

**CAP VENTE RELATION CLIENTELE  
OPTION B**

**Epreuve EP2 : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIES A LA  
COMMUNICATION ET A L'ANIMATION SUR LE LIEU DE VENTE**

**DUREE : 2 heures**

**coefficient : 4**

**Le présent sujet comporte 9 pages numérotées de 1 à 9  
Toutes les pages sont à rendre avec la copie**

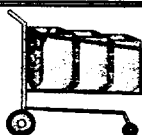
**Calculatrice réglementaire autorisée**

Vous êtes employé(e) dans un supermarché implanté dans une petite commune à la périphérie d'une ville de 100 000 habitants.

Cette commune est surtout habitée par une population de personnes retraitées qui apprécient le côté convivial du magasin.

Néanmoins, compte tenu des prix avantageux des terrains, de jeunes couples commencent à venir s'installer dans cette commune.

### Voici la fiche signalétique du magasin



<b>Enseigne :</b>	SUPERCALI
<b>Adresse :</b>	Rue du Bon Prince 54920 VILLARS
<b>Directeur :</b>	Monsieur PALIN
<b>Surface de vente :</b>	800 m <sup>2</sup>
<b>Forme juridique :</b>	SA au capital de 900 000 F
<b>Nombre de caisses :</b>	6
<b>Nombre d'employés :</b>	17
<b>Fournisseurs :</b>	Grossistes indépendants et fabricants
<b>Rayons :</b>	. Epicerie . Crémerie (BOF) . Fromage à la coupe . Liquides . Boucherie, charcuterie, traiteur . Fruits et légumes . Droguerie



## PARTIE A : ETUDE D'UNE SITUATION DE VENTE

Vous êtes affecté(e) au rayon « fromages à la coupe ». Le chef de rayon a décidé d'augmenter les ventes du ROQUEFORT et vous demande d'inciter les clients à acheter ce fromage. Le matin, avant l'arrivée des premiers clients, vous avez soigneusement disposé des petits toasts au ROQUEFORT sur le comptoir pour permettre à la clientèle de les déguster tout au long de la journée.

### PREMIER TRAVAIL A FAIRE

Après avoir pris connaissance du **document 1**, trouvez une réponse adaptée aux 3 situations suivantes (vous rédigez votre réponse comme si vous vous adressiez au consommateur).

- ◆ **Première situation** : Une jeune femme s'adresse à vous après avoir dégusté un toast : *«Le Roquefort est un fromage que je connais peu ; pourriez-vous me décrire son goût ? »*.

Votre réponse :



- ◆ **Deuxième situation** : Une femme d'âge mûr vous sollicite : *«Je reçois des amis pour dîner, je désire un morceau de Roquefort sur mon plateau de fromage ; qu'en pensez-vous ? Ce fromage se conserve-t-il facilement ?»*.

Votre réponse :







- ◆ **Troisième situation** : Un retraité, dégustant un toast avec enthousiasme, vous interpelle :  
«*Ce fromage est délicieux, mais je me demande quel vin servir avec ?*»

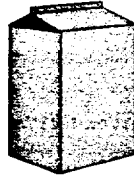
**Votre réponse :**



### **DEUXIEME TRAVAIL A FAIRE**

- ◆ Citez quatre éléments qui vous permettent d'affirmer que le Roquefort est un produit de qualité

   
--





## PARTIE B : IMPLANTATION DES PRODUITS

Le responsable du rayon « lait » vous transmet les **documents 2 et 3** qui vous permettront de rendre l'implantation du lait plus attractive pour le consommateur.

### TRAVAIL A FAIRE

1° - D'après le **document 2**, le rayon lait est divisé en 6 segments correspondant aux motivations d'achat : forme, authenticité, vitalité, équilibre, nutrition, plaisir.

- ◆ Dites à quel segment appartient chacun des produits suivants ; répondez en complétant le tableau ci-dessous :

Désignation du produit	Segment auquel le produit appartient
Eveil « lait de croissance » de Lactel	
Lait demi-écrémé de Lactel	

2° - Citez 2 segments situés dans la zone la plus vendeuse du linéaire.



3° - Donnez les raisons de l'implantation de ces deux segments.



4° - Donnez, à partir du **document 3**, deux moyens qui permettent de rendre un rayon attractif.



5° - Dites quels sont les deux objectifs de cette démarche.



## **PARTIE C : ACTION PROMOTIONNELLE**

Le magasin décide de faire une promotion d'une semaine (du 31 mai au 7 juin) sur le produit Candy pocket de Candia (**document 4**)

### **TRAVAIL A FAIRE**

1° - Le prix de vente normal de ce produit est de 12 F TTC, la réduction appliquée sur le produit sera de 5 %.

◆ Calculez le prix de vente promotionnel TTC (donnez le détail de vos calculs).

