CAP (Facture d'instruments à vent)

SUJET D'ENTRAÎNEMENT NON OFFICIEL

Sujet rédigé par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour s'entraîner. Ce document n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale de session. Les entreprises, données et documents qu'il contient sont fictifs.

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.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FACTURE D'INSTRUMENTS À VENT

ÉDITION 2026

ÉPREUVE EP1 : ACCUEIL, CONSEIL ET COMMUNICATION EN ESPACE DE VENTE

Coefficient : 4 Durée : 40 minutes

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Accueil du client et analyse de sa demande (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Conseil et communication en espace de vente (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Suivi de la relation client (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

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.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : ATELIER DES VENTS, MAGASIN ET ATELIER DE FACTURE INSTRUMENTALE, LYON

Vous accueillez la clientèle à l'Atelier des Vents, entreprise fictive spécialisée dans la vente, l'entretien et la réparation d'instruments à vent. Le magasin emploie six personnes et s'adresse principalement aux élèves des conservatoires, aux musiciens amateurs et aux ensembles locaux. Un client souhaite choisir un instrument pour son enfant et demande également des précisions sur l'entretien et les modalités de réservation.

Les trois parties ci-dessous évaluent la qualité de l'accueil, du conseil et de la communication en espace de vente. Elles sont notées sur 20 points. Le règlement du CAP Facture d'instruments à vent prévoit une première session en 2028 : les informations de Édition 2026 et la durée indiquée dans les métadonnées ne constituent pas des données réglementaires applicables à une session d'examen de ce diplôme.

PARTIE 1 : Accueil du client et analyse de sa demande (7 points)

Établir une relation professionnelle et recueillir les besoins

Un client entre dans le magasin avec son enfant, âgé de 11 ans. Il indique que celui-ci débute la clarinette au conservatoire. La famille recherche un instrument d'étude, souhaite connaître son prix et veut savoir si un essai est possible avant l'achat. Le client précise qu'il ne connaît pas les différences entre les modèles proposés.

1.1 (2 points) Rédigez une phrase d'accueil adaptée à cette situation. Elle doit être courtoise, professionnelle et inviter le client à exprimer sa demande.

1.2 (3 points) Indiquez trois questions pertinentes à poser pour préciser les besoins du client avant de lui présenter un instrument.

1.3 (2 points) Expliquez pourquoi il est utile de reformuler la demande du client avant de proposer une solution.

PARTIE 2 : Conseil et communication en espace de vente (7 points)

Présenter une solution adaptée et répondre à une objection

Le magasin propose deux clarinettes d'étude. Le modèle A coûte 420 euros et comprend un étui et un écouvillon. Le modèle B coûte 560 euros et comprend un étui, un écouvillon et une garantie commerciale de deux ans. Les deux modèles sont disponibles à l'essai sur rendez-vous. Le client estime que le modèle B est trop cher et demande si le modèle A conviendrait à un débutant.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Offre disponible en magasin

Modèle	Prix	Accessoires inclus	Garantie commerciale
A	420 euros	Étui et écouvillon	Garantie légale applicable
B	560 euros	Étui et écouvillon	Deux ans

Données communiquées au client par le magasin.

2.1 (2 points) Présentez au client deux différences vérifiables entre les modèles A et B, sans dévaloriser l'un des produits.

2.2 (3 points) Rédigez une réponse professionnelle à l'objection portant sur le prix. Votre réponse doit reconnaître la préoccupation du client, apporter une information utile et proposer une suite adaptée.

2.3 (2 points) Proposez une démarche permettant au client et à son enfant de comparer les deux modèles avant de prendre une décision.

PARTIE 3 : Suivi de la relation client (6 points)

Informer le client et assurer la continuité de l'accueil

Le client souhaite réfléchir avant de revenir. Il demande à recevoir par courriel un récapitulatif des deux modèles et des conditions d'essai. Il accepte que le magasin utilise son adresse électronique uniquement pour lui transmettre ces informations. Le magasin ne dispose pas encore de réservation enregistrée pour cet essai.

3.1 (2 points) Indiquez les informations utiles à consigner pour assurer le suivi de la demande, en ne retenant que celles nécessaires à cette finalité.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) Indiquez deux précautions à respecter lors de l'enregistrement et de l'utilisation de l'adresse électronique du client.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : INFORMATIONS COMMERCIALES COMMUNIQUÉES PAR LE MAGASIN

Les prix et équipements des modèles A et B sont ceux indiqués dans le tableau de la partie 2. Les essais sont organisés sur rendez-vous et ne donnent lieu à aucune réservation automatique. Le personnel présente les caractéristiques disponibles sans garantir un résultat musical particulier.

DT 2 : REPÈRES JURIDIQUES RELATIFS À L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR ET AUX DONNÉES PERSONNELLES

Code de la consommation, article L. 111-1, extrait : avant que le consommateur soit lié par un contrat de vente, le professionnel communique de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles du bien, son prix et les informations prévues par les textes applicables.

Code de la consommation, article L. 217-3, extrait : le vendeur délivre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité dans les conditions prévues par la loi. La garantie légale de conformité est distincte d'une garantie commerciale.

Code civil, article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Règlement (UE) 2016/679, article 5, paragraphe 1, points b et c, extrait : les données à caractère personnel sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de ces finalités.

Dans cette situation, le client accepte l'utilisation de son adresse électronique pour recevoir le récapitulatif demandé. Aucune autre utilisation de cette adresse n'est prévue dans les données du sujet.

DT 3 : DÉCISION DE LA COUR DE CASSATION RELATIVE À L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Cour de cassation, première chambre civile, 25 février 1997, pourvoi n° 94-19.685, extrait de principe.

Visa : article 1116 du Code civil, dans sa rédaction applicable à la date de la décision.

Attendu de principe : « Le vendeur professionnel est tenu d'une obligation d'information et de conseil à l'égard de son client. »

Portée pour la situation : le conseil doit être adapté aux informations recueillies et aux caractéristiques des produits effectivement proposées. Le vendeur ne doit pas présenter comme certaine une caractéristique qui n'est pas établie par les documents disponibles.

Cette décision est un repère juridique fourni pour l'analyse. Elle ne remplace pas les textes législatifs en vigueur à la date d'une vente.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : synthèse de l'accueil et du conseil

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les cases laissées vides. Vous pouvez rédiger vos réponses dans les espaces prévus ou sur votre copie en indiquant les numéros des questions.

Préparation de l'échange avec le client

Étape	Réponse du candidat
Question utile pour préciser le besoin	.....
Information vérifiable sur le modèle A	.....
Information vérifiable sur le modèle B	.....
Proposition de suite à donner	.....

À compléter par le candidat.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.