Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP EPC, veuillez visiter :
capepc.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP EPC

CAP Équipier polyvalent du commerce - EP3 : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-EPC-EP3** • Durée : **35 minutes maximum (phase pratique : 15 minutes maximum, entretien : 20 minutes maximum). Le pied de page indique également « Durée : 3 h ».** • Coefficient : **6**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Préparer l’environnement et prendre contact** (3 questions) — **Page 3**
2. **Identifier le besoin et conseiller la cliente** (3 questions) — **Page 5**
3. **Accompagner le parcours omnicanal et préparer la commande** (3 questions) — **Page 7**
4. **Finaliser la prise en charge et traiter une demande de retour** (3 questions) — **Page 10**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://capepc.fr/assets/annales/cap-epc/Communication professionnelle et commerciale/2026/CAP EPC - Communication professionnelle et commerciale - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Préparer l’environnement et prendre contact

À la boutique Son & Image, une cliente arrive au rayon audio tandis que deux autres personnes consultent les produits et que le comptoir de conseil est libre. Le candidat prépare son poste, accueille la cliente et adapte sa communication selon la disponibilité de celle-ci.

Préparation du poste

Question 1.1. Indiquez les vérifications à effectuer avant la prise en charge concernant votre tenue, la disponibilité des outils d’aide à la vente et l’état de l’espace de conseil, puis réalisez les gestes de préparation attendus.

Je vérifie que ma tenue est propre et professionnelle, puis que les outils utiles au conseil sont disponibles : fiches produits et outil magasin. J’examine le comptoir, le nettoie si besoin et le laisse dégagé. Je vérifie aussi que les circulations restent libres et que le matériel de démonstration et ses accessoires sont prêts, propres et en bon état.

Je prépare les documents utiles à portée de main. Après un essai, je rangerai le matériel et signalerai toute anomalie constatée.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Tenue soignée, outils disponibles, comptoir propre et dégagé, matériel de démonstration prêt et en bon état.

Accueil

Question 1.2. Accueillez la cliente avec une formulation adaptée à la situation. Adoptez une posture et une distance professionnelles, puis vérifiez que la cliente est disponible pour échanger.

Je m’approche calmement, avec une posture ouverte, un sourire et une distance respectueuse. Je regarde la cliente sans insistance et parle clairement : « Bonjour Madame, bienvenue chez Son & Image. Je peux vous renseigner sur les casques audio. Êtes-vous disponible pour en parler maintenant ? »

Je la laisse répondre sans l’interrompre et reste attentive à son attitude. Je respecte l’espace des deux autres personnes qui consultent les produits et veille à ne pas gêner la circulation vers le comptoir.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Bonjour Madame, bienvenue chez Son & Image. Êtes-vous disponible pour parler des casques audio ? »

Adaptation de la communication

Question 1.3. Expliquez à la commission comment vous adaptez votre manière de communiquer si la cliente indique qu’elle est pressée ou préfère d’abord regarder seule.

Si la cliente est pressée, je reconnais sa contrainte et lui demande quelle est sa priorité. Je donne une réponse courte et ciblée, puis propose une suite rapide, sans la presser de décider.

Si elle préfère regarder seule, je respecte son choix, lui indique où se trouvent les casques et lui laisse de l’espace. Dans les deux cas, je garde un ton courtois et précise que je reste disponible si elle souhaite de l’aide.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Être bref et ciblé si elle est pressée ; lui laisser de l’espace si elle souhaite regarder seule, tout en restant disponible.

2. Identifier le besoin et conseiller la cliente

La cliente prend les transports en commun cinq jours par semaine et cherche un casque confortable, avec réduction de bruit, utilisable sans téléphone pendant une partie du trajet. Son budget maximal est de 150 € et elle préfère essayer le casque avant de décider; les fiches produits fournissent les caractéristiques à comparer.

Questionnement et reformulation

Question 2.1. Posez au moins trois questions ouvertes ou de précision afin de confirmer les usages, les priorités et les contraintes de la cliente. Reformulez ensuite son besoin principal pour vérifier votre compréhension.

Je demande : « Quels bruits souhaitez-vous surtout atténuer pendant vos trajets ? », « Que souhaitez-vous écouter lorsque vous n'utilisez pas votre téléphone ? » et « Qu'est-ce qui est le plus important pour votre confort : le poids, le maintien ou la pression sur les oreilles ? » Je vérifie aussi si elle souhaite rester sous son budget de 150 €.

Je reformule : « Vous cherchez un casque confortable pour vos trajets cinq jours par semaine, avec réduction de bruit, utilisable une partie du trajet sans téléphone, dans votre budget et que vous pourrez essayer avant de décider. Est-ce bien cela ? »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Besoin : casque confortable, avec réduction de bruit, adapté aux trajets et à l'usage sans téléphone, à essayer et dans un budget maximal de 150 €.

Proposition argumentée

Question 2.2. Présentez un modèle adapté au besoin et au budget de la cliente. Justifiez votre proposition à partir d'au moins trois caractéristiques des fiches produits et distinguez les caractéristiques du produit des bénéfices pour la cliente.

Caractéristique de l'Auralis Move	Bénéfice possible pour la cliente
Prix : 129,90 € TTC	Reste dans son budget maximal de 150 €.
Réduction de bruit : oui	Répond à sa priorité pour les trajets.
Autonomie annoncée : 30 h	Permet une utilisation prolongée entre les recharges.
Essai en magasin : oui	Elle peut juger le confort avant de décider.

Je propose l'Auralis Move. La fiche indique aussi une connexion filaire, mais ne précise pas s'il fonctionne sans téléphone ni autre source audio. Je vérifie donc ce besoin avec elle avant de confirmer que ce modèle lui convient.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Auralis Move proposé : 129,90 € TTC, réduction de bruit, autonomie annoncée de 30 h et essai en magasin. Vérifier l'usage sans téléphone.

Essai et réponse à une objection

Question 2.3. Présentez le casque choisi et proposez un essai. Expliquez une caractéristique de façon compréhensible, vérifiez la bonne compréhension de la cliente et répondez à une objection portant sur le prix ou le confort.

Je présente l'Auralis Move et propose un essai au comptoir avec les accessoires de démonstration prévus, en respectant les consignes d'hygiène. J'explique : « La réduction de bruit aide à atténuer certains bruits ambiants, comme ceux des transports. » Je vérifie sa compréhension : « Est-ce que cette explication est claire ? »

- **Objection sur le prix :** « Il coûte 129,90 €, donc il reste sous votre plafond de 150 €. Vous pourrez aussi l'essayer pour vérifier son confort avant de décider. »
- Après l'essai, je range le matériel et signale toute anomalie constatée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Essai de l'Auralis Move proposé avec les accessoires prévus, explication de la réduction de bruit et réponse à l'objection sur le prix.

3. Accompagner le parcours omnicanal et préparer la commande

Après l'essai, la cliente choisit l'Auralis Move et souhaite vérifier la disponibilité d'une seconde unité dans un autre magasin. Elle envisage ensuite de commander une unité à retirer à Lille; les stocks et la procédure précisent les contrôles et les étapes de saisie.

Consultation des stocks

Question 3.1. Expliquez à la cliente comment vous consultez l'information de stock et communiquez les quantités affichées pour l'Auralis Move dans les magasins de Lille et de Villeneuve-d'Ascq. Signalez la date ou le caractère instantané de l'information si l'outil l'affiche.

J'ouvre l'outil magasin, recherche la référence **Auralis Move** et consulte les deux points de vente. Les quantités indiquées dans les documents correspondent au stock affiché à l'ouverture de la situation; aucun horodatage plus précis n'est donné. Je vous indique : « Une unité est affichée à Lille et trois à Villeneuve-d'Ascq. Ce stock peut évoluer; je le vérifierai à nouveau avant toute commande. »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Auralis Move : Lille, 1 unité; Villeneuve-d'Ascq, 3 unités, affichées à l'ouverture de la situation. Stock à revérifier avant commande.

Préparation de la commande

Question 3.2. La cliente souhaite commander une unité et la retirer à Lille. Présentez les étapes de vérification et de saisie prévues par la procédure, demandez les informations nécessaires sans les inventer et relisez les éléments de la commande avec la cliente.

1. Dans l'outil, vérifier la référence Auralis Move, le prix affiché de 129,90 €, la quantité disponible et le retrait souhaité à Lille. Une unité y est affichée à l'ouverture de la situation, mais le stock doit être revérifié.
2. Demander uniquement les informations nécessaires à l'enregistrement dans l'outil, sans les supposer.
3. Relire avec la cliente la référence, la quantité, le prix et le mode de retrait, puis lui faire confirmer les éléments saisis. Annoncer la commande comme confirmée seulement après son enregistrement effectif et le retour de confirmation de l'outil.

DR 2 complété : préparation de la commande

Préparation de la transmission de la demande

Information	Donnée disponible ou action à effectuer
Référence du produit choisi	Auralis Move
Quantité demandée	1 unité
Magasin de retrait souhaité	Lille
Disponibilité affichée à vérifier	Stock : recontrôler
Informations nécessaires à demander à la cliente	Demander les champs requis
Confirmation de l'enregistrement dans l'outil	Confirmation après retour outil

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

1 Auralis Move à retirer à Lille, au prix affiché de 129,90 €, sous réserve du stock actualisé et de la confirmation de l'outil.

Transmission de la demande

Question 3.3. Indiquez comment vous transmettez ou enregistrez la demande si la cliente ne souhaite pas communiquer immédiatement toutes les informations nécessaires à la commande.

Je respecte le choix de la cliente et ne complète pas les informations manquantes à sa place. Sans les éléments nécessaires à l'enregistrement, je ne transmets pas une commande comme confirmée. Je lui propose de reprendre la démarche lorsqu'elle sera prête à communiquer ces informations. Une demande en attente ne peut être notée ou suivie que si une procédure du magasin le prévoit et avec son accord; je ne conserve pas ses données personnelles hors d'un outil autorisé.

DR 2 : informations restant à recueillir

Préparation de la transmission de la demande

Information	Donnée disponible ou action à effectuer
Référence du produit choisi	
Quantité demandée	
Magasin de retrait souhaité	
Disponibilité affichée à vérifier	
Informations nécessaires à demander à la cliente	À recueillir si la cliente accepte
Confirmation de l'enregistrement dans l'outil	Pas de confirmation sans retour outil

✓ RÉPONSE À RETENIR

Ne pas confirmer la commande. Proposer de reprendre la démarche ultérieurement, sans conserver de données hors procédure autorisée.

4. Finaliser la prise en charge et traiter une demande de retour

La cliente décide de ne pas commander aujourd'hui et demande la marche à suivre si le casque acheté ultérieurement présente un défaut. Le candidat conclut l'échange, explique la première prise en charge d'une réclamation conformément à la procédure et analyse sa communication sans promettre une décision non vérifiée.

Conclusion de l'échange

Question 4.1. Concluez l'échange de manière courtoise, vérifiez que la cliente a obtenu les informations demandées et indiquez une possibilité de poursuivre son parcours d'achat en magasin ou à distance.

« Merci pour votre visite. Avez-vous obtenu toutes les informations souhaitées sur le casque et la disponibilité ? » J'écoute sa réponse et complète si nécessaire. Je respecte son choix de ne pas commander aujourd'hui, sans insister. Je peux lui proposer de revenir en magasin ou de poursuivre son parcours d'achat à distance. Je termine par une formule courtoise, par exemple : « Je reste à votre disposition. Bonne journée et à bientôt. »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier que la cliente a ses réponses, proposer une poursuite de l'achat en magasin ou à distance, puis la saluer courtoisement.

Prise en charge d'une réclamation

Question 4.2. Présentez les premières étapes de prise en charge d'un retour ou d'une réclamation conformément au DT 3. Écoutez la cliente, recueillez les faits utiles, vérifiez les justificatifs prévus par la procédure et expliquez la suite sans annoncer une décision non vérifiée.

1. Écouter la cliente sans l'interrompre, puis reformuler le problème pour vérifier sa compréhension.
2. Noter la description du défaut et sa date d'apparition.
3. Demander le justificatif d'achat disponible selon la procédure du magasin.
4. Transmettre la demande au responsable ou au service désigné.

Expliquer que le dossier sera vérifié par la personne compétente. Ne pas établir de diagnostic technique et ne promettre ni remboursement, ni échange, ni réparation avant vérification du dossier.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter, noter le défaut et sa date, demander le justificatif disponible, puis transmettre la demande sans préjuger de la décision.

Analyse de la communication

Question 4.3. Lors de l’entretien, justifiez une compétence de communication que vous avez mobilisée et indiquez un point que vous pourriez améliorer dans votre prise en charge.

J’ai mobilisé l’écoute active : j’ai laissé la cliente exprimer sa demande, puis j’ai reformulé pour vérifier ma compréhension. Cela permet de montrer que sa demande est prise en compte et d’apporter une réponse adaptée. Je pourrais améliorer ma prise en charge en résumant plus clairement les prochaines étapes, puis en demandant à la cliente si la procédure lui paraît claire.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Compétence : écoute active et reformulation. Amélioration : résumer les étapes suivantes et vérifier qu’elles sont comprises.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve EP3 du CAP Équipier polyvalent du commerce, session 2026, code 26-CAP-EPC-EP3, est coefficient 6. L'en-tête annonce 35 minutes maximum, réparties en 15 minutes de pratique et 20 minutes d'entretien, tandis que le pied de page indique 3 h. Dans la boutique Son & Image, le candidat accueille, conseille sur un casque, consulte les stocks et applique les procédures de commande et de réclamation.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- L'Auralis Move coûte 129,90 €, dispose d'une réduction de bruit, d'une autonomie annoncée de 30 h et d'une connexion filaire.
- Le stock affiché pour l'Auralis Move est de 1 unité à Lille et de 3 unités à Villeneuve-d'Ascq; il doit être vérifié avant commande.
- Une commande n'est annoncée comme confirmée qu'après son enregistrement effectif et le retour de confirmation de l'outil.
- Pour un défaut, recueillir la description et la date d'apparition, vérifier le justificatif disponible, puis transmettre la demande sans diagnostic.

Points de vigilance & attentes du jury

- Préparez le comptoir et les outils; respectez les consignes d'hygiène lors de l'essai, puis rangez le matériel.
- Reliez les caractéristiques des fiches aux bénéfices pour la cliente, sans attribuer au produit une caractéristique non indiquée.
- Avant commande, vérifiez la référence, le prix, le stock et le magasin de retrait; ne renseignez pas de données personnelles inventées.
- Ne promettez ni remboursement, ni échange, ni réparation avant la vérification du dossier par le service compétent.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir un modèle qui correspond au besoin de la cliente ?

Reprenez les usages, les priorités et le budget exprimés, puis comparez-les aux fiches produits. L'Auralis Move coûte 129,90 €, propose une réduction de bruit, 30 h d'autonomie annoncée et une connexion filaire.

Q : Que faut-il faire lorsqu'une cliente signale un défaut ?

Écoutez la cliente, notez la description du problème et sa date d'apparition, puis demandez le justificatif d'achat prévu par la procédure. Transmettez la demande au responsable ou au service désigné sans poser de diagnostic ni promettre une issue.

Q : Comment gérer le temps et les points de l'épreuve ?

L'en-tête indique 35 minutes maximum : jusqu'à 15 minutes de pratique et 20 minutes d'entretien. Les parties valent respectivement 4, 7, 5 et 4 points, soit 20 points au total. Le pied de page mentionne toutefois une durée de 3 h.

Q : Quels critères de notation faut-il particulièrement respecter ?

Le sujet évalue l'accueil professionnel, le questionnement, un conseil justifié par les données fournies et une transmission fiable. Respectez les procédures de commande et de réclamation; ne communiquez pas d'information non vérifiée et ne promettez pas une décision réservée au service compétent.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capepc.fr/assets/annales/cap-epc/Communication professionnelle et commerciale/2026/CAP EPC - Communication professionnelle et commerciale - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP Équipier Polyvalent du Commerce : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.