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 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT

Coefficient : 6 Durée : 35 minutes maximum

Documents DT 1 à DT 3 fournis avec la situation. Le point de vente met à disposition le matériel professionnel et les outils numériques nécessaires à la mise en situation.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Préparer l'environnement de travail et prendre contact (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Conseiller le client et accompagner son parcours omnicanal (10 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Finaliser la prise en charge et expliciter sa pratique (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet

Aucune calculatrice personnelle n'est nécessaire. Les outils numériques professionnels requis sont mis à disposition par le centre d'examen.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE : MAGASIN SENTIER & VILLE, 18 RUE DE LA RÉPUBLIQUE, 69002 LYON

Vous êtes équipier polyvalent au magasin Sentier & Ville. Un client souhaite acheter des chaussures de marche pour une randonnée de deux jours. Il porte habituellement une pointure 39, hésite entre deux modèles et souhaite savoir si le modèle qui lui convient peut être obtenu rapidement. La pointure demandée n'est pas disponible en magasin dans la couleur souhaitée.

L'évaluation ponctuelle est pratique et orale. Elle comprend une première phase de 15 minutes maximum consacrée aux activités pratiques de conseil et d'accompagnement du client, puis un entretien de 20 minutes maximum. Vous disposez des documents DT 1 à DT 3 et des outils professionnels mis à disposition. Les documents-réponses ne sont pas à compléter : les informations et propositions attendues sont formulées et mises en œuvre dans la situation professionnelle, puis explicitées lors de l'entretien.

Le barème présenté ci-dessous répartit l'évaluation sur 20 points. Vous devez respecter les procédures du magasin, protéger les données du client et solliciter le responsable lorsque la demande dépasse votre champ d'intervention.

PARTIE 1 : Préparer l'environnement de travail et prendre contact (4 points)

Préparation du poste, accueil et identification de la demande

Cette partie est évaluée au début de la phase pratique. Prenez connaissance de la situation, vérifiez les outils disponibles et accueillez le client conformément aux usages du magasin.

1.1 (1,5 point) 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.

1.2 (1,5 point) 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.

1.3 (1 point) Reformulez la demande et vérifiez avec le client que vous l'avez correctement comprise avant de lui présenter une solution.

PARTIE 2 : Conseiller le client et accompagner son parcours omnicanal (10 points)

Conseil produit, argumentation, recherche de disponibilité et proposition de service

À partir des informations des documents DT 1 et DT 2, accompagnez le client dans son choix. Présentez des caractéristiques utiles à son besoin, comparez les solutions disponibles et utilisez l'outil numérique mis à disposition pour vérifier les possibilités d'approvisionnement.

2.1 (3 points) 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.

2.2 (2,5 points) Vérifiez avec le client la pointure et les 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.

2.3 (2,5 points) 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.

2.4 (2 points) 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.

PARTIE 3 : Finaliser la prise en charge et expliciter sa pratique (6 points)

Finalisation de la vente, procédure de réclamation et analyse professionnelle

Cette partie est évaluée pendant la finalisation de la situation pratique et l'entretien. Les réponses attendues s'appuient sur le document DT 3 et sur les actions effectivement réalisées.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) Lors de l'entretien, le jury vous demande 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHES PRODUITS : CHAUSSURES DE MARCHE

Les caractéristiques ci-dessous sont les informations validées par le magasin et disponibles pour le conseil. Les prix sont exprimés toutes taxes comprises. La pointure doit être vérifiée avec le client lors de l'essayage.

Comparatif des modèles disponibles

Caractéristique	Rando Essentiel	Trail Confort
Prix TTC	69,90 €	89,90 €
Tige	Synthétique, hauteur basse	Synthétique renforcé, hauteur basse
Semelle extérieure	Caoutchouc, crampons polyvalents	Caoutchouc, crampons plus marqués
Semelle intérieure	Amovible	Amovible, rembourrage renforcé
Masse annoncée par chaussure	390 g en pointure 39	430 g en pointure 39
Coloris proposés	Noir, gris	Noir, bleu
Usage indiqué par le fabricant	Promenade et chemins faciles	Randonnée régulière sur chemins et terrains irréguliers

Source : catalogue produit du magasin Sentier & Ville, session 2026.

DT 2 : STOCKS ET MODALITÉS DE COMMANDE

Les stocks sont consultés dans l'outil de vente du magasin. Une disponibilité affichée pour un autre point de vente doit être vérifiée avant toute promesse au client. Le délai de livraison annoncé est une estimation communiquée par l'outil au moment de la consultation.

État du stock et solutions de mise à disposition

Référence	Pointure	Coloris	Stock magasin Lyon	Stock magasin partenaire	Délai estimé depuis commande	Prix TTC
Rando Essentiel	39	Noir	1 paire	3 paires	Non concerné	69,90 €
Trail Confort	39	Noir	1 paire	2 paires	Non concerné	89,90 €
Trail Confort	39	Bleu	0 paire	1 paire	Livraison magasin : 3 jours ouvrés estimés	89,90 €

État extrait de l'outil de vente le 12 juin 2026 à 10 h 00.

Options de mise à disposition

Option	Prix du service	Délai ou condition	Action de l'équipier
Retrait en magasin après commande	Gratuit	Délai estimé affiché dans l'outil ; confirmation envoyée lorsque la commande est disponible	Vérifier la référence, la pointure, le coloris et les coordonnées nécessaires
Livraison à domicile	5,00 €	Délai estimé affiché dans l'outil ; adresse nécessaire	Présenter le coût avant validation et saisir l'adresse avec l'accord du client
Réservation de la paire présente en magasin	Gratuite	Mise de côté jusqu'à la fermeture le jour même	Vérifier la référence et informer le client de la limite de réservation

Conditions applicables aux commandes de chaussures dans ce magasin.

DT 3 : PROCÉDURES DE VENTE, DE RÉCLAMATION ET RÈGLES DE PRISE EN CHARGE

Appliquez les consignes internes suivantes dans le cadre de la situation. En cas de doute sur une commande, un remboursement ou une décision commerciale, ne prenez pas d'engagement hors procédure et sollicitez le responsable.

Repères de procédure en magasin

Situation	Conduite attendue	Limite d'intervention
Prise de commande	Confirmer avec le client la référence, la pointure, le coloris, le prix, l'option de mise à disposition et le délai estimé avant validation.	Ne pas valider une option payante sans accord explicite du client.
Encaissement	Annoncer le montant à régler, suivre les consignes du terminal et remettre le justificatif prévu par la procédure.	Ne jamais demander ni noter le code confidentiel de la carte bancaire.
Réclamation sur une commande	Écouter sans interrompre, reformuler le problème, vérifier le numéro de commande et les informations disponibles, puis expliquer la prochaine étape.	Transmettre au responsable toute demande de remboursement, d'indemnisation ou de dérogation.
Données client	Saisir uniquement les données nécessaires à la commande et les utiliser pour cette finalité.	Ne pas laisser les coordonnées visibles ni les communiquer à une personne non autorisée.
Sécurité dans l'espace de vente	Maintenir les circulations et les issues dégagées ; signaler immédiatement tout obstacle ou risque de chute.	Ne pas déplacer seul un équipement lourd ou une installation présentant un danger.

Consignes internes communiquées pour la situation d'évaluation.

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.