

Employé de commerce - CAP multi-spécialités - Collection Multi'Exos - Ed.2012

Liste des ressources

Partie 1 : Réceptionner et tenir les réserves

1. La réception

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 1 • 161902_dossier_01.doc

2. La manutention des produits

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 2 • 161902_dossier_02.doc

3. La mise en stock

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 3 • 161902_dossier_03.doc

4. L'inventaire

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 4 • 161902_dossier_04.doc

5. La démarque

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 5 • 161902_dossier_05.doc

Partie 2 : Maintenir l'état marchand du rayon

6. La rupture de stock et la rotation des produits

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 6 • 161902_dossier_06.doc

7. La commande

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 7 • 161902_dossier_07.doc

8. La codification

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 8 • 161902_dossier_08.doc

9. Les familles de produits

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 9 • 161902_dossier_09.doc

10. Le conditionnement et l'emballage

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 10 • 161902_dossier_10.doc

11. La marque, les labels, les normes et les AOC

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 11 • 161902_dossier_11.doc

12. L'étiquetage

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 12 • 161902_dossier_12.doc

13. Le circuit de distribution

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 13 • 161902_dossier_13.doc

14. L'organisation de l'espace de vente

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 14 • 161902_dossier_14.doc

15. Le mobilier et les facteurs d'ambiance

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 15 • 161902_dossier_15.doc

16. Le linéaire et les présentations événementielles

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 16 • 161902_dossier_16.doc

17. L'ILV et la PLV

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 17 • 161902_dossier_17.doc

Partie 3 : Informer le client

18. Le schéma de la communication

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 18 • 161902_dossier_18.doc

19. Les modes et les outils de transmission de l'information

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 19 • 161902_dossier_19.doc

20. La communication verbale et non verbale

- Livre du professeur :

Corrigé - Chapitre 20 • 161902_dossier_20.doc

21. L'organigramme et l'équipe de vente

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 21 • 161902_dossier_21.doc

22. La prise de contact et l'accueil

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 22 • 161902_dossier_22.doc

23. Le comportement du client

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 23 • 161902_dossier_23.doc

24. Les techniques de règlement des incidents courants

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 24 • 161902_dossier_24.doc

Partie 4 : Tenir le poste caisse

25. Les relations humaines au poste caisse

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 25 • 161902_dossier_25.doc

26. Les matériels

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 26 • 161902_dossier_26.doc

27. Les documents de caisse

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 27 • 161902_dossier_27.doc

28. La facturation

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 28 • 161902_dossier_28.doc

29. Les modes de paiement

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 29 • 161902_dossier_29.doc

30. Les contrôles au poste caisse

- **Livre du professeur :**
Corrigé - Chapitre 30 • 161902_dossier_30.doc