

**CAP VENTE RELATION
CLIENTÈLE**

Option B Vente visuelle

SUJET

Épreuve : EP2 – Travaux professionnels liés à la communication et à l'animation sur le lieu de vente

Durée : 2 heures

Coefficient : 4

**Le présent sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.
Les pages 1/7, 2/7, 3/7, 5/7 et 6/7 sont à rendre avec la copie.**

- Calculatrice autorisée -



Vous effectuez une période de formation dans le magasin BUT situé dans la zone commerciale de Tinquex (51430).



PREMIÈRE PARTIE



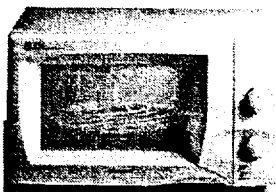
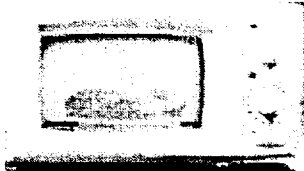
Vous êtes plus particulièrement affecté(e) au rayon électroménager. Une cliente souhaite acheter un micro-ondes. Elle veut un appareil sûr et performant. Vous lui présentez les deux modèles du document 1.

Travail à faire

1° - Complétez le tableau comparatif de l'annexe 1 en précisant votre choix final et en donnant trois arguments de vente pour le modèle choisi.

2° - Répondez aux deux objections de l'annexe 2 ci-dessous :

Annexe 2 (à rendre avec la copie)

Objections	Réponses
L'intérieur du four est souvent trop petit, on ne peut pas toujours y mettre des plats ». 	
« Dans le micro-ondes, la chaleur n'est pas toujours bien répartie et les aliments restent froids à certains endroits ». 	



DEUXIÈME PARTIE





Vous venez de recevoir le nouveau téléviseur Thomson « Scenium » dont la présentation est donnée en document 2.

Votre chef de rayon souhaite faire connaître ce produit et vous demande d'élaborer une action promotionnelle. Pendant un mois, du 1^{er} au 30 juin 2001, Thomson propose trois mois d'abonnement gratuit à TPS pour l'achat de ce téléviseur.



Travail à faire

1° - Citez deux actions promotionnelles que vous pouvez proposer à votre chef de rayon.





2° - Présentez, sur l'annexe 3, le projet de pancarte que vous pouvez créer afin de mettre en valeur cette promotion en magasin.

3° - Citez les endroits où vous placerez cette pancarte.

4° - Rédigez un message publicitaire sonore qui sera diffusé régulièrement dans votre point de vente.



5° - Calculez le prix de ce téléviseur en euro (valeur de l'euro au 01-01-1999 : 6,55957 FRF).





TROISIÈME PARTIE




Vous devez implanter les cassettes vidéo BASF. Vous disposez du plan de la gondole présenté en document 3.

On vous demande de participer au calcul de la rentabilité de ce produit.

Travail à faire

1° - Donnez le linéaire au sol.




2° - Calculez le facing de ce produit.




3° - Calculez le linéaire développé.



4° - Calculez le nombre total de cassettes que vous pourrez mettre sur un niveau.

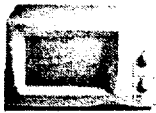


5° - Calculez le nombre total de cassettes que vous pourrez mettre sur l'ensemble de la gondole.



Document 1

Produit A



Le micro-ondes à façade inox DAEWOO. Modèle électronique 24 l. 5 modes de cuisson. Touches express. Sélection du temps et du poids avec affichage digital et minuteur. Cavité inox. Garantie 1 an. Puissance 900 W. Plateau tournant 28,5 cm.

Dimensions extérieures : L 50 x P 41,5 x H 32 cm.

Dimensions intérieures : 32 x 31 x 22 cm.

Prix 1790 F.

Produit B



Le micro-ondes WHIRLPOOL. Modèle électronique 34 l. Affichage digital. Minuterie 90 min. 8 niveaux de puissance. Chaleur tournante. Sécurité enfant. Fonction de réchauffage rapide de boisson. Touche décongélation super rapide. Touche mémoire. Cavité inox. Garantie 1 an. Puissance 1000 W. Plateau tournant 36 cm.

Dimensions extérieures : L 55,3 x P 53,7 x H 33 cm.

Dimensions intérieures : 33,5 x 39,5 x 20,5 cm.

Prix 3 490 F.

Document 2

9989 F



THOMSON

SCENIUM

Innovation

- Tube extra-plat avec Tension Mask
- Un design hors du commun avec possibilité de changer de couleur de cadre en fonction de votre intérieur et de votre humeur
- 100 Hz Digital Motion mastering et technologie Pure Picture + pour une image plus réelle que jamais.
- Son Virtual Dolby (80 W) ou Dolby Prologic (140 W) avec enceintes extra-plates pour le plaisir du son cinéma.
- Interface utilisateur Naviligt. Télécommande universelle (TV-VCR-SAT-DVD-Hifi).
- Fonctions Program Info et Télétexte.

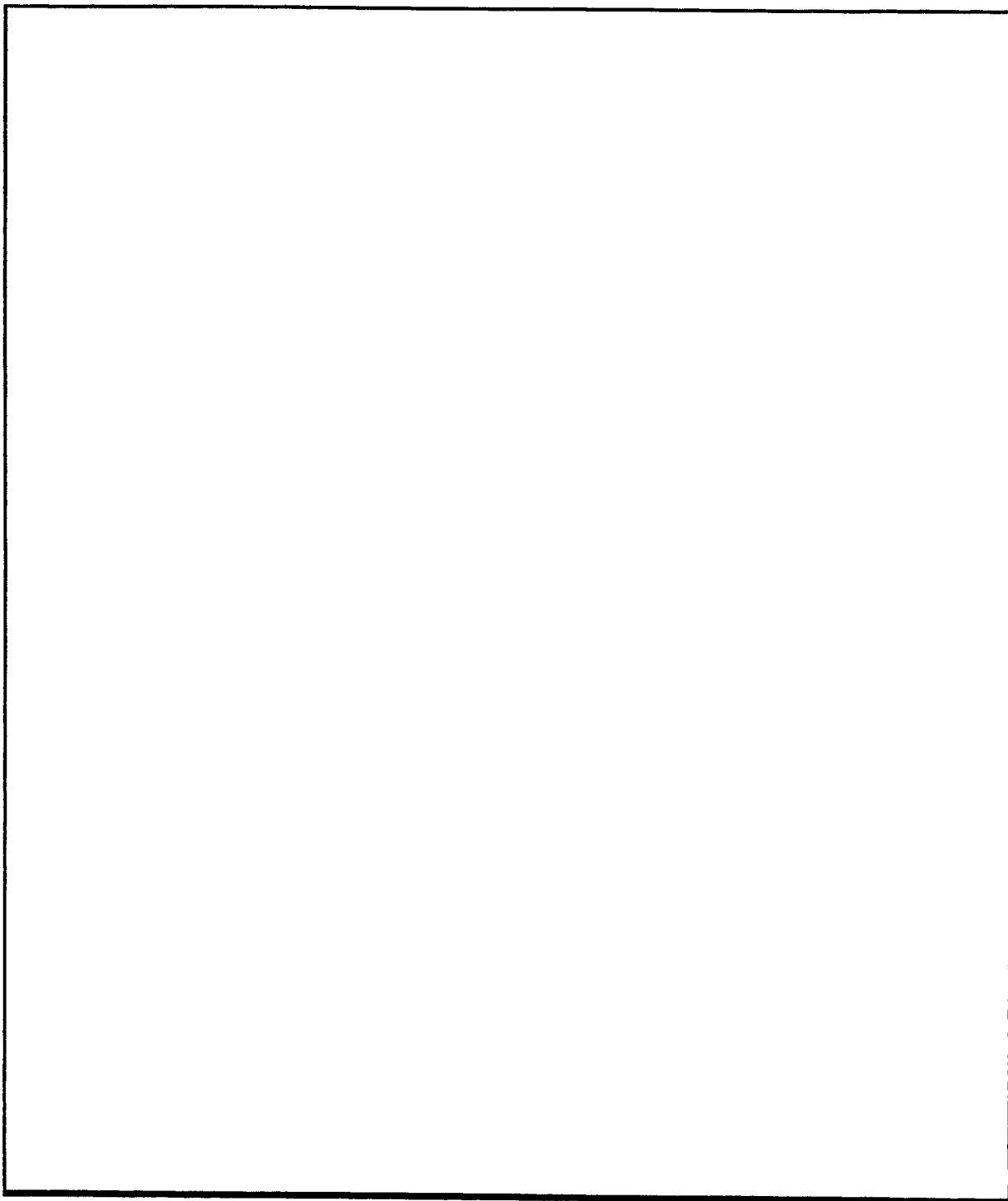
3 mois d'abonnement
gratuit

TPS

La Télévision Par Satellite

Critères	Produit A	Produit B
Identification du produit		
Caractéristiques techniques		
Caractéristiques commerciales		
Points forts		
Points faibles		
Choix final : Trois arguments de vente pour le modèle choisi : ➤ ➤ ➤		

Annexe 3



Document 3

