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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

SESSION 2026

ÉPREUVE EP3 : CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT

Coefficient : 6 Durée : 35 minutes maximum

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet. Les outils professionnels utiles à la situation sont mis à disposition par le centre.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Préparer l'environnement et prendre contact (4 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Identifier le besoin et conseiller la cliente (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Accompagner le parcours omnicanal et préparer la commande (5 points)	Dossier Questionnement
Partie 4 : Finaliser la prise en charge et traiter une demande de retour (4 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : BOUTIQUE SON & IMAGE, 18 RUE NATIONALE, 59000 LILLE

Vous travaillez comme équipier polyvalent du commerce à la boutique Son & Image, spécialisée dans les équipements audio et les accessoires numériques. Une cliente souhaite acheter un casque sans fil pour les trajets quotidiens. Elle hésite entre plusieurs modèles, souhaite vérifier leur disponibilité et demande si elle peut retirer sa commande en magasin.

L'épreuve EP3 est une évaluation pratique et orale. La phase pratique dure 15 minutes maximum. Elle peut prendre la forme d'une observation et/ou d'une simulation. Elle est suivie d'un entretien avec la commission d'une durée de 20 minutes maximum. Les documents techniques ci-dessous fournissent les informations nécessaires à la situation. Les points indiquent les critères de réussite ramenés sur 20.

Vous devez accueillir la cliente, identifier ses besoins, lui apporter un conseil adapté, utiliser les informations omnicanales fournies, puis conclure la prise en charge conformément aux procédures du magasin.

Partie 1 : Préparer l'environnement et prendre contact (4 points)

Préparation du poste, accueil et adaptation de la communication

La cliente arrive au rayon audio alors que deux autres personnes consultent les produits. Le comptoir de conseil est libre. À partir du plan du magasin et des consignes de service, préparez votre prise en charge puis accueillez la cliente dans une simulation avec la commission.

1.1 (1 point) Indiquez les vérifications à effectuer avant la prise en charge : tenue, disponibilité des outils d'aide à la vente et état de l'espace de conseil. Réalisez les gestes de préparation attendus.

1.2 (2 points) 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.

1.3 (1 point) 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.

Partie 2 : Identifier le besoin et conseiller la cliente (7 points)

Écoute, questionnement et pertinence du conseil

La cliente précise qu'elle utilise les transports en commun cinq jours par semaine. Elle recherche un casque confortable, avec réduction de bruit, utilisable sans téléphone pendant une partie du trajet. Son budget maximal est de 150 €. Elle préfère essayer le casque avant de décider.

Données utiles pour le conseil

Modèle	Prix TTC	Réduction de bruit	Autonomie annoncée	Connexion filaire	Essai en magasin
Auralis Move	129,90 €	Oui	30 h	Oui	Oui
Auralis City	149,90 €	Oui	40 h	Oui	Oui
Auralis Lite	89,90 €	Non	25 h	Non	Oui

Extrait des fiches produits fournies en DT 2.

2.1 (2 points) Posez au moins trois questions ouvertes ou de précision permettant de confirmer les usages, les priorités et les contraintes de la cliente. Reformulez ensuite le besoin principal pour vérifier votre compréhension.

2.2 (3 points) Présentez un modèle adapté au besoin et au budget. Justifiez votre proposition à partir d'au moins trois caractéristiques des fiches produits. Distinguez les caractéristiques du produit des bénéfices pour la cliente.

2.3 (2 points) 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.

Partie 3 : Accompagner le parcours omnicanal et préparer la commande (5 points)

Utilisation des outils numériques et transmission fiable des informations

Après l'essai, la cliente choisit le modèle Auralis Move. Elle souhaite vérifier si une seconde unité est disponible dans un autre magasin avant de décider. Le stock et les modalités de commande figurent dans le DT 2 et le DT 3.

État des stocks consultable dans l'outil magasin

Point de vente	Auralis Move	Auralis City	Auralis Lite
Lille, boutique Son & Image	1 unité	2 unités	4 unités
Villeneuve-d'Ascq, boutique Son & Image	3 unités	1 unité	2 unités

Données de stock au moment de la consultation.

3.1 (2 points) Expliquez à la cliente comment vous consultez l'information de stock et communiquez le résultat pour le modèle Auralis Move dans les deux magasins. Signalez clairement la date ou le caractère instantané de l'information si l'outil l'affiche.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (1 point) Indiquez comment vous transmettez ou enregistrez la demande si la cliente ne souhaite pas communiquer immédiatement toutes les informations nécessaires à la commande.

Partie 4 : Finaliser la prise en charge et traiter une demande de retour (4 points)

Conclusion de l'échange, transmission et respect de la procédure

La cliente décide finalement de ne pas commander aujourd'hui. Avant de partir, elle demande ce qu'elle devra faire si le casque acheté ultérieurement présente un défaut. La procédure interne de première prise en charge est donnée dans le DT 3. Vous ne devez pas promettre une décision qui relève d'un responsable ou d'un diagnostic technique.

4.1 (1 point) 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.

4.2 (2 points) 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.

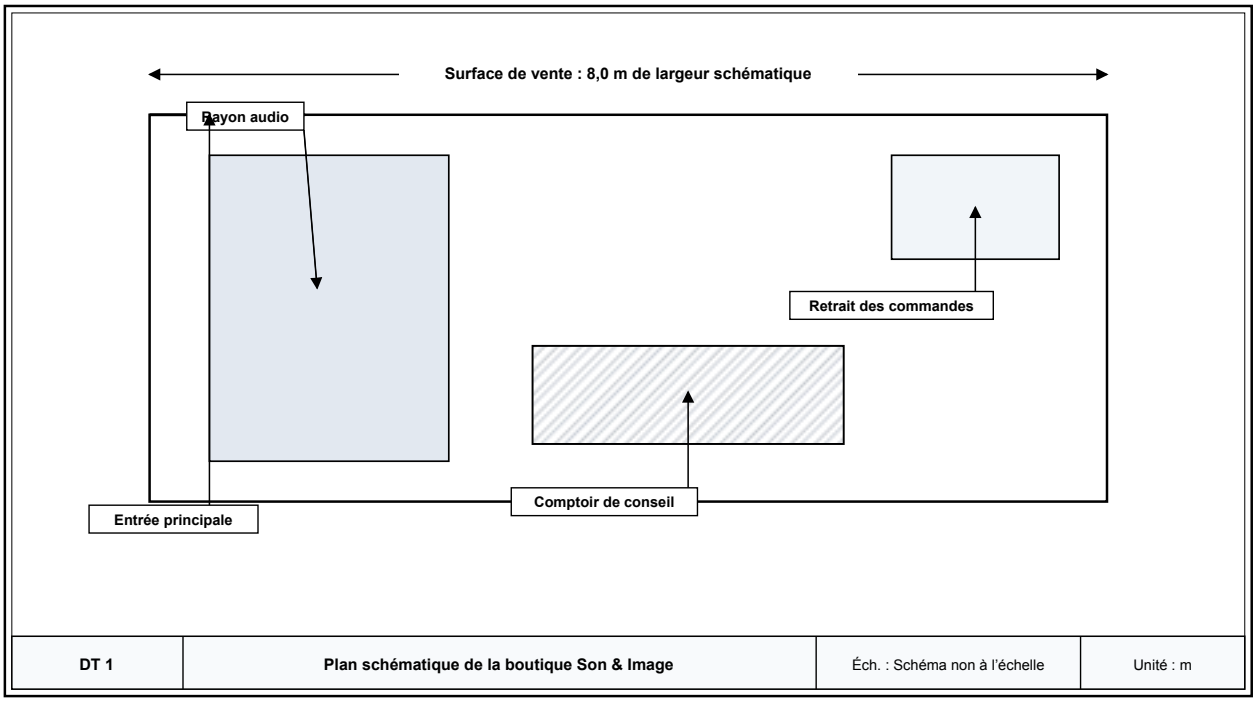
4.3 (1 point) Lors de l'entretien, justifiez une compétence de communication que vous avez mobilisée et indiquez un point que vous pourriez améliorer dans votre prise en charge.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DU MAGASIN ET EMPLACEMENT DU RAYON AUDIO

Le plan est schématique et sert uniquement à repérer les espaces utiles à la situation. Le point de vente comprend une entrée, un rayon audio, un comptoir de conseil et une zone de retrait des commandes. Les déplacements doivent laisser libres les circulations et l'accès au comptoir.



DT 1	Plan schématique de la boutique Son & Image	Éch. : Schéma non à l'échelle	Unité : m

DT 2 : EXTRAIT DES FICHES PRODUITS ET DES STOCKS

Les prix sont des prix de vente toutes taxes comprises affichés au moment de la situation. Les caractéristiques et les stocks ci-dessous sont les seules données à utiliser pour conseiller la cliente. Une disponibilité affichée peut évoluer : elle doit être vérifiée dans l'outil avant la confirmation d'une commande.

Fiches produits

Référence	Prix TTC	Réduction de bruit	Autonomie annoncée	Connexion filaire	Poids	Essai en magasin
Auralis Move	129,90 €	Oui	30 h	Oui	240 g	Oui
Auralis City	149,90 €	Oui	40 h	Oui	265 g	Oui
Auralis Lite	89,90 €	Non	25 h	Non	210 g	Oui

Extrait du catalogue interne de la boutique.

Stocks consultables

Magasin	Auralis Move	Auralis City	Auralis Lite
Lille, boutique Son & Image	1 unité	2 unités	4 unités
Villeneuve-d'Ascq, boutique Son & Image	3 unités	1 unité	2 unités

Quantités affichées dans l'outil magasin à l'ouverture de la situation.

DT 3 : PROCÉDURES DE COMMANDE ET DE PREMIÈRE PRISE EN CHARGE D'UNE RÉCLAMATION

Consignes internes de la boutique Son & Image applicables à la situation proposée.

- Avant toute commande, vérifier la référence, le prix affiché, la quantité disponible et le magasin de retrait souhaité.
- Demander uniquement les informations nécessaires à l'enregistrement de la commande dans l'outil. Faire confirmer à la cliente les informations saisies et le mode de retrait.
- Ne pas annoncer une commande confirmée avant l'enregistrement effectif et le retour de confirmation de l'outil.
- Pour une demande liée à un défaut, écouter la cliente, noter la description du problème et sa date d'apparition, puis demander le justificatif d'achat disponible selon la procédure du magasin.
- Orienter la demande vers le responsable ou le service désigné. Ne pas établir de diagnostic technique et ne pas promettre un remboursement, un échange ou une réparation avant vérification du dossier.
- Pour un produit présenté au comptoir, respecter les consignes d'hygiène et utiliser les accessoires de démonstration prévus. Ranger le matériel après l'essai et signaler toute anomalie constatée.

Repères de traitement de la demande

Situation	Actions attendues	Point de vigilance
Conseil produit	Questionner, reformuler, comparer les caractéristiques utiles, proposer un essai	Ne pas présenter une caractéristique non indiquée dans la fiche produit
Commande avec retrait	Vérifier référence, stock, magasin, informations nécessaires et confirmation de l'outil	Ne pas annoncer une commande confirmée avant le retour de confirmation
Demande liée à un défaut	Écouter, recueillir les faits, vérifier le justificatif disponible et transmettre	Ne pas poser de diagnostic ni promettre une issue avant vérification

Synthèse des étapes de la procédure interne.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à utiliser pendant la préparation de la situation

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les champs utiles à la préparation de votre prise en charge. Ce document sert de support à la simulation et à l'entretien. Ne renseignez aucune donnée personnelle qui n'a pas été communiquée par la cliente.

Repérage du besoin et préparation du conseil

Élément à préparer	Réponse du candidat
Usages exprimés par la cliente	.....
Contraintes et priorités à vérifier	.....
Modèle proposé et justification	.....
Informations de stock à communiquer	.....
Étapes à respecter avant confirmation d'une commande	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse : relevé synthétique d'une demande de commande

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les informations disponibles à partir de la situation et des documents techniques. Pour toute information qui n'a pas été donnée par la cliente, indiquer qu'elle reste à recueillir. La commande ne peut être considérée comme confirmée sans validation de l'outil.

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	.....
Confirmation de l'enregistrement dans l'outil	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.