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 Équipier polyvalent du commerce - EP3

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-EPC-EP3** • Durée : **35 minutes maximum (le pied de page indique aussi 3 h)** • Coefficient : **6**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Préparer l'environnement de travail et prendre contact** (3 questions) — **Page 3**
2. **Conseiller le client et accompagner son parcours omnicanal** (4 questions) — **Page 5**
3. **Finaliser la prise en charge et expliciter sa pratique** (3 questions) — **Page 8**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://capepc.fr/assets/annales/cap-epc/Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat/2026/CAP EPC - Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Préparer l'environnement de travail et prendre contact

Dans le magasin Sentier & Ville, un client cherche des chaussures de marche pour une randonnée de deux jours et hésite entre deux modèles. Au début de la phase pratique, vérifiez le poste, accueillez le client et clarifiez sa demande.

Préparation du poste

Question 1.1. Avant la prise en charge, vérifiez que votre espace de travail et les outils nécessaires sont opérationnels. Signalez toute anomalie qui empêcherait de servir le client.

Avant l'accueil, je vérifie que l'espace est propre, rangé et accessible, puis je contrôle les outils utiles à la situation :

- les documents produits et de procédure sont disponibles ;
- l'outil numérique de consultation des stocks fonctionne ;
- les chaussures nécessaires à l'essayage sont accessibles et l'espace ne présente pas d'obstacle.

Je signale au responsable toute anomalie qui empêcherait le conseil, la vérification du stock ou l'essayage.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Poste rangé et sécurisé, documents et outils opérationnels ; toute anomalie bloquante est signalée au responsable.

Accueil et découverte

Question 1.2. Accueillez le client de manière adaptée, établissez le contact et conduisez un échange permettant de préciser l'usage prévu, la durée de marche, les attentes de confort et les éventuelles contraintes de pointure.

Je salue le client avec courtoisie et lui propose mon aide. Pour préciser sa demande, je vérifie où et combien de temps il prévoit de marcher, notamment pendant sa randonnée de deux jours. Je lui demande ce qu'il recherche en matière de confort et de maintien, s'il porte habituellement du 39 et s'il a une contrainte particulière de pointure. Je vérifie aussi le coloris souhaité et l'importance du délai. J'écoute ses réponses sans l'interrompre et approfondis les points qui restent incertains.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un échange courtois précise l'usage, la durée, le confort recherché, la pointure, le coloris et le délai souhaité.

Reformulation

Question 1.3. Reformulez la demande et vérifiez avec le client que vous l'avez correctement comprise avant de lui présenter une solution.

> « Si j’ai bien compris, vous préparez une randonnée de deux jours, vous portez habituellement du 39 et vous souhaitez trouver rapidement une chaussure adaptée, dans le coloris qui vous convient. »

Je demande au client si cette reformulation correspond bien à sa demande. Je rectifie ou complète selon sa réponse, puis je présente une solution après validation. La pointure habituelle reste à vérifier lors de l’essayage.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La demande est reformulée et confirmée avant toute présentation de solution.

2. Conseiller le client et accompagner son parcours omnicanal

Le client recherche des chaussures pour une randonnée de deux jours, porte habituellement du 39 et souhaite un modèle en coloris bleu, indisponible dans le magasin. À partir des fiches produits et de l'outil de vente, comparez les modèles, vérifiez les solutions d'approvisionnement et proposez une mise à disposition adaptée.

Conseil et argumentation

Question 2.1. Présentez au client les deux modèles du document DT 1. Reliez les caractéristiques de chaque modèle à l'usage annoncé et formulez une recommandation argumentée, sans présenter une caractéristique comme une garantie qui ne figure pas dans la fiche produit.

Modèle	Caractéristiques	Usage indiqué et prix TTC
Rando Essentiel	Tige synthétique basse, crampons polyvalents, semelle intérieure amovible, 390 g en pointure 39 ; noir ou gris	Promenade et chemins faciles ; 69,90 €
Trail Confort	Tige synthétique renforcée basse, crampons plus marqués, semelle intérieure amovible avec rembourrage renforcé, 430 g en pointure 39 ; noir ou bleu	Randonnée régulière sur chemins et terrains irréguliers ; 89,90 €

Pour une randonnée de deux jours, le Trail Confort correspond davantage à l'usage indiqué, notamment grâce à ses crampons plus marqués et à son rembourrage renforcé. Le Rando Essentiel est plus léger et moins cher, mais le fabricant le destine aux promenades et chemins faciles. Ces caractéristiques orientent le choix sans garantir un confort individuel : l'essayage permettra de vérifier l'adaptation au pied.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Je recommande d'essayer le Trail Confort à 89,90 €, indiqué pour la randonnée régulière et les terrains irréguliers. Le Rando Essentiel, à 69,90 €, vise les chemins faciles.

Essayage et adaptation du conseil

Question 2.2. Vérifiez avec le client la pointure et ses préférences de couleur. Faites-lui essayer le modèle disponible si cela est pertinent, recueillez son avis sur le maintien et le confort, puis adaptez votre conseil en fonction de son retour.

Je demande au client de confirmer sa pointure habituelle 39 et son souhait de coloris bleu, puis je vérifie ces critères avant de proposer un essayage. Le Trail Confort noir en pointure 39 est disponible en magasin : son essayage permet d'évaluer le maintien et le confort, même si le coloris ne correspond pas à sa préférence.

Je lui demande si la chaussure serre, tient bien le pied et reste confortable. Je ne présume pas de son ressenti : selon son avis, je confirme l'intérêt du modèle ou j'adapte mon conseil et poursuis la recherche du coloris bleu.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier la pointure 39 et le souhait de bleu, puis proposer l'essai du Trail Confort noir disponible. Adapter le conseil au ressenti du client.

Recherche de disponibilité

Question 2.3. À l'aide des données du document DT 2, recherchez une solution pour obtenir le modèle Trail Confort en pointure 39, coloris bleu. Expliquez clairement au client le stock constaté, le délai annoncé et les modalités de choix entre retrait en magasin et livraison.

Trail Confort, pointure 39, bleu	Information de l'outil
Stock magasin Lyon	0 paire
Magasin partenaire	1 paire affichée, à vérifier avant toute promesse
Livraison au magasin	3 jours ouvrés estimés
Prix TTC	89,90 €
Retrait en magasin après commande	Gratuit ; confirmation lorsque la commande est disponible
Livraison à domicile	5,00 € ; délai estimé à consulter dans l'outil

J'explique que le coloris bleu n'est pas disponible à Lyon et qu'une seule paire est affichée chez un magasin partenaire : je dois vérifier ce stock avant de la promettre. La livraison au magasin est estimée à 3 jours ouvrés depuis la commande. Le retrait est gratuit et une confirmation est envoyée lorsque la commande est disponible. Pour une livraison à domicile, j'annonce les frais de 5,00 € et consulte le délai estimé dans l'outil avant de le communiquer.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Trail Confort bleu, pointure 39 : 0 paire à Lyon, 1 paire affichée chez un partenaire à vérifier. Livraison au magasin estimée à 3 jours ouvrés, retrait gratuit ; livraison à domicile : 5,00 €, délai à consulter.

Service complémentaire et accord du client

Question 2.4. Proposez un service complémentaire pertinent uniquement s'il répond au besoin exprimé. Demandez l'accord du client avant toute prise de commande et recueillez uniquement les informations nécessaires selon la procédure du magasin.

Je propose la commande du Trail Confort bleu en pointure 39 avec retrait en magasin, car le coloris souhaité est absent du stock lyonnais. Le retrait est gratuit et la livraison au magasin est estimée à 3 jours ouvrés. J'explique que ce délai est estimatif, puis je demande l'accord explicite du client avant toute prise de commande ou validation.

1. Confirmer avec le client la référence, la pointure, le coloris, le prix, le mode de mise à disposition et le délai estimé.
2. Saisir uniquement les coordonnées nécessaires à la commande et les utiliser pour cette finalité.
3. En alternative, présenter les frais de 5,00 € de la livraison à domicile, consulter son délai dans l'outil et saisir l'adresse uniquement avec l'accord du client.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Proposer la commande avec retrait gratuit en magasin, estimé à 3 jours ouvrés. Confirmer les détails et obtenir l’accord avant validation ; ne recueillir que les données nécessaires.

3. Finaliser la prise en charge et expliciter sa pratique

La dernière partie porte sur la finalisation éventuelle d'une commande et l'application des procédures du magasin. Lors de l'entretien, analysez votre prise en charge et rappelez les règles relatives aux réclamations, à la confidentialité des données et à la sécurité.

Finalisation de la vente

Question 3.1. Si le client confirme son choix, récapitulez le produit, la pointure, le coloris, le prix, le mode de mise à disposition et le délai annoncé. Indiquez les étapes de prise de commande et de finalisation applicables dans la situation.

Pour le **Trail Confort, pointure 39, bleu**, le prix est de **89,90 € TTC**. Le stock à Lyon est nul ; l'outil affiche une paire chez un magasin partenaire, à vérifier avant toute promesse. Le délai estimé pour la livraison en magasin est de **3 jours ouvrés**. Le retrait en magasin est gratuit ; la livraison à domicile coûte 5,00 €, avec le délai affiché dans l'outil.

1. Faire confirmer la référence, la pointure, le coloris, le prix, le mode de mise à disposition et le délai.
2. Saisir uniquement les coordonnées nécessaires, puis valider selon la procédure. Pour une option payante, obtenir l'accord explicite avant validation.
3. Si un règlement est dû, annoncer le montant, suivre les consignes du terminal et remettre le justificatif prévu.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Trail Confort, 39, bleu : 89,90 € TTC. Retrait en magasin gratuit, délai estimé de 3 jours ouvrés, sous réserve de vérification du stock partenaire.

Traitement d'une réclamation

Question 3.2. Lors de l'entretien, expliquez comment vous traiteriez une réclamation portant sur un retard de retrait de commande. Présentez votre conduite à tenir, les vérifications à effectuer et les conditions dans lesquelles vous transmettriez la demande au responsable.

J'écoute le client sans l'interrompre, puis je reformule le retard et sa demande. Je vérifie le numéro de commande et les informations disponibles dans l'outil, notamment le statut et la disponibilité de la paire. Je lui explique la prochaine étape à partir des éléments vérifiés, sans annoncer de date non confirmée ni prendre d'engagement hors procédure.

- Je sollicite le responsable en cas de doute sur la commande ou la décision à prendre.
- Je lui transmets toute demande de remboursement, d'indemnisation ou de dérogation.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter et reformuler, vérifier le numéro et le statut de commande, expliquer la suite. Transmettre au responsable toute demande de remboursement, d'indemnisation, de dérogation ou toute situation incertaine.

Analyse professionnelle

Question 3.3. Lors de l'entretien, analysez votre prise en charge : justifiez vos questions de découverte, votre recommandation et le service proposé. Citez une précaution concernant la confidentialité des informations du client et une règle de sécurité applicable dans l'espace de vente.

Mes questions sur la durée de marche, le terrain, le confort, la pointure et la couleur permettent de cerner le besoin et de vérifier l'essayage. Pour une randonnée de deux jours, le Trail Confort peut être recommandé si le parcours comporte des terrains irréguliers : le fabricant l'indique pour cet usage et sa semelle comporte des crampons plus marqués. Le Rando Essentiel convient plutôt aux chemins faciles. Le retrait gratuit après commande répond au souhait d'obtenir le coloris bleu, absent du stock lyonnais, sous réserve de vérifier le stock partenaire.

- Confidentialité : ne saisir que les données nécessaires et ne pas laisser les coordonnées visibles.
- Sécurité : garder les circulations et les issues dégagées.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Recommander le modèle adapté au terrain après découverte et essayage. Proposer le retrait gratuit pour le bleu, sous réserve du stock. Protéger les coordonnées et garder les circulations dégagées.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP3 du CAP Équipier polyvalent du commerce, session 2026 (code 26-CAP-EPC-EP3), est annoncée pour 35 minutes maximum et coefficient 6, malgré une mention « 3 h » au pied de page. Sur une situation de vente de chaussures de marche, elle évalue la découverte du besoin, le conseil, l'approvisionnement, la commande, les réclamations, la confidentialité et la sécurité.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Reliez les caractéristiques vérifiées d'un produit à l'usage annoncé par le client, sans les présenter comme des garanties.
- Pour Trail Confort bleu en pointure 39, le stock lyonnais est nul, une paire est affichée chez un partenaire et la livraison magasin est estimée à 3 jours ouvrés.
- Le retrait après commande est gratuit ; la livraison à domicile coûte 5,00 € et nécessite l'adresse du client ainsi que son accord.
- Avant validation, confirmez la référence, la pointure, le coloris, le prix, le mode de mise à disposition et le délai estimé.

Points de vigilance & attentes du jury

- Vérifiez le poste et les outils avant l'accueil, puis signalez toute anomalie qui empêcherait de servir le client.
- Précisez l'usage, la durée de marche, le confort recherché et les contraintes de pointure, puis reformulez la demande.
- Présentez le stock partenaire comme une disponibilité à vérifier et le délai comme une estimation de l'outil.
- N'activez pas d'option payante sans accord explicite et ne demandez ni ne notez le code confidentiel bancaire.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment annoncer la disponibilité et le délai pour le modèle Trail Confort bleu en pointure 39 ?

L'outil indique zéro paire à Lyon et une paire dans un magasin partenaire. Le délai estimé pour la livraison au magasin est de trois jours ouvrés. Vérifiez toutefois le stock partenaire avant toute promesse.

Q : Quelles informations faut-il confirmer avant de valider une commande ?

Avant validation, confirmez la référence, la pointure, le coloris, le prix, le mode de mise à disposition et le délai estimé. La livraison à domicile coûte 5,00 € ; annoncez ce coût et saisissez l'adresse avec l'accord du client.

Q : Comment s'organise le temps de cette épreuve pratique et orale ?

La durée principale indiquée est de 35 minutes maximum : jusqu'à 15 minutes d'activités pratiques, puis jusqu'à 20 minutes d'entretien. Le pied de page porte toutefois une mention contradictoire de 3 heures.

Q : Comment traiter une réclamation pour retard de retrait et quelles demandes transmettre au responsable ?

Écoutez sans interrompre, reformulez le problème et vérifiez le numéro de commande ainsi que les informations disponibles. Expliquez la prochaine étape et transmettez au responsable toute demande de remboursement, d'indemnisation ou de dérogation.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capepc.fr/assets/annales/cap-epc/Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat/2026/CAP EPC - Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat - 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.