosion. La peinture des cadres des vélos 20 pouces, plus sujette à des séjours prolongés à l'extérieur, est recouverte d'une couche supplémentaire de vernis protecteur.

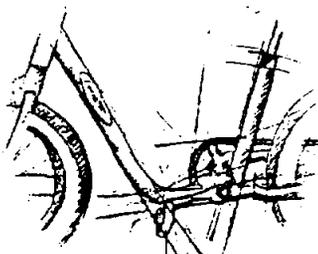
L'entretien :

Rouler sur un vélo qui ne fait pas de bruit, sans résistance au pédalage est un réel plaisir. Des pneus toujours bien gonflés permettent d'avancer avec moins de fatigue. Si votre enfant a roulé sous la pluie, pensez en rentrant à essuyer son vélo avec un chiffon, à sécher l'intérieur des vis à tête creuse, (vis de potence, du porte bidon...) et à huiler la transmission (chaîne, plateau, pignon, dérailleur).



Le trocathlon :

Événement qui vous permettra de revendre le vélo de votre enfant devenu "trop petit" et d'acheter un vélo neuf ou d'occasion, plus adapté à la taille de l'enfant. Prenez contact auprès de votre magasin habituel pour plus de renseignements.

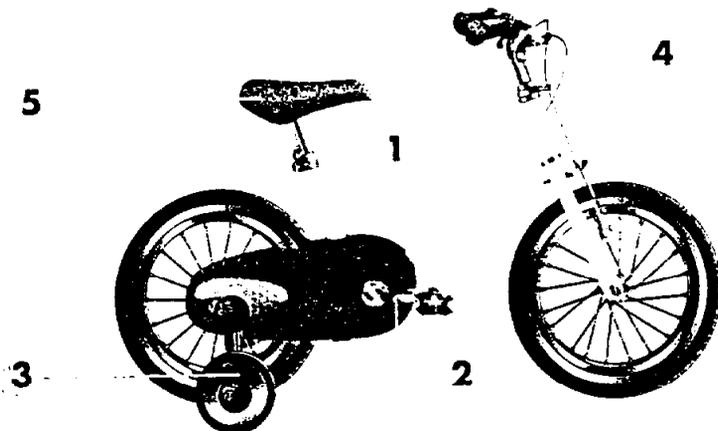


Missio
DECATHLON

VÉLOS ENFANTS

Tailles enfants entre 90 et 112 cm

C'est la période d'apprentissage. Ces vélos sont livrés avec stabilisateurs (les petites roues) silencieux et démontables facilement une fois que l'enfant veut se lancer sur 2 roues seulement. Les roues font 12 ou 14 pouces de diamètre.



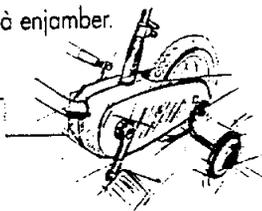
• POINTS COMMUNS •

1 Cadre

De forme mono-poutre : il est très facile à enjamber.

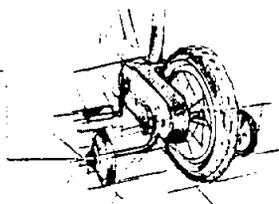
2 Protection

L'enfant ne peut pas se salir ni se blesser car les pédalier, chaîne et pignon sont complètement protégés.



3 Stabilisateurs

L'enfant est bien en équilibre, grâce aux 2 grosses roulettes stabilisatrices et silencieuses, ce qui est agréable en promenade.



4 Freinage

L'enfant attrape facilement les leviers de freins, car ils sont adaptés aux petites mains, pour pouvoir freiner sans effort. De plus, les patins de freins sont en matériau tendre, ils collent donc plus à la jante lors du freinage, afin de le faciliter.

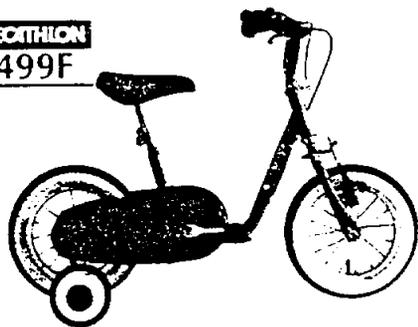
5 Confort

L'enfant n'est pas secoué car la selle est rembourée et les pneus ont un gros diamètre, pour bien amortir les irrégularités du terrain.

Sa position est parfaite, car la tige de selle à blocage rapide permet de trouver rapidement la position idéale, sans outil particulier.

- △ • Ne pas utiliser sur la voie publique
- Vélos vendus sans éclairage

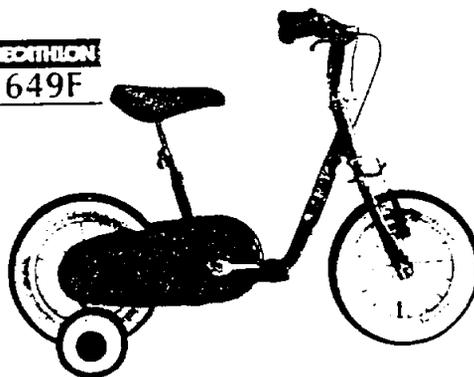
DECATHLON
499F



◀ Boppy 12

Coloris : Pétunia
Réf : 391434
Coloris : Blanc
Réf : 391442
Disponible mi-juillet.

DECATHLON
649F

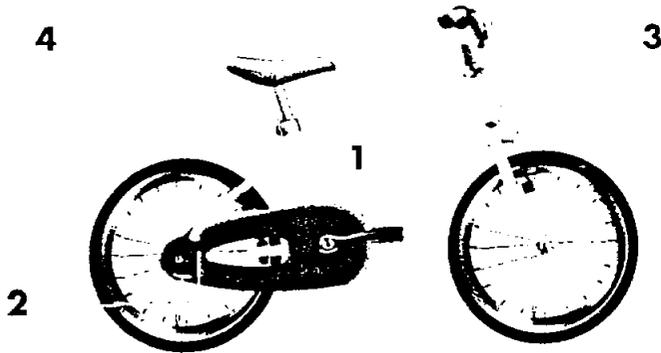


▶ Boppy 14

Coloris : Pétunia
Réf : 391485
Coloris : Blanc
Réf : 391493
Disponible mi-juillet.

Tailles enfants entre 105 et 120 cm

Ce sont des vélos de perfectionnement, donc sans stabilisateurs.
Il suffira de les équiper si l'enfant débute.
Les roues font 16 pouces de diamètre.



• POINTS COMMUNS •

1 Cadre

Conçu pour enjamber son vélo ou s'arrêter en posant facilement les 2 pieds au sol.

2 Protection

Carter de protection du pédalier et de la chaîne, pour ne pas se salir ou se blesser.

3 Freinage facile

- frein cantilever à l'avant, facilement actionnable par son levier pour petite main,
- rétro-pédalage à l'arrière, très simple à actionner.

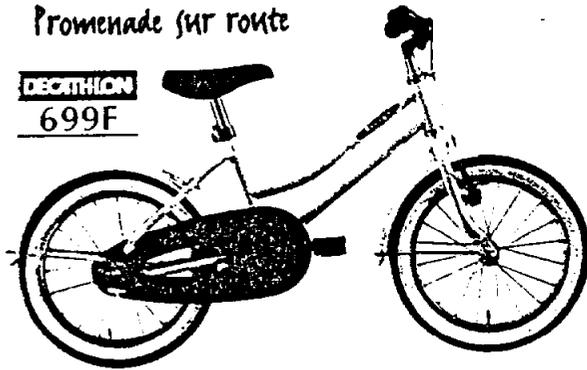
4 Confort

Le confort est procuré par la selle rembourée et les pneus de grosse section. Le guidon semi-relevé permet une position confortable.

- △ • Ne pas utiliser sur la voie publique
- Vélos vendus sans éclairage

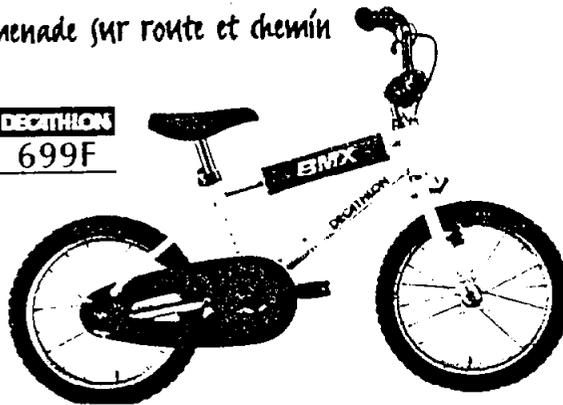
Promenade sur route

DECATHLON
699F



Promenade sur route et chemin

DECATHLON
699F



Hop 16 ▶

Le Hop 16 est équipé de garde-boues en polycarbonate.
Coloris : Jaune.
Ce coloris changera en rouge en cours d'année.
Réf : 745709

BMX 16 ▶

Coloris : Jaune
Réf : 184765



Le conseil pour plus de plaisir

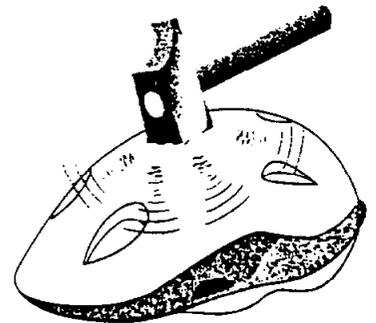
En vélo, on tombe parfois. Avec un casque et des gants adaptés à la morphologie de l'enfant, on peut éviter les "bobos" ou les accidents. Dès que la promenade s'allonge, ce qui était fortement conseillé devient indispensable.

LE CASQUE DECATHLON



Coque surmoulée

La micro-coque plastique supérieure est soudée par moulage à la coque en polystyrène. Procédé qui répartit l'énergie d'un choc pour mieux résister à l'éclatement et qui accroît sa tenue dans le temps.

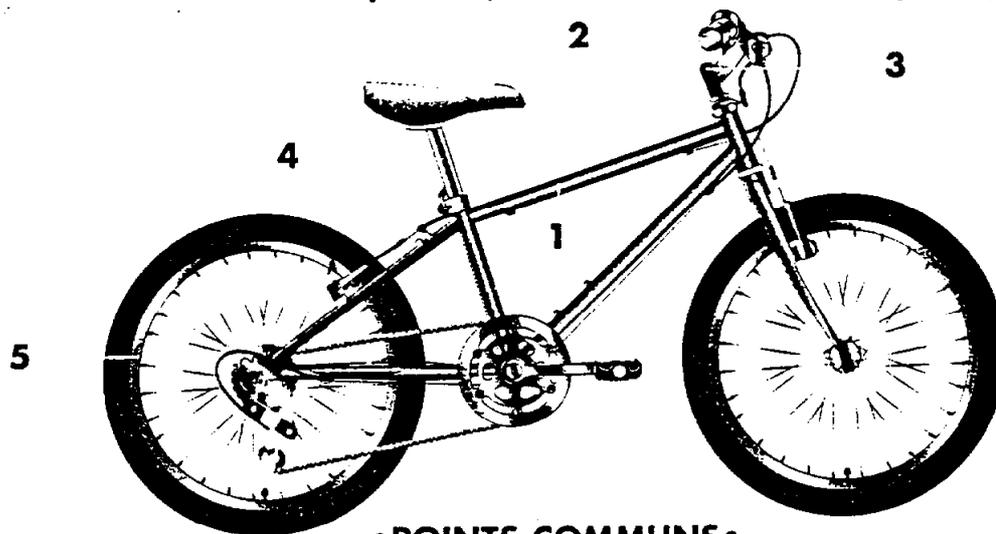


À TOUTE LA FORME 11

VÉLOS ENFANTS

Tailles enfants à partir de 115 cm

Décathlon conseille la taille de roue 20 pouces pour les enfants qui mesurent plus de 115 cm. A partir des 20 pouces, les vélos sont livrés avec éclairage à l'avant et à l'arrière. Le vélo accompagnera l'enfant jusqu'à la taille de 1m40 environ. Suivant l'envie et le type de sortie recherché, on optera pour les modèles orientés Balade et découverte (Hop 20, Roadside 20 cadre garçon ou cadre fille), ou pour les modèles Balade sportive (Rockrider 20, 20X, 20X suspendu)



INFO :
Vélo devenu trop petit :
Pensez au Trocathlon.

• POINTS COMMUNS •

1 Cadre

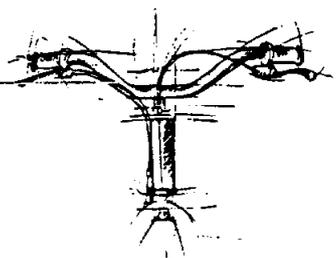
Un cadre privilégiant la stabilité et la maniabilité, avec un tube supérieur incliné vers l'arrière pour faciliter l'enjambement.

2 Vitesses

Sur les modèles qui en sont équipés, changement de vitesses par poignée tournante indexée, facile à manoeuvrer et permettant de conserver le guidon bien en main.

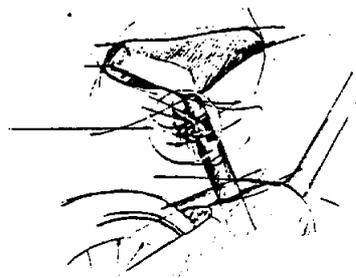
3 Guidon

Un guidon semi-relevé, pour garder le buste droit et avoir une position de conduite confortable.



4 Tige de selle

Un blocage de la tige de selle par serrage rapide, ne nécessitant pas d'outil, pour trouver facilement la bonne hauteur de selle.



5 Jantes

Des jantes en aluminium, légères et solides.

Balade en terrain plat

Hop 20

Coloris : Mandarine
Réf : 470164

DECATHLON
799F



C'est un vélo pratique et simple

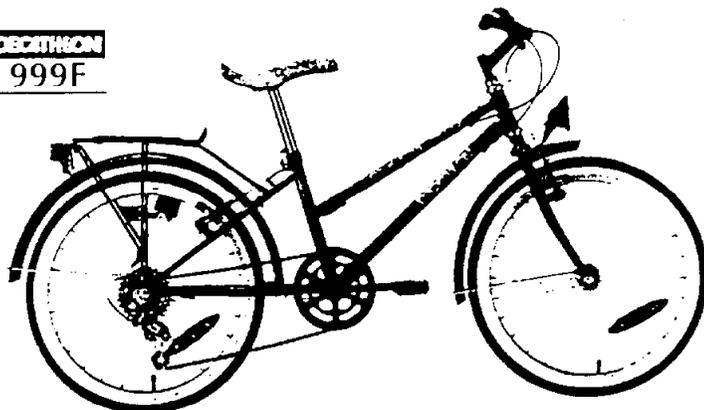
- Le freinage efficace, de type cantilever à l'avant, par rétro-pédalage à l'arrière : facilité et rapidité.
- La protection du pédalier par disque plein, pour ne pas se salir.
- Les garde-boue en polycarbonate, légers et indéformables en cas de chocs, teintés dans la masse pour que la couleur ne puisse s'écailler en cas d'éraflures.

Balade sur route et chemin en terrain plat ou vallonné.

Riverside 20 ▶

Coloris : Bleu pour les garçons
 Réf : 184676
 Coloris : Cyclamen pour les filles
 Réf : 184684

DECATHLON
 999F



Balade sportive

L'enfant va découvrir la facilité de pédalage :

- 5 vitesses,
- protection du plateau, côté extérieur mais aussi intérieur, qui empêche de dérailler,
- 2 freins cantilevers, pour s'arrêter en toute sécurité quel que soit le relief,
- l'éclairage fixe, par dynamo, donc une autonomie illimitée,
- pneus avec bande de roulement pour avancer avec plus de facilité.

Rockrider 20 ▶

Coloris : Rouge
 Réf : 396444
 Coloris : Jaune
 Réf : 741991
 Modèles filles :
 Coloris : Pétunia
 Réf : 742009
 Coloris : Bermudes
 Réf : 742017

DECATHLON
 A partir de
 699F



Le VTT comme un grand :

- 5 vitesses,
- protection du plateau, côté extérieur mais aussi intérieur, qui empêche de dérailler,
- 2 freins cantilevers, pour s'arrêter en toute sécurité quel que soit le relief,
- pneus cramponnés avec bande de roulement pour avancer avec plus de facilité sur route mais aussi bien accrocher sur chemin.



11,7 kg

Rockrider 20X ▶

Coloris : Gris
 Réf : 184595
 Coloris : Ocre
 Réf : 184587
 Modèles filles :
 Coloris : Miel
 Réf : 184609
 Coloris : Cyclamen
 Réf : 184617
 Ces coloris changeront en cours d'année.

DECATHLON
 999F



C'est un vélo avec 7 vitesses, pour passer partout

- L'enfant va trouver plus de sensations et de facilité : freins cantilever, tige de selle, pédalier, moyeux, dérailleur sont en aluminium, pour gagner en poids et donc en plaisir.
- 7 vitesses pour passer partout, sur sentiers et chemins.

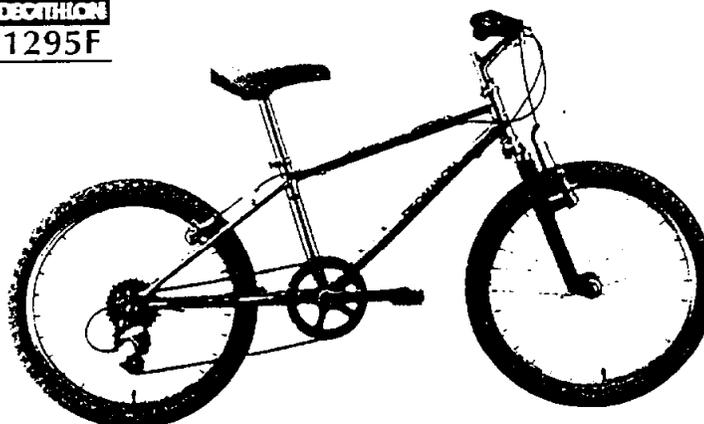


10,9 kg

Rockrider 20SX ▶

Coloris : Gris
 Réf : 184641

DECATHLON
 1295F



C'est la version suspendue du RR20X

- Grâce à la fourche télescopique, les irrégularités du terrain sont gommées pour plus de confort, et la roue avant reste collée au sol (on peut aller plus vite avec plus de sécurité).

CONSEIL



Pour votre sécurité, le port du casque est recommandé

Livré avec kit d'éclairage complet (piles fournies), sonnette et catadioptrés de roues. Equipements sous réserve de modifications.

ATOME LA FORME 13

CASQUES



**Le port du casque réduit de 85% le risque de blessure sérieuse à la tête !
Trois facteurs essentiels guideront votre choix : la sécurité, le confort, la ventilation.**



Normes

Le casque doit répondre à de nombreuses contraintes de chocs, couverture de la tête, bonne tenue aux agressions naturelles et étirements des sangles. **CE** : indispensable pour une commercialisation européenne. **TUV** : standard allemand. **ANSI** : standard américain. **SNELL B90** : norme américaine (fort degré d'exigence).



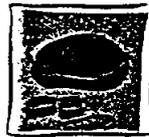
Coque surmoulée

La micro-coque plastique supérieure est soudée par moulage à la coque en polystyrène. Procédé qui répartit l'énergie d'un choc pour mieux résister à l'éclatement et qui accroît sa tenue dans le temps.



Filet Anti-insectes

Toujours sur les aérations à l'avant du casque. Evite les piqûres d'insectes. Indispensable pour la pratique active du VTT.



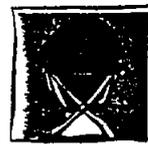
Taillant

Le casque est conçu pour un tour de tête précis. Vous pourrez cependant régler la taille avec les jeux de mousse d'épaisseurs différentes fournies avec le casque. Posé sur la tête, il ne doit ni bouger, ni compresser les tempes.

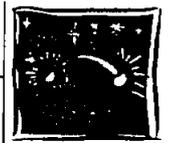


Maintien occipital

Certains casques ont un système arrière qui descend le point d'attache de la sangle, favorisant le maintien du casque pour plus de sécurité et de confort.



Reflecteurs, avant ou arrière indispensables pour rouler de nuit et être vu par les voitures.



La visière

- Soit intégrée sur les casques enfants et casques ville. La forme casquette à l'avant protège le visage en cas de chute frontale.
- Soit amovible, elle sera utilisée en VTT pour éviter les branches et les projections de boue.



Aération : notée de 1 à 3, un casque bien aéré va éviter les échauffements au niveau de la tête, l'aération est conditionnée à la fois par la surface d'ouverture des trous et par les canaux intérieurs. Pour une utilisation peu intensive, le degré 1 suffit. Pour une utilisation intensive : l'aération de type 3 est plus adaptée.



Sangles : notée de 1 à 3 : toutes réglables, elles sont attachées en forme de V pour que le casque ne pivote pas sur la tête. Le maillage (fin ou grossier) et la qualité du fil favoriseront le confort de la sangle. La note 3 correspond à une sangle très confortable.

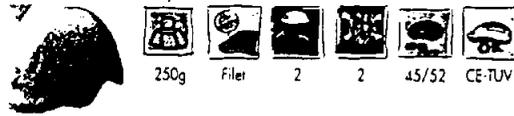


Le poids

Le casque léger est conseillé pour les jeunes enfants qui auraient des difficultés à tenir la tête droite sur le porte-bébé, si le poids du casque est trop lourd. Casque léger aussi pour les sorties supérieures à 1 heure, le casque ne doit pas peser sur la tête.

ENFANT

Ajai Baby



Réf : 109405

Babe Cool



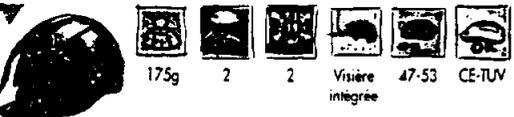
Réf : 093444

Biker



Réf : 362961

Jungle



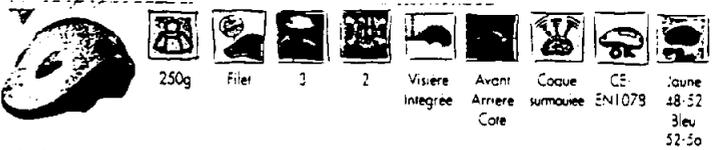
Réf : 106546

Concept



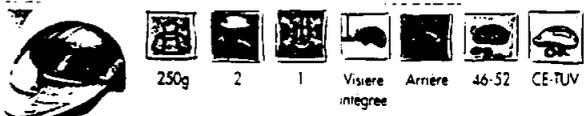
Réf : 107097

Baby Junior



Réf : 714250

Via



Réf : 513440

Buffalo Lite Street



Réf : 102044

Cracker Jack



Réf : 098322

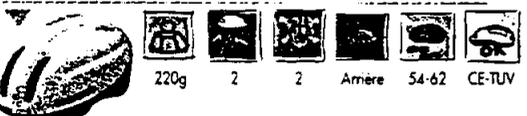
Aïto



Réf : 107313

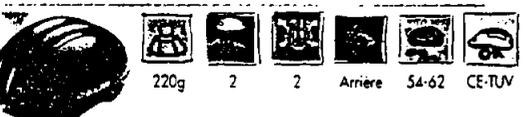
ADULTE

Commander Blanc



Réf : 107240

Commander Carbone



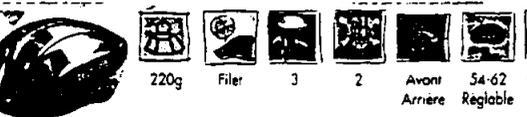
Réf : 107143

Air Flow



Réf : 513718

Météore



Réf : 107267

Spirale



Réf : 098306

Brancale

Decathlon

Vetta

Bell

Met

Brancale

Bell

Bell

Met

Met

Bell

Evo

BON DE GARANTIE

DÉSIGNATION DU MATÉRIEL :

MARQUE :

MODÈLE :

RÉFÉRENCE :

N° DE SÉRIE :

DATE D'ACHAT :

REVENDEUR :

DURÉE DE LA GARANTIE :

CACHET DU MAGASIN