CAP (Facture d'instruments à vent)

CORRIGÉ D'UN SUJET D'ENTRAÎNEMENT (NON OFFICIEL)

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour un sujet d'entraînement FormaV. Ce n'est pas un document officiel de l'examen ; il peut contenir des erreurs.

Les sujets officiels des sessions passées et nos sujets d'entraînement sont classés sur https://capinstrumentsavent.fr/annales-sujets-et-corriges

Document mis en ligne par FormaV®. Reproduction ou diffusion sans autorisation interdite.

CAP Facture d’instruments à vent - EP1

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-INST-EP1 • Durée : **40 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Accueil du client et analyse de sa demande (3 questions) **Page 3**

2. Conseil, comparaison des modèles et réponse à une objection (3 questions) **Page 5**

3. Suivi de la relation client et utilisation de l’adresse électronique (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet associé **(PDF) :** https://capinstrumentsavent.fr/assets/annales/cap-instruments-a-vent/Relation client, communication et entreprise/2026/CAP (Facture d'instruments à vent) - Relation client, communication et entreprise - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Accueil du client et analyse de sa demande

À l'Atelier des Vents, un client accompagné de son enfant de 11 ans recherche une clarinette d'étude pour un débutant et veut connaître le prix et les conditions d'essai. Il faut accueillir le client, préciser ses besoins et reformuler sa demande avant de proposer une solution.

Question 1.1. Rédigez une phrase d'accueil adaptée à la situation, courtoise et professionnelle, qui invite le client à exprimer sa demande.

Une formule d'accueil courtoise s'adresse au client et à son enfant, puis ouvre l'échange par une question ouverte. Elle exprime la disponibilité du vendeur sans présumer du modèle recherché. L'invitation doit laisser au client la possibilité de décrire librement son besoin, notamment le niveau débutant de l'enfant, le budget envisagé et les attentes concernant l'essai. Le ton reste simple et respectueux.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Bonjour Monsieur, bonjour. Bienvenue à l'Atelier des Vents. Comment puis-je vous aider dans le choix d'une clarinette pour votre enfant ?

Question 1.2. Indiquez trois questions pertinentes à poser pour préciser les besoins du client avant de lui présenter un instrument.

Les questions permettent de préciser les critères de choix avant de présenter les instruments. Le budget aide à orienter la proposition, tandis que l'avis du professeur peut apporter un repère utile pour l'apprentissage de l'enfant. Demander les disponibilités pour un essai permet enfin d'organiser la suite, puisque les essais se font sur rendez-vous. Il faut écouter les réponses sans supposer les préférences de la famille.

DR 1 complété : question utile

Préparation de l'échange avec le client

Étape	Réponse du candidat
Question utile pour préciser le besoin	Quel budget envisagez-vous ? .....
Information vérifiable sur le modèle A	.....
Information vérifiable sur le modèle B	.....
Proposition de suite à donner	.....

À compléter par le candidat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Quel budget envisagez-vous ? Le professeur a-t-il recommandé un modèle ou formulé des conseils ? Quand souhaiteriez-vous essayer les clarinettes ?

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.3. Expliquez pourquoi il est utile de reformuler la demande du client avant de proposer une solution.

Reformuler consiste à reprendre brièvement les éléments essentiels exprimés par le client, puis à vérifier qu'il les confirme. Cela évite les malentendus et montre que sa demande a été écoutée. Le vendeur s'assure ainsi d'avoir compris le niveau de l'enfant, le type d'instrument recherché, le budget et les attentes concernant l'essai. Il peut alors proposer une solution cohérente, sans attribuer aux modèles des caractéristiques non établies.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La reformulation vérifie que la demande est bien comprise et permet de proposer une solution adaptée aux besoins confirmés par le client.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Conseil, comparaison des modèles et réponse à une objection

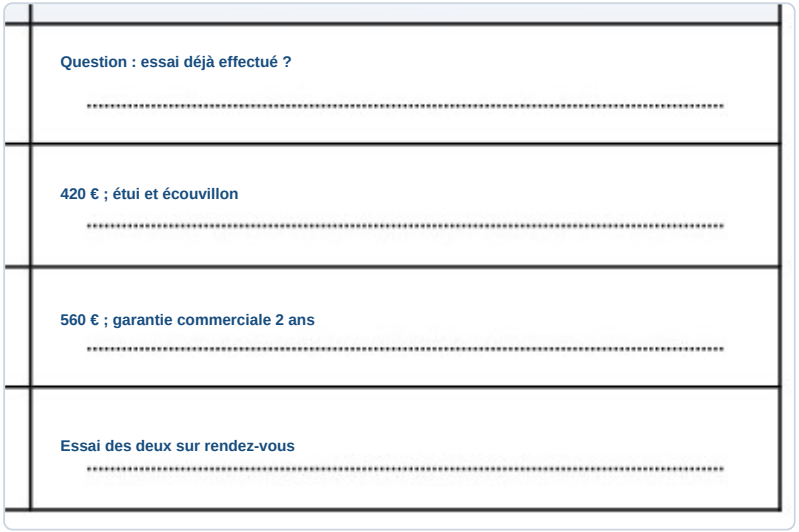
Le magasin propose deux clarinettes d'étude : le modèle A à 420 euros et le modèle B à 560 euros, avec étui et écouvillon pour les deux; le modèle B indique également une garantie commerciale de deux ans. Le client juge le modèle B trop cher et demande si le modèle A convient à un débutant; les essais ont lieu sur rendez-vous.

Question 2.1. Présentez au client deux différences vérifiables entre les modèles A et B, sans dévaloriser l'un des produits.

Modèle	Prix	Garantie commerciale
A	420 euros	Aucune indiquée ; garantie légale applicable
B	560 euros	Deux ans

Les deux modèles comprennent un étui et un écouvillon. Le modèle B coûte 140 euros de plus et comporte une garantie commerciale de deux ans ; le modèle A est indiqué avec la garantie légale applicable. Présentez ces différences sans conclure qu'un modèle est meilleur : le choix dépend des priorités et du budget de la famille.

Document réponse complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

A : 420 euros, garantie légale applicable. B : 560 euros, garantie commerciale de deux ans. Les deux comprennent un étui et un écouvillon.

Question 2.2. Rédigez une réponse professionnelle à l'objection sur le prix. Reconnaissez la préoccupation du client, apportez une information utile et proposez une suite adaptée.

« Je comprends que le prix du modèle B vous préoccupe. Le modèle A coûte 420 euros, tandis que le modèle B coûte 560 euros et comporte une garantie commerciale de deux ans, distincte de la garantie légale. Les deux sont proposées comme clarinettes d'étude ; les informations disponibles ne permettent pas de garantir l'adaptation de l'un ou l'autre modèle à votre enfant. Je vous propose de prendre rendez-vous pour qu'il essaie les deux instruments, puis vous pourrez choisir selon votre budget et vos priorités. »

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ RÉPONSE À RETENIR

Reconnaître la préoccupation, préciser les différences vérifiables et proposer l'essai des deux modèles sur rendez-vous.

Question 2.3. Proposez une démarche permettant au client et à son enfant de comparer les deux modèles avant de prendre une décision.

1. Proposer un rendez-vous pour l'essai, car il est organisé sur rendez-vous et ne vaut pas réservation automatique.
2. Faire essayer les deux clarinettes à l'enfant et présenter leurs prix, leurs accessoires inclus et la garantie indiquée.
3. Inviter l'enfant et son parent à comparer la prise en main et les caractéristiques selon leurs besoins et leur budget, puis répondre à leurs questions.

La famille pourra ainsi comparer les modèles avant de décider, sans promesse de résultat musical ni obligation d'achat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prendre rendez-vous, faire essayer les deux clarinettes à l'enfant et comparer leurs caractéristiques avant toute décision.

3. Suivi de la relation client et utilisation de l’adresse électronique

Le client demande par courriel un récapitulatif des deux modèles et des conditions d’essai, et accepte que son adresse soit utilisée uniquement pour cet envoi. Aucune réservation d’essai n’est enregistrée; le suivi doit respecter la limitation des données à la finalité annoncée et ne pas laisser croire qu’un rendez-vous est fixé.

Question 3.1. Indiquez les informations utiles à consigner pour assurer le suivi de la demande, en ne retenant que celles qui sont nécessaires à cette finalité.

Pour assurer uniquement l’envoi demandé, consigner l’adresse électronique, l’accord du client et la finalité autorisée : transmettre le récapitulatif des modèles et des conditions d’essai. Indiquer aussi l’état du suivi, par exemple « récapitulatif envoyé », et la date d’envoi si elle est utile pour vérifier que la demande a été traitée. Ne pas enregistrer d’informations personnelles supplémentaires sans nécessité pour cette finalité.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Adresse électronique, accord pour l’envoi du récapitulatif, finalité autorisée et état du suivi.

Question 3.2. Rédigez l’objet et deux phrases du courriel de suivi. Le message doit rappeler les informations communiquées et proposer une prise de rendez-vous pour l’essai.

Le message rappelle les prix, les accessoires et la garantie commerciale du modèle B, puis propose de convenir d’un rendez-vous. Il ne présente pas l’essai comme réservé : aucun rendez-vous n’est encore enregistré.

> **Objet :** Récapitulatif des clarinettes d’étude et essai
>
> Le modèle A coûte 420 euros et comprend un étui et un écouvillon ; le modèle B coûte 560 euros et comprend les mêmes accessoires ainsi qu’une garantie commerciale de deux ans. Les deux modèles sont essayables sur rendez-vous : indiquez-nous vos disponibilités afin que nous convenions d’un créneau.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Objet : Récapitulatif des clarinettes d’étude et essai. Modèles A et B : 420 euros et 560 euros ; essai sur rendez-vous à convenir.

Question 3.3. Indiquez deux précautions à respecter lors de l’enregistrement et de l’utilisation de l’adresse électronique du client.

Les précautions doivent respecter la finalité annoncée et limiter l’accès aux données personnelles.

- Utiliser l’adresse uniquement pour envoyer le récapitulatif demandé, sans l’employer à des fins de prospection ou pour d’autres communications.
- La protéger contre les accès non autorisés et ne la conserver que le temps nécessaire au suivi de cette demande.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Limiter l’usage à l’envoi accepté, protéger l’adresse et ne la conserver que le temps nécessaire au suivi.

FormaV - document d'entraînement non officiel

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP1 du CAP Facture d'instruments à vent porte sur l'accueil, le conseil et le suivi client autour du choix d'une clarinette d'étude. Le sujet affiche la Édition 2026, le code FV-ENT-INST-EP1 une durée de 40 minutes et un coefficient 4. Il évalue l'analyse du besoin, la comparaison des produits, la communication commerciale et la gestion des données personnelles.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Recueillir les besoins du client et reformuler sa demande avant de proposer un instrument adapté.
- Comparer les modèles avec les informations vérifiables : prix, accessoires inclus et garanties indiquées.
- La garantie légale de conformité est distincte d'une garantie commerciale.
- Les données personnelles doivent être limitées à la finalité annoncée et à ce qui est nécessaire.

Points de vigilance & attentes du jury

- Formulez un accueil courtois et posez des questions pertinentes avant de conseiller.
- Ne présentez comme certaine aucune caractéristique qui n'est pas établie par les documents.
- Répondez à l'objection en reconnaissant la préoccupation et en proposant une suite concrète.
- Distinguez l'essai sur rendez-vous d'une réservation : aucune réservation n'est déjà enregistrée.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment comparer correctement les deux clarinettes ?

Reprenez les données du sujet : le modèle A coûte 420 euros et le modèle B 560 euros; tous deux comprennent un étui et un écouvillon. Le modèle B indique en plus une garantie commerciale de deux ans.

Q : Que faut-il préciser au sujet de la garantie du modèle A ?

Le tableau indique que la garantie légale applicable concerne le modèle A et qu'une garantie commerciale de deux ans est indiquée pour le modèle B. La garantie légale de conformité est distincte d'une garantie commerciale.

Q : Quel est le barème et quelle durée le sujet indique-t-il ?

Les parties sont notées sur 7, 7 et 6 points, soit 20 points au total. Le sujet affiche 40 minutes et un coefficient 4; il précise aussi que ces indications ne sont pas réglementaires pour une session d'examen du diplôme.

Q : Quels critères de notation et règles faut-il respecter dans le conseil ?

Le sujet attribue des points à l'accueil, à l'analyse du besoin, au conseil et au suivi client. Appuyez vos réponses sur les informations disponibles, distinguez garantie légale et commerciale et limitez l'usage de l'adresse électronique à la finalité annoncée.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capinstrumentsavent.fr/assets/annales/cap-instruments-a-vent/Relation client, communication et entreprise/2026/CAP (Facture d'instruments à vent) - Relation client, communication et entreprise - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP (Facture d'instruments à vent) : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non officiel

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.