

C.A.P
EMPLOYÉ DE VENTE SPECIALISÉ
OPTION C : SERVICES À LA CLIENTÈLE

EP2 :
Travaux professionnels liés à la relation client,
à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

DURÉE : 1 h 30

COEFFICIENT : 6

SESSION 2008

Ce sujet comporte 18 pages numérotées de 1/18 à 18/18.
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.

Aucun document n'est autorisé.

À l'issue de l'épreuve, joindre la page 2 du sujet et les annexes à rendre, complétées ou non
(pages 13, 14, 15, 16, 17 et 18) agrafées dans une copie anonymée modèle E.N

L'usage de la calculatrice et de crayons de couleur est autorisé.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 1 sur 18	

COMPÉTENCES	ACTIVITÉS	QUESTIONS	ANNEXES	BARÈME
C 1.1.1 Se documenter, se renseigner	Identifier les prestations offertes sur le site	1.1	Annexe A	8 points
C 1.1.2 Informé le client	Sélectionner l'information à donner et la donner	1.2 1.3 1.4	Annexe B Annexe C Annexe D	14 points 14 points 9 points
C1.2.2 Aider le client	Choisir la mesure d'aide appropriée	1.5	Annexe E	15 points
C.2.1.1 Identifier les équipements	Situer les équipements	2.1	Annexe F	5 points
C.2.1.4 Contrôler le respect des délais de remise en état	Comparer les dates de remise en état et faire le nécessaire	2.2	Annexe G Annexe H	11 points 6 points
C.2.3. Participer à la gestion des incidents	Apprécier les situations à risque Alerter les services d'intervention	2.3 2.4	Annexe I Annexe J	17 points 9 points
C.2.2.3 Participer à la mise en place d'action promotionnelle	Exécuter des opérations attachées aux actions de promotion	2.5 2.6	Annexe K Annexe L	6 points 6 points

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 2 sur 18	

Cultura

Espace Commercial Chanteraines
112 avenue du Général de Gaulle
92230 Gennevilliers
Tél. : 01.41.47.46.46
Fax : 01.41.47.46.56

Vous venez d'être embauché(e) chez CULTURA comme agent d'accueil et de services.

Cette enseigne est spécialisée en vente de biens de loisirs culturels.

D'une superficie de 2 500 m², le magasin de Gennevilliers regroupe l'offre complète des métiers Cultura : le livre tout d'abord, les produits numériques (disque, vidéo, multimédia), et produits artistiques (papeterie, loisirs créatifs et beaux arts).

Monsieur Olivier GATINET, responsable du point de vente, a la charge d'une équipe de 50 personnes.

Il vous aide à mieux comprendre le fonctionnement de son enseigne et vous propose différentes activités afin que vous puissiez au mieux répondre aux attentes de sa clientèle.



CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 3 sur 18	

PREMIÈRE PARTIE : GÉRER LA RELATION CLIENT

Activité 1 : Identifier les prestations offertes

Afin que vous puissiez répondre facilement aux questions des clients, Monsieur GATINET vous demande de repérer les services proposés par le magasin.

TRAVAIL À FAIRE

1.1 – À partir du **document 1 page 8/18**, identifier les services proposés par le magasin sur **l'annexe A page 13/18 à rendre avec la copie.**

Activité 2 : Informer les clients

Le 7 janvier, plusieurs clients se présentent au comptoir d'accueil, vous les accueillez et répondez au mieux à leurs attentes. Parallèlement à cette activité, vous assurez également l'accueil téléphonique.

Madame DURAND souhaite obtenir des renseignements pour inscrire ses trois enfants de 5, 7 et 9 ans à des ateliers créatifs.

TRAVAIL À FAIRE

1.2 – À l'aide du **document n°2 page 9/18**, compléter le dialogue figurant sur **l'annexe B page 13/18 à rendre avec la copie.**

Vous recevez un appel téléphonique de madame LAMBLOIS, elle veut inscrire sa fille Elsa de 8 ans à un atelier de création de bracelets au cours de la troisième semaine de janvier.

TRAVAIL À FAIRE

1.3 – À partir du **document 3 page 10/18**, repérer l'atelier correspondant à la demande de madame LAMBLOIS et remplir la fiche d'inscription – **annexe C page 14/18 à rendre avec la copie.**

Vous recevez un appel téléphonique de monsieur YACINE. Il désire assister avec sa femme au concert de MIKA qui a lieu le 4 juillet au parc des princes. Il souhaite des places assises mais les moins chères possible.

TRAVAIL À FAIRE

1.3 – À partir du **document 4 page 11/18**, localiser les places convenant à la demande de monsieur YACINE et indiquer le montant qu'il aura à payer sur **l'annexe D page 14/18 à rendre avec la copie.**

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle

Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

SESSION 2008

Page 4 sur 18

Activité 3. Aider et conseiller les clients

En tant qu'agent d'accueil, il vous appartient d'aider les visiteurs qui éprouvent des difficultés.

Monsieur HAMRI se rend au Vietnam pendant les vacances de février, il désire se procurer le guide du routard 2008. Il l'a cherché dans le rayon, et ne l'a pas trouvé.

TRAVAIL À FAIRE

1.4 – Apporter une réponse et une aide adaptée à la situation en complétant **l'annexe E page 14/18 à rendre avec la copie.**

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle

Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

SESSION 2008

Page 5 sur 18

DEUXIÈME PARTIE : CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

Monsieur GATINET a pour souci la sécurité et la satisfaction des clients et souhaite faire avec vous le point sur vos connaissances en la matière, en gérant avec vous quelques incidents du quotidien.

Activité 4 : identifier les équipements

En cas d'incendie, vous êtes chargé(e) de faire évacuer la clientèle.

TRAVAIL À FAIRE :

2.1 – Entourer au stylo de manière visible sur le plan du magasin **annexe F page 15/18** à rendre avec la copie les emplacements des issues de secours.

Activité 5 : Contrôler le respect des délais de remise en état

Vous êtes très attentif(ve) à la qualité des services proposés aux clients.

Mademoiselle BOURALI est fort mécontente ; elle souhaite écouter un CD au bar musical, il est midi et il y a beaucoup de monde. Malheureusement le seul casque disponible est détérioré, l'oreillette droite n'émet plus de son, problème de haut-parleur sans doute.

TRAVAIL À FAIRE

1.5 – Vérifier le cahier de demande d'interventions (**document 5 page 12/18**). Que constatez-vous ? Que devez-vous faire ? Quels sont les renseignements que vous devez transmettre au responsable concerné afin qu'il soit informé du dysfonctionnement. **Compléter l'annexe G page 16/18 à rendre avec la copie.**

1.6 - Quel document devez-vous créer afin d'éviter qu'un autre client ne se serve de ce casque ? Quelles informations devez-vous noter sur ce document ? **Compléter l'annexe H page 16/18 à rendre avec la copie.**

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 6 sur 18	

Activité 6 : Participer à la gestion des incidents

On vous signale deux incidents :

1. une maman a renversé le biberon de son bébé sur le sol au café musical ;
2. une pierre a été envoyée sur la vitre de la porte de sortie, celle-ci présente un impact important et risque de se briser.

TRAVAIL À FAIRE :

2.2 – Préciser pour chaque incident les actions que vous allez mener ainsi que le message que vous allez transmettre au service d'intervention concerné. **Utiliser l'annexe I page 17/18 à rendre avec la copie.**

2.3 – Déterminer le matériel de signalisation à mettre en place dans les deux situations. **Compléter l'annexe J page 17/18 et page 18/18 à rendre avec la copie.**

Activité 7 : Participer à la mise en place d'actions promotionnelles

Le magasin Cultura de Gennevilliers met en place une action promotionnelle intitulée « des prix et des gratuits » du 9 au 28 janvier. Monsieur GATINET vous demande de mettre en avant cette offre et d'embellir le comptoir d'accueil à cette occasion.

TRAVAIL À FAIRE :

2.4 – Cocher dans la liste présentée en **annexe K page 18/18 à rendre avec la copie**, les éléments que vous reprenez pour mettre en valeur votre comptoir.

2.5 – Sélectionner sur **l'annexe L page 18/18 à rendre avec la copie** le matériel indispensable à la mise en place de votre décoration.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 7 sur 18	

Document 1 : Présentation du magasin Cultura de Gennevilliers

Adresse :

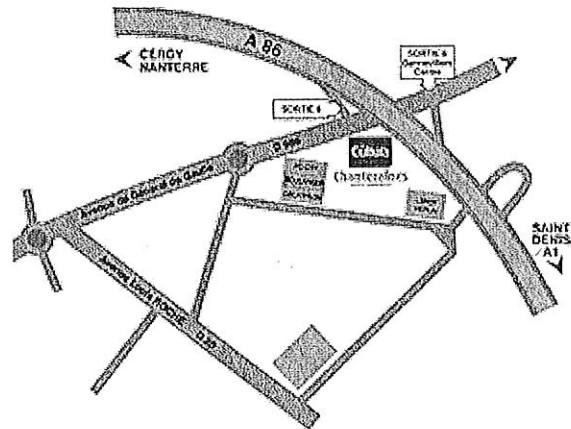
Espace Commercial Chanteraines
112 avenue du Général de Gaulle
92230 Gennevilliers

Contact accueil :

Tél. : 01.41.47.46.46
Fax : 01.41.47.46.56

Heures d'ouverture :

Ouvert de 9h30 à 20h du lundi au dimanche



Ateliers
créatifs



La scène



Bar musical



Billetterie
spectacles



Chèques
cadeaux



Commandes

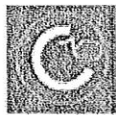


Vente aux
collectivités



Paiement en
3 fois sans
frais

Suivez vos envies et profitez des services Cultura



Commandes Livres Musique
Sur simple demande, nous
commandons pour vous tout
article que vous ne trouverez pas.



Chèques-cadeaux
La façon la plus simple de faire
plaisir sans se tromper.



Bar musical
Ecouter avant d'acheter, c'est
possible chez Cultura.



Paiement en 3 fois sans frais
Cultura vous offre la possibilité de
régler en trois fois sans frais.



La scène
Jeunes talents venez à la
rencontre de votre public :
Cultura vous ouvre sa scène.



Vente aux collectivités
Faciliter les achats groupés c'est
possible et facile, renseignez-vous à
l'accueil de notre magasin.



Ateliers créatifs
Dans les ateliers de la boîte à
fabrique nos animatrices vous
feront découvrir le monde riche et
varié des loisirs créatifs.



Billetterie spectacles
Cultura vous offre de réserver votre
billet à l'accueil de son magasin et
vous donne accès à la quasi totalité
des événements culturels en France.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle

Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

Durée : 1 h 30

Coefficient : 6

SESSION 2008

Page 8 sur 18

Document n°2 : Les ateliers Cultura



Les ateliers Cultura Gennevilliers - Janvier 2008

Une très bonne année à toutes et à tous ! Mais surtout une année très créative...

Venez découvrir nos formules d'atelier pour vous et vos enfants à partir de 6 ans.

Elles sont au nombre de 3 :

- "Découverte", pour découvrir plusieurs techniques : 5€ (+achat support, et matériel), durée 2h
- "Passion", pour les passionnés pas pressés !!! : 8€ (+achat support, et matériel), durée 4h
- "Récricratelier", pour les enfants qui ont soif de création : 4€ (+achat support), durée 1h30

La liste du matériel est disponible en magasin. L'atelier fournit le petit matériel (colle, pinceaux, gesso).

Carte de fidélité Atelier: "gratuite et non nominative".

Au bout de 8 ateliers, le 9ème vous est offert (à l'exception de l'atelier "projet du mois tout inclus").

INSCRIPTIONS : Merci de réserver à l'avance (nous ne prenons pas d'inscription le jour même) à l'accueil du magasin auprès de nos hôteses ou par téléphone au 01 41 47 46 46.

SERVICE : Réservation de l'atelier pour anniversaire (merci de réserver un mois à l'avance), groupe...

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 9 sur 18	

Document n°3 : Planning des ateliers du 2 janvier au 19 janvier 2008

Mardi 1 ^{er} janvier	Mercredi 2 janvier 10 h 00 - 11 h 30 Âge : + 8 ans Récricatelier « lettres décorées de papier » 13 h 00 - 14 h 30 Âge : + 6 ans Récricatelier « boîte en cartons à décorer » 15 h 00 - 16 h 30 Âge : + 6 ans Récricatelier « plastique dingue »	Jeudi 3 janvier 10 h 00 - 11 h 30 Âge : + 8 ans Récricatelier « cadre décoré » 13 h 30 - 17 h 30 Âge : + 12 ans Atelier passion « projet libre »	Vendredi 4 janvier 13 h 30 - 15 h 00 Âge : + 6 ans Récricatelier « pâte Fimo »	Samedi 5 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 10 ans Atelier découverte « peinture sur verre/porcelaine » 13 h 30 - 15 h 00 Âge : + 6 ans Récricatelier « couronne des rois » 15 h 30 - 17 h 30 Âge : + 12 ans Atelier découverte « bloc notes en scrap »
Mardi 8 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 10 ans Atelier découverte « collage papier To-do » 13 h 30 - 17 h 30 Âge : + 12 ans Atelier passion « scrapbooking »	Mercredi 9 janvier 10 h 00 - 11 h 30 Âge : + 10 ans Atelier découverte « peinture sur verre/porcelaine » 13 h 00 - 14 h 30 Âge : + 8 ans Récricatelier « collage sur chassis » 15 h 00 - 16 h 30 Âge : + 8 ans Récricatelier « plastique nom en mousse »	Jeudi 10 janvier 10 h 00 - 12 h 30 Âge : + 12 ans Atelier découverte « scrapbooking » 13 h 30 - 17 h 30 Âge : + 12 ans Atelier passion « Home déco »	Vendredi 11 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 12 ans Atelier découverte « bijoux breloques »	Samedi 12 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 12 ans Atelier découverte « mosaïque » 14 h 30 - 15 h 30 Anniversaire de Solène 16 h 00 - 17 h 30 Anniversaire d'Amandine
Mardi 15 janvier 13 h 30 - 17 h 30 Âge : + 12 ans Atelier passion « Home déco »	Mercredi 16 janvier 10 h 00 - 11 h 30 Âge : + 8 ans Récricatelier « bracelets créatifs » 13 h 00 - 14 h 30 Âge : + 6 ans Récricatelier « Gri-gri ou p'tits monstres » 15 h 00 - 16 h 30 Âge : + 8 ans Récricatelier « lettres décorées de papier »	Jeudi 17 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 12 ans Atelier passion « projet libre » 13 h 30 - 17 h 30 Âge : + 12 ans Atelier passion « mosaïque »	Vendredi 18 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 12 ans Atelier découverte « Home déco » 13 h 30 - 15 h 30 Âge : + 12 ans Atelier découverte « projet libre »	Samedi 19 janvier 10 h 00 - 12 h 00 Âge : + 6 ans Atelier découverte « Déco bois » 13 h 30 - 15 h 30 Âge : + 12 ans Atelier découverte « projet libre » 16 h 00 - 17 h 30 Anniversaire d'Andréa

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle

Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	
Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
Page 10 sur 18	

Document n°4 : Billetterie

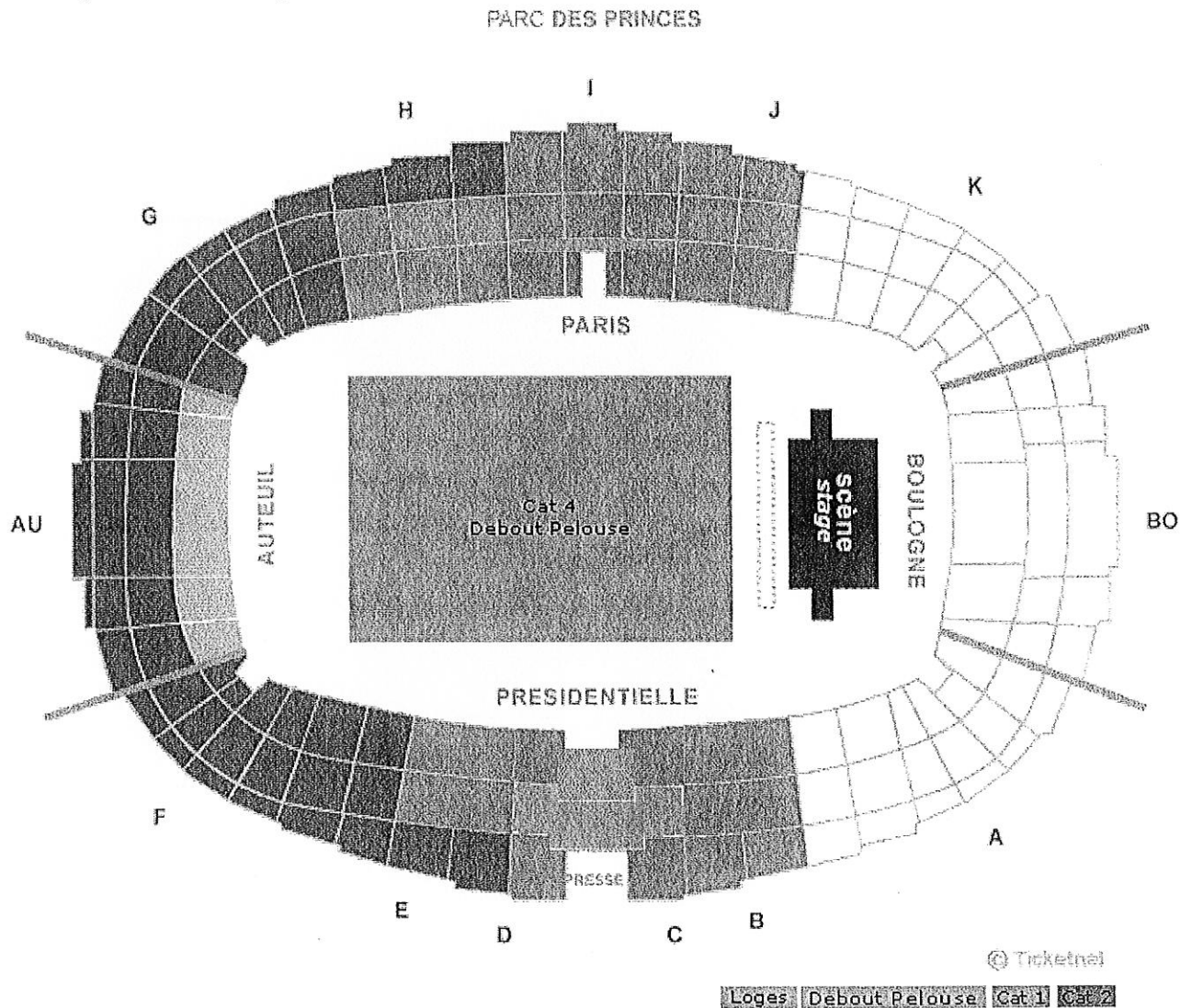


PARC DES PRINCES - 24 Rue du Commandant

Guilbaud - 75016 PARIS

PLACEMENT :

- Catégories 1 et 2 : placement assis numéroté.
- Catégorie Pelouse : placement libre debout



© Ticketnet

Loges Debout Pelouse Cat 1 Cat 2

Tarif

LOGES	CAT1	CAT2	PELOUSE
83.80 Euros	72.80 Euros	61.80 Euros	45.00 Euros

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 11 sur 18	

Document n°5 : cahier de demande d'interventions

Date incident	Nature incident	Date prévue intervention	Intervention réalisée le
4 janvier	Toilette bouchée	4 janvier	4 janvier
4 janvier	Distributeur de boissons en panne	5 janvier	6 janvier
6 janvier	Casque café musical détérioré	6 janvier	
7 janvier	Panne réseau	7 janvier	7 janvier
7 janvier	Microphone en panne	7 janvier	

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 12 sur 18	

Annexe A : Services proposés par le magasin CULTURA de Gennevilliers

SERVICES PROPOSÉS PAR LE MAGASIN CULTURA DE GENNEVILLIERS

Annexe B : Dialogue entre Madame DURAND et vous

Madame DURAND	VOUS
Bonjour, je souhaite que mes enfants de 5, 7 et 9 ans puissent participer à des ateliers créatifs. Pouvez-vous m'indiquer si vous pouvez les inscrire tous les trois ?	
Quelle est la durée de ces ateliers ?	
Quel est le prix ?	
Comment inscrit-on les enfants ?	

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 13 sur 18	

Annexe C : Fiche d'inscription.

Ateliers créatifs Fiche d'inscription	
Nom de l'enfant :	
Prénom de l'enfant :	
Âge de l'enfant :	
Atelier choisi :	
Date :	Heure :

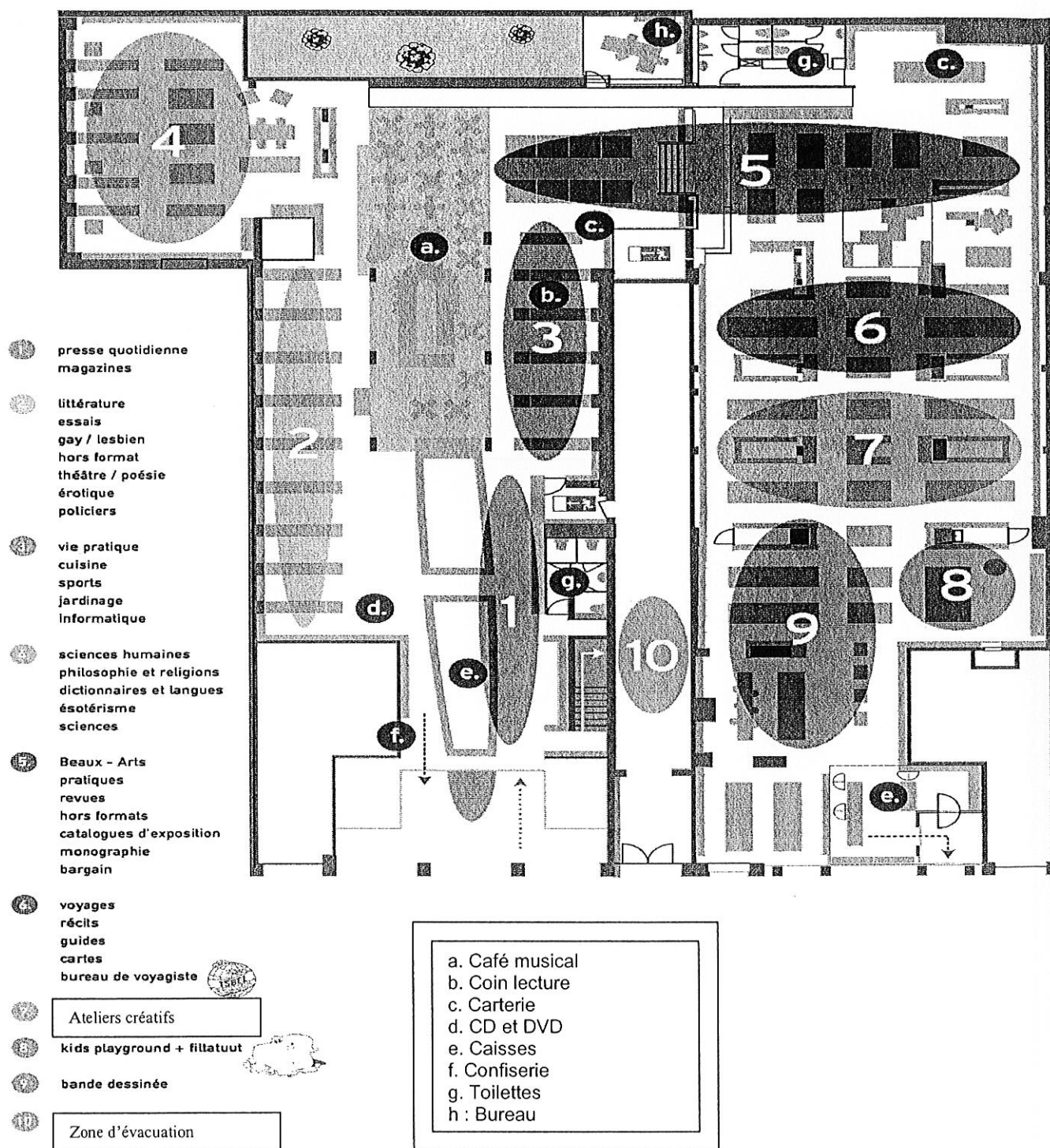
Annexe D : Réponse à monsieur YACINE

Places à proposer :
Montant à payer par monsieur YACINE :

Annexe E : Mesures d'aide

Mesures d'aide	À choisir	
	OUI	NON
Je lui dis que je suis désolé(e) mais que le livre doit être en rupture de stock et qu'il doit revenir plus tard.		
Je vérifie la disponibilité du produit en stock sur l'ordinateur.		
Je le renvoie dans le rayon car il a sans doute mal cherché.		
J'appelle un conseiller de vente du rayon voyages.		
Je lui propose de commander cet ouvrage.		

Annexe F : plan du magasin



CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 15 sur 18	

Annexe G : Analyse du cahier de demande d'interventions

Que constatez-vous ?
Que devez-vous faire ?
Quels sont les renseignements que vous devez transmettre au responsable concerné ?
-
-
-
-
-

ANNEXE H : Document à créer

Document créé :
Informations à noter sur ce document :
.....
Où placer ce document :
.....






Annexe I : Réponse aux incidents

Situation 1	Actions
Une maman a renversé le biberon de son bébé sur le sol du café musical.	- -
Quel message allez-vous transmettre aux services d'intervention concernés ?	

Situation 2	Actions
Une pierre a été envoyée sur la vitre de la porte de sortie, celle-ci présente un impact important et risque de se briser.	- - -
Quel message allez-vous transmettre aux services d'intervention concernés ?	

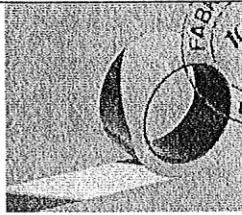
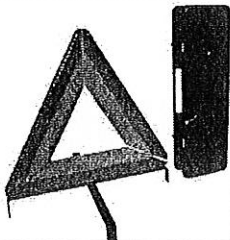





Annexe J : Signalisations à utiliser

Situation 1 : Cocher la signalisation à utiliser pour signaler le biberon répandu au sol parmi ceux proposés ci-dessous.

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 17 sur 18	

Situation 2 : Cocher les matériels nécessaires à la signalisation de la vitre brisée parmi ceux proposés ci-dessous

Annexe K : mise en valeur du comptoir

<input type="checkbox"/> Chevalet comptoir	<input type="checkbox"/> Stop rayon signalétique permanent
<input type="checkbox"/> Flan de TG	<input type="checkbox"/> Totem avec distributeur de prospectus
<input type="checkbox"/> Pancarte Soldes	<input type="checkbox"/> Affiches « Des prix & des gratuits »
<input type="checkbox"/> Présentoir avec distributeur de cartes postale	<input type="checkbox"/> Calendrier
<input type="checkbox"/> Balai	<input type="checkbox"/> Poster ambiance marine

Annexe L : matériel indispensable à la mise en place de votre décoration

<input type="checkbox"/> Escabeau	<input type="checkbox"/> Classeur	<input type="checkbox"/> Tire-palettes	<input type="checkbox"/> Scotch
<input type="checkbox"/> Caddie	<input type="checkbox"/> Punaises	<input type="checkbox"/> logiciel informatique	<input type="checkbox"/> Chiffon

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ option C – Services à la clientèle		
Épreuve EP2C – Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	Durée : 1 h 30	Coefficient : 6
SESSION 2008	Page 18 sur 18	