

CAP

Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

ÉPREUVE EP1 DISTRIBUTION

SESSION 2014

Le dossier comporte 15 pages numérotées de 1/15 à 15/15

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire aux membres de la commission d'examen.

L'usage de la calculatrice est autorisé,

« conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ».

Pendant le déroulement de l'épreuve, les membres de la Commission d'Examen joueront tour à tour les rôles soit de client, soit de chef d'équipe, soit de collègue, et vous soumettront des situations à prendre en compte.

La totalité du dossier est à rendre aux membres de la Commission d'examen en fin d'épreuve.
--

Ressources :

- DOCUMENT 1 : Sens de distribution
- DOCUMENT 2 : EPI (Equipements de Protection Individuelle).

Annexes à renseigner :

- ANNEXE 1 : Bordereau de réception
- ANNEXE 2 : Fiche de distribution contre remboursement et attestation de paiement
- ANNEXE 3 : Avis de passage
- ANNEXE 4 : Procuration
- ANNEXE 5 : Bordereau de collecte
- ANNEXE 6 : Fiche de reddition des comptes
- ANNEXE 7 : Compte-rendu de tournée
- ANNEXE 8 : Respect confidentialité / éco-conduite

ATTENTION :

Pour permettre la réutilisation des objets à chaque passage d'un candidat, aucune annotation ne devra être portée sur les plis et colis. Le candidat précise oralement à la Commission d'Examen ce qu'il souhaite porter comme mention sur les plis et colis.

CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle	SUJET	Code :	Session 2014
Épreuve : EP1 -Distribution	Durée : 2 h 00	Coef. : 5	Page 1/15

THÈME DE L'ÉPREUVE

Situation :

Vous travaillez au sein de l'entreprise Auto Distribution, entreprise de vente par correspondance de pièces détachées automobile. Cette entreprise est située 208 rue du Mistral – 13016 Marseille. Vous êtes affecté(e) au service Collecte et Distribution d'Objets qui se situe dans l'enceinte du poste de garde.

Vous devez aujourd'hui réaliser les travaux suivants :

- Atelier 1 : Préparer votre distribution.
- Atelier 2 : Distribuer et collecter les plis et objets aux différents services de l'entreprise.
- Atelier 3 : Procéder au retour de votre distribution.

Atelier 1 : Préparer votre distribution

Vous réceptionnez les plis et objets de la plate-forme de distribution du courrier située au 450 rue de Lyon – 13015 Marseille.

Travail à faire

1. Réceptionnez les objets et renseignez le bordereau de réception (**annexe 1**).
2. Classez et ordonnez votre tournée de livraison en fonction du plan de votre entreprise (**document 1**).
3. Cochez les EPI qui sont obligatoires pour votre sécurité (**document 2**).
4. Chargez votre véhicule.

Document 1 : Sens de distribution

Entrée A Poste de garde	Service Achats Entrée C	Service Commercial Entrée E	Service Comptabilité Entrée D	Plate forme des réceptions et des expéditions Entrée B
----------------------------	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	---

Document 2 : EPI (Equipements de Protection Individuelle)

Equipements	Choix
 Chaussures de sécurité	<input type="checkbox"/>
 Casque de chantier	<input type="checkbox"/>
 Bouchons d'oreille	<input type="checkbox"/>
 Gants de manutention	<input type="checkbox"/>
 Lunettes de protection	<input type="checkbox"/>
 Gants de nettoyage	<input type="checkbox"/>

Atelier 2 : Distribuer et collecter les plis et objets aux différents services de l'entreprise

Vous procédez à la distribution et à la collecte des plis et des colis dans votre entreprise

Travail à faire

1. Quels sont les cinq champs que vous devez laisser libre lorsque vous collez une étiquette de non distribution sur un pli (**Vous indiquez oralement au jury les cinq points**)
2. Distribuez les plis et colis dans votre entreprise et complétez votre bordereau de réception
3. (**annexe 1**).
4. Complétez la fiche de distribution contre remboursement (**annexe 2**) et l'avis de passage
5. (**annexe 3**).
6. Complétez en présence du client la demande de procuration (**annexe 4**).
7. Collectez les objets des services et complétez le bordereau de collecte (**annexe 5**).

Atelier 3 : Procéder au retour de votre distribution

Travail à faire

1. Complétez la fiche de reddition des comptes (**annexe 6**)
2. Vous rendez compte oralement à votre supérieur hiérarchique du déroulement de votre tournée. Vous disposez, si besoin, de l'**annexe 7**.
3. Répondez pour chaque cas, qu'elle est la meilleure façon de respecter les règles de probité et de confidentialité et répondez aux questions sur la conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules (**annexe 8**).

Annexe 1 : Bordereau de réception


Bordereau de réception				Date du jour :		
Site Émetteur Plate forme de courrier Marseille 13015			Site de Distribution Auto Distribution 208 rue du Mistral 13016 Marseille			
Plis	Colis suivis	Total	Nombre d'objets refusés			
Visa		Commentaires				
N°	Nom, prénom & adresse	Reçu	Heure Livrais.	Signature du destinataire	Numéro d'identification du colis	Annotation de distribution
1	Auto Distribution Service Commercial Mme Romane Coste 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
2	Auto Distribution Service Commercial M. André Dupuis 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
3	Auto Distribution Service Commercial M. Romain Roca 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
4	Auto Distribution Service Achats M. Quentin Ruiz 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
5	Auto Distribution Service Comptabilité M. Olivier Ferdinand 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
6	Auto Distribution Service Comptabilité M. Florian Fabre 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
7	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Kylian Bosch 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
8	Auto Distribution Service Comptabilité M. Julien Calvet 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
9	Auto Distribution Service Achats M. Vincent Martinez 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle				SUJET	Code :	Session 2014
Épreuve : EP1 -Distribution			Durée : 2 h 00		Coef. : 5	Page 5/5

10	Auto Distribution Service Comptabilité M. Adrien Esteve 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
11	Auto Distribution Service Commercial M. Arthur Moreno 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
12	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Laurent Lermontov 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
13	Auto Distribution Service Achats M. Guillaume Simon 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
14	Auto Distribution Service Commercial M. Nathan Gil 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
15	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions Mme Marie Pastor 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
16	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Benjamin Grau 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
17	Auto Distribution Service Commercial M. Louis Ribes 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
18	Auto Distribution Service Achats Mme Emilie Ferrer 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
19	Auto Distribution Service Comptabilité Mme Josette Blue 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
20	Auto Distribution Service Achats M. Martin Brunet 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
21	Auto Distribution Service Commercial M. Clément Roig 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
22	Auto Distribution Service Comptabilité Mme Jeanne Rey 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
23	Auto Distribution Service Comptabilité M. Lucas Boyer 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
24	Auto Distribution Service Commercial M. Hugo Marty 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					

25	Auto Distribution Service Achats M. Thomas Garcia 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
26	Auto Distribution Service Achats M. Jean Ferrert 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
27	Auto Distribution Service Comptabilité M. Pierre Ben Ali 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
28	Auto Distribution Service Commercial M. Maxime Maury 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
29	Auto Distribution Service Achats M. Dylan Martin 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
30	Auto Distribution Service Commercial M. Nicolas Bataille 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
31	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Enzo Guerrero 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
32	Auto Distribution Service Achats M. Jean-Marie Trésert 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
33	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions Mme Léa Bénalouache 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
34	Auto Distribution Service Comptabilité Mme Patricia Fert 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
35	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Mathieu Fourcade 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
36	Auto Distribution Service Achats M. Jeremy Soler 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
37	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Antoine Noguès 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
38	Auto Distribution Service Comptabilité M. Corentin Navarro 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					



39	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Gabriel Bonafos 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
40	Auto Distribution P.F. Réceptions & Expéditions M. Baptiste Torrès 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
41	Auto Distribution Service Comptabilité Mme Camille Planas 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
42	Auto Distribution Service Commercial M. Paul Munoz 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
43	Auto Distribution Service Commercial Mme Alice Sala 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
44	Auto Distribution Service Achats M. Jules Sarda 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
45	Auto Distribution Service Comptabilité Mme Morgane Pons 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
46	Auto Distribution Service Comptabilité Mme Louise Bouzid 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
47	Auto Distribution Service Commercial Mme Juliette Diaz 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
48	Auto Distribution Service Comptabilité M. Valentin Carrère 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					
49	Auto Distribution Service Achats Mme Marine Vidal 177 ch de St Louis au Rôve 13016 Marseille					

Annexe 2 : Fiche de distribution contre remboursement et attestation de paiement

FICHE DE DISTRIBUTION CONTRE REMBOURSEMENT	
<p><i>Auto Distribution</i></p> 	<p>Montant en chiffres : €</p> <p>Montant en lettres :</p> <div style="border: 1px solid black; height: 25px; width: 100%;"></div> <p>Destinataire (nom et adresse) :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 60px;"> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> </div> <p>Expéditeur (nom et adresse) :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 60px;"> <p>Valeo</p> <p>32, rue Victor Hugo</p> <p>75019 Paris</p> </div>
<p>N° d'envoi : -----</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Cadre réservé à Auto Distribution :</p> <p>À remplir lors de la distribution</p> <p>Paiement du destinataire :</p> <p><input type="radio"/> Espèces</p> <p><input type="radio"/> Chèque bancaire</p> <p><input type="radio"/> Carte postal</p> </div>	

<p><i>Auto Distribution</i></p> <p>ATTESTATION DE PAIEMENT</p>		
Tournée du :	Nom du livreur :	
<u>N° du colis :</u>	Destinataire (nom et adresse) :	
<p style="text-align: center;">Somme reçue :</p> <p>Montant :</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">Moyen de paiement :</p> <p><input type="checkbox"/> Espèces</p> <p><input type="checkbox"/> Chèque bancaire n°</p> <p><input type="checkbox"/> Chèque postal n°</p> <p style="text-align: center;">Date : / /</p>		
Signature du destinataire	Signature du livreur	
<i>Exemplaire 1 : Client</i>	<i>Exemplaire 2 : Autodistribution</i>	

Annexe 3 : Avis de passage

 2 487 368 8799	 <div style="text-align: center;"><i>Auto Distribution</i> AVIS DE PASSAGE Mme Melle M (nom prénom) :</div>
	Votre agent du service Collecte et Distribution d'Objets s'est présenté(e) le à
	Pour vous remettre : <input type="radio"/> un colis <input type="radio"/> un pli <input type="radio"/> un envoi contre remboursement <input type="radio"/> un catalogue <input type="radio"/> autres (à préciser) :
	Cet objet n'a pu vous être distribué pour la raison suivante : <input type="radio"/> absence du destinataire <input type="radio"/> autres (à préciser) :
	Vous pouvez retirer cet objet en nous contactant au poste de garde pour prendre rendez-vous. Signature du livreur :

Annexe 4 : Procuration

Auto Distribution



PROCURATION

Nom :

Prénoms :

Adresse :

À :

Le :

Signature

*(obligatoire en présence d'un agent du service
Collecte et Distribution d'Objets)*

Signature

☐ **Donne pouvoir à**

☐ **Annule le pouvoir donné à**

Nom :

Prénoms :

Adresse :

Pour ☐ Retirer et recevoir tous les envois

☐ Percevoir les mandats de toute catégorie,
à l'exception de ceux revêtus de la mention « ne payer qu'en main propre »

Partie à remplir par le service Collecte et Distribution d'objets

Nom :

Signature de l'agent

Date :

Certifie que la signature du demandeur a été apposée en sa présence.

Pièce d'identité produite :

Numéro :

Nom et prénoms :

Délivrée le :

Par :

Annexe 5 : Bordereau de collecte

Auto Distribution



BORDEREAU DE COLLECTE

Objets	Service Achat Entrée C	Service Commercial Entrée E	Service Comptabilité Entrée D	Plate forme des réceptions et des expéditions Entrée B
Courriers simples				
Courriers suivis				
Colis simples				
Colis suivis				
Autres				
Total				
Total Général				

Observations

Date

Collecteur

Nom

Signature

Annexe 6 : Fiche de reddition des comptes

Auto Distribution



FICHE DE REDDITION DES COMPTES

Nom : Journée du :

CREDIT		DECOMPOSITION DU VERSEMENT EN €			
Nature des opérations	Montant en euro	Valeurs	Nombre	Montant en euro	
Fonds reçus du caissier		Chèques en €			
Encaissement à domicile :		Billets en €	500		
• Bordereau 1425 NF			200		
• Colis postaux			100		
Taxes perçues			50		
Commissions (Carnet 592)			20		
Opérations immédiates			10		
TOTAL CREDIT « C »			5		
DEBIT		Pièces en €	2		
Mandats payés			1		
Commissions			0.5		
Opérations immédiates			0.2		
SOUS-TOTAL			0.1		
Fonds versés en euro			0.05		
TOTAL DEBIT « D »			0.02		
		TOTAL			
		DIFFERENCE			
		Déficit : D - C			
		Excédent : C - D			

Signature de l'agent

Annexe 7 : Compte-rendu de tournée

COMPTE-RENDU DE TOURNEE

Annexe 8 : Respect de la confidentialité et conduite éco citoyenne.

Cochez la (ou les) bonne(s) réponse(s) pour les questions de 1 à 5 sur la probité et la confidentialité.

- 1/ Un ami, en dehors de votre tournée, vous indique qu'un client à vous roule en véhicule de luxe et avec des habits de marque. Cette personne lui doit de l'argent. Il vous demande conseil. Comment réagissez-vous ?
- ☐ Vous ne répondez pas à sa sollicitation.
- ☐ Vous lui proposez d'en parler au client à sa place.
- 2/ Pendant votre tournée un client vous demande, dans la rue, s'il a un courrier de l'huissier. Comment réagissez-vous ?
- ☐ Vous lui indiquez que vous ne regardez pas l'expéditeur des différents courriers.
- ☐ Vous lui répondez que vous lui déposerez ce matin son courrier dans sa boîte.
- 3/ Un ami vous a proposé de faire du sport avec lui entre midi et deux heures, mais votre tournée est longue aujourd'hui. Que faites-vous ?
- ☐ Je cherche par tous les moyens de gagner du temps sur ma tournée.
- ☐ Je termine ma tournée normalement.
- 4/ Un client vous agresse verbalement en vous indiquant que son courrier est toujours en retard. Comment réagissez-vous ?
- ☐ Vous restez calme et courtois, car vous êtes conscient de l'image que vous représentez.
- ☐ Vous lui proposez de passer au bureau pour faire une réclamation afin de résoudre le désagrément et comprendre d'où vient le dysfonctionnement.
- 5/ C'est l'hiver et il fait froid. Un client vous propose de vous réchauffer en venant boire un verre de beaujolais chez lui. Comment réagissez-vous ?
- ☐ Vous refusez poliment son invitation en lui indiquant que vous ne buvez pas pendant le service.
- ☐ Vous critiquez le règlement qui indique qu'il est interdit de boire durant le service.
- ☐ Vous vous asseyez à la table du client pour boire le verre gentiment proposé.
- 6/ Précisez pour chacune des actions suivantes si elles permettent une conduite éco citoyenne ?

Actions	VRAI	FAUX
Laisser le moteur doucement monter en température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter un régime de 3500 tours/minute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors d'un démarrage, appuyez très doucement sur la pédale d'accélération	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pousser les rapports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser au maximum la climatisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anticipez le trafic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rouler avec une pression inférieure dans les pneumatiques pour une meilleure tenue de route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conduire en utilisant le compte tours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>