

# Les candidats trouveront dans le sujet :

- > Le déroulement de l'épreuve,
- > La situation professionnelle et la feuille de route comportant trois missions,
- > Les dix-huit éléments du dossier documentaire et sur clé USB, les fichiers du dossier documentaire et l'annexe correspondant à la première mission.

Ce sujet s'inspire d'un contexte professionnel réel et récent.  
Certaines données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

*Sources des documents : CARREFOUR, revues et sites Internet spécialisés*

#1

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012



# DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Cette seconde partie d'épreuve du concours est orale et se déroule en deux temps :

## **1<sup>er</sup> temps : Préparation individuelle de 4 heures, en loge**

Vous disposez :

- > du sujet de l'épreuve ;
- > d'un poste de travail bureautique équipé du pack Microsoft Office relié à une imprimante ;
- > d'une clé USB contenant le dossier documentaire et une annexe.

## **2<sup>nd</sup> temps : Prestation orale de 30 minutes, en deux étapes, dans une salle d'entretien**

Étape 1 : Entretien individuel de 20 minutes avec la manager métier Puériculture

- Vous présentez vos productions à votre interlocutrice.
- La salle dans laquelle se déroule cette première étape comporte deux zones distinctes :
  - > 1<sup>ère</sup> zone : Espace de réunion équipé d'un poste bureautique, d'un vidéo projecteur et d'un tableau papier ;
  - > 2<sup>nd</sup>e zone : Espace magasin comprenant plusieurs poussettes et des accessoires.

Étape 2 : Entretien de 10 minutes avec les membres du jury

- Vous procédez à l'auto-analyse de votre prestation, puis vous répondez à des questions relatives à votre prestation et à votre culture commerciale.

# 2

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012



# SITUATION PROFESSIONNELLE

Titulaire d'un baccalauréat professionnel Commerce, vous avez été recruté(e) depuis peu par le groupe Carrefour, à l'hyper-marché du centre commercial régional Les Ulis (91940), dirigé par Frédéric Rezki.

Vous êtes équipier(ère) de vente Textile.

La mise en place du concept Carrefour Planet amène Stéphanie Dupuy, manager métier Puériculture, à recruter, à l'interne, pour l'Univers Bébé, un(e) conseiller(ère) de vente.

Vous avez postulé.

La responsable vous reçoit aujourd'hui pour évaluer vos compétences. Elle vous demande de réaliser une présentation en trois étapes en vous appuyant sur le dossier documentaire (documents 1 à 18) :

## Feuille de route

**Mission 1**    **○**    **présenter les enjeux de la relation client**

**Mission 2**    **○**    **préparer la vente d'un produit**

**Mission 3**    **○**    **développer les services associés**

Vous allez devoir démontrer votre capacité à dynamiser les ventes en adoptant les bons comportements vis-à-vis des clients.

# 3

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012



# MISSION 1 : PRÉSENTER LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

Stéphanie Dupuy vous demande de lui démontrer que vous avez compris les spécificités du métier de conseiller(ère) de vente Puériculture à Carrefour Planet Les Ulis.

## Production attendue : Présentation des enjeux de la relation client au rayon Puériculture à Carrefour Planet Les Ulis

Votre manager attend que vous lui exposiez les points suivants à l'aide d'un diaporama :

- > Situation du magasin Carrefour Planet Les Ulis.
- > Caractéristiques de la clientèle.
- > Points forts de l'univers Bébé.

Vous concluez sur les compétences attendues d'un(e) conseiller(ère) de vente Puériculture dans votre magasin.

### Consignes :

Vous élaborez six diapositives au maximum (titre compris).

Vous enregistrez ce fichier sur la clé USB sous le nom « Les enjeux de la relation client Carrefour Planet Les Ulis ».

*Ressources : Dossier documentaire*

# 4

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



## Mission 2 : PRÉPARER LA VENTE D'UN PRODUIT

Il vous revient maintenant de développer votre professionnalisme et la connaissance du rayon Puériculture.

Stéphanie Dupuy vous propose de montrer votre préparation pour une vente de poussette. Une famille de trois personnes : une jeune femme enceinte accompagnée de sa mère et de son conjoint préparent l'arrivée du bébé. La future maman a téléchargé le catalogue de l'opération « TOUT POUR BÉBÉ ET MÊME APRÈS ! ».

### Production attendue : Préparation de la vente d'une poussette et argumentation

#### Étape 1 : Prescrire une offre

Pour répondre à la demande de ces clients, vous devez, d'abord, distinguer et prescrire trois produits : un choix économique, un choix raisonnable et un choix haute performance.

Vous retenir une référence et justifiez votre choix.

#### Étape 2 : Construire un argumentaire

Avant d'effectuer une démonstration à Stéphanie Dupuy, vous construisez un argumentaire structuré portant sur la référence retenue.

*Ressources : Dossier documentaire*

# Mission 3 : DÉVELOPPER LES SERVICES ASSOCIÉS

Il s'agit maintenant de développer la gestion de la relation client.

Vous vous attacherez donc à montrer votre capacité à promouvoir un des services spécifiques liés à la puériculture, « la liste de naissance » et à participer à la stratégie de fidélisation de l'enseigne.

## Production attendue : Proposition de développement des services associés

### Étape 1 : Promouvoir la liste de naissance

Vous présentez tout d'abord le principe de la liste de naissance. Ensuite, vous sélectionnez les outils de communication les plus pertinents pour développer ce service.

Vous justifiez vos choix.

### Étape 2 : Participer à la stratégie de fidélisation

L'enseigne propose trois services associés : le Baby Club, la carte PASS et le prêt « Perso ».

Vous proposez l'argument le plus approprié pour chacun de ces services.

*Ressources : Dossier documentaire*

# 6

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# DOSSIER DOCUMENTAIRE

- Document 1 :** Concept Carrefour Planet.pdf
- Document 2 :** Zone commerciale.ppt
- Document 3 :** Plan du magasin.doc
- Document 4 :** Plan de l'univers Bébé.xls
- Document 5 :** Annonce de recrutement interne.ppt
- Document 6 :** Attentes de vos clients pour l'achat d'une poussette.ppt
- Document 7 :** Benchmark site ConsoBaby.com.doc
- Document 8 :** Extrait du catalogue de l'opération « TOUT POUR BÉBÉ ET MÊME APRÈS ! ».doc
- Document 9 :** Assortiment Carrefour en grosse et moyenne puériculture.xls
- Document 10 :** Fiches et plan de Formation Carrefour 2011.pdf
- Document 11 :** Liste de naissance sur le site Carrefour.doc
- Document 12 :** Liste de naissance parue dans le magazine Carrefour février 2012.doc
- Document 13 :** Outils de communication.doc
- Document 14 :** Étiquette Carte PASS.doc
- Document 15 :** Avantages fidélité et smartphone.doc
- Document 16 :** Carrefour Baby Club.doc
- Document 17 :** Carrefour Carte PASS.doc
- Document 18 :** Carrefour Banque.doc

#7

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 1 : Concept Carrefour Planet.pdf



Réinventer l'hypermarché

## Le Constat

Quels sont les problèmes majeurs de l'hypermarché ?

Pénétration x Fréquentation x Panier Moyen

=

Ventes

# 8

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

## DOCUMENT 1 (suite)

### Les partis pris

#### Réinvention des piliers fondateurs du concept hypermarché

<b>1</b> <b>Le meilleur marché produits frais de la région</b> -Une organisation comme dans les Halles : Visuel bas, couleurs, odeurs et ambiance sonore 	<b>2</b> <b>Le meilleur choix sur les pôles spécialistes</b> - 8 Univers de spécialistes - 40% de surface redéployée -Une offre ciblée sur la femme 	<b>3</b> <b>L'espace de découverte le plus spectaculaire</b> - Les bonnes affaires renouvelées en permanence, dès l'entrée du magasin 	<b>4</b> <b>Des courses facilitées</b> Des attentions et des services particuliers, qui rendent les courses faciles et agréables 	<b>5</b> <b>Le meilleur value for money</b> 	<b>6</b> <b>Un travail de fond sur l'engagement des équipes</b> -Des chantiers et des ressources au service de la motivation et de l'efficacité -Un modèle opérationnel efficace 
--	---	---	--	--	---

Carrefour planet  3

### Réinventer l'hypermarché

#### Evolution Zoning Planet

#### Un Zoning qui doit respecter les principes suivants

**Faire d'un magasin Planet « Un magasin 3 en 1 »**

- **Un pôle multi-spécialistes (Séduction et Innovation) :**  
Média, Maison, BSBE\*, Mode et Bébé
- **Un pôle Plaisir (Dans un espace à vision 360°) :**  
PFT, Bio, Surgelés et Cave à vins
- **Un pôle Discount (Image prix) :**  
Autre PGC

Carrefour planet  4

\* BSBE : Beauté Santé Bien Être

#9

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

## DOCUMENT 1 (suite)

Marché

### Les choix

8 univers + 1 univers de spécialisation

Une déclinaison sur...

- L'offre
- Le service
- Le «Look & Feel»

Carrefour planet

Réinventer l'hypermarché

### Choix des univers de spécialisation

1	Traiter en spécialiste	Adopter un modèle économique et commercial de spécialiste en permanent ou en saison
2	Traiter les besoins de base	Répondre aux besoins de base via une offre de type "80/20"
3	Changer de business modèle	Développer une approche 100% web, store to web, et/ou web to store sur tout ou partie des catégories
	Showroom	
	Partenariat	Sous-traiter des catégories complètes
4	Abandonner la catégorie (en permanent)	Se désengager

Carrefour planet

#10

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 1 (suite)



Réinventer l'hypermarché

## Univers BÉBÉ

Les clients estimaient que les rayons étaient tristes et inadaptés aux produits :  
une expérience d'achat difficile !



Pas de valorisation produits, du stock de produits lourds et encombrants sur la surface de vente :  
un rayon qui ne véhicule pas d'image de compétence

Peu de produits exposés, une incapacité à manipuler, toucher et essayer les produits

Carrefour planet

#11

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 1 (suite)

Univers BÉBÉ

## Un univers plus qualitatif



Carrefour planet

Réinventer l'hypermarché

## Avec du service!

**Services client en attente.**  
Conseillère de vente au point Accueil/Conseil/Vente.

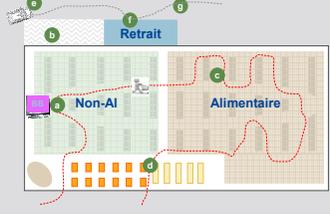


**Le Guide Bébé**  
- 100% de l'assortiment de l'Univers Bébé, aide au choix pour l'élaboration de la liste de naissance.



Carrefour planet

**Mise en place du parcours client avec un point « emportés »**  
pour les produits volumineux du type Combi poussette, lit bois, commode.



**La Carte « Liste de naissance ».**  
Etape 1:  
« Ma carte me permet de créer ma liste de naissance sur le site carrefour.fr et d'avertir mes proches »,  
Etape 2:  
« Je reçois de l'argent et je peux le dépenser »



Carrefour planet

#12

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



Carrefour

# Dossier documentaire

## DOCUMENT 1 (suite et fin)

ché

### L'univers du Bébé regroupé en 6 sous-univers



- Bébé se lave**
  - Couches
  - Produits Hygiène/ Lingettes
  - Petite Puériculture
  - Jouet de Bain
  - Tables à langer
- Bébé mange**
  - Lait et Alimentation infantile
  - Petite Puériculture Repas
  - Chaise haute, siège de table rehausseur de table...
- Bébé dort**
  - Equipement de la chambre : Meubles/ Matelas
  - Accessoires sécurité enfant
  - Equipement intérieur (Moyenne Puériculture/ Décoration)
- Bébé joue**
  - Jouet 1<sup>er</sup> âge
  - Livres/ DVD / CD
  - Trotteurs, Parc
  - Tapis d'éveil
  - Peluche/ Doudou
  - Aide à la marche
- Bébé s'habille**
  - Sous vêtement et chaussette
  - Lingerie nuit
  - vêtement de dessus
  - Trousseau
  - Accessoires (chapeaux, ...)
  - Chaussures
- Bébé se promène**
  - Promenade (poussette)
  - Voyage (siège auto, lits pliants)
  - Accessoires

Carrefour planet

Réinventer l'hypermarché

## Le Bébé



**L'ambition stratégique :** Aller à la conquête des spécialistes en recrutant les jeunes parents (primipares) sur le marché de la grosse puériculture et de l'équipement. Conforter notre leadership sur les familles du Bébé référents en PDM.



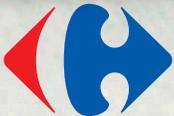



Carrefour planet

12

#13

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



Carrefour

# Dossier documentaire

DOCUMENT 2 : Zone commerciale.ppt

**1** Situation   **2** Consommateurs   **3** Clients   **4** Concurrence   **5** Performance   **6** Potentiel

**Carrefour Les Ulis a une surface totale de 14 580 m<sup>2</sup>**

**groupe carrefour**



© 2010 Google   Signaler un problème

MagBook / Les Ulis

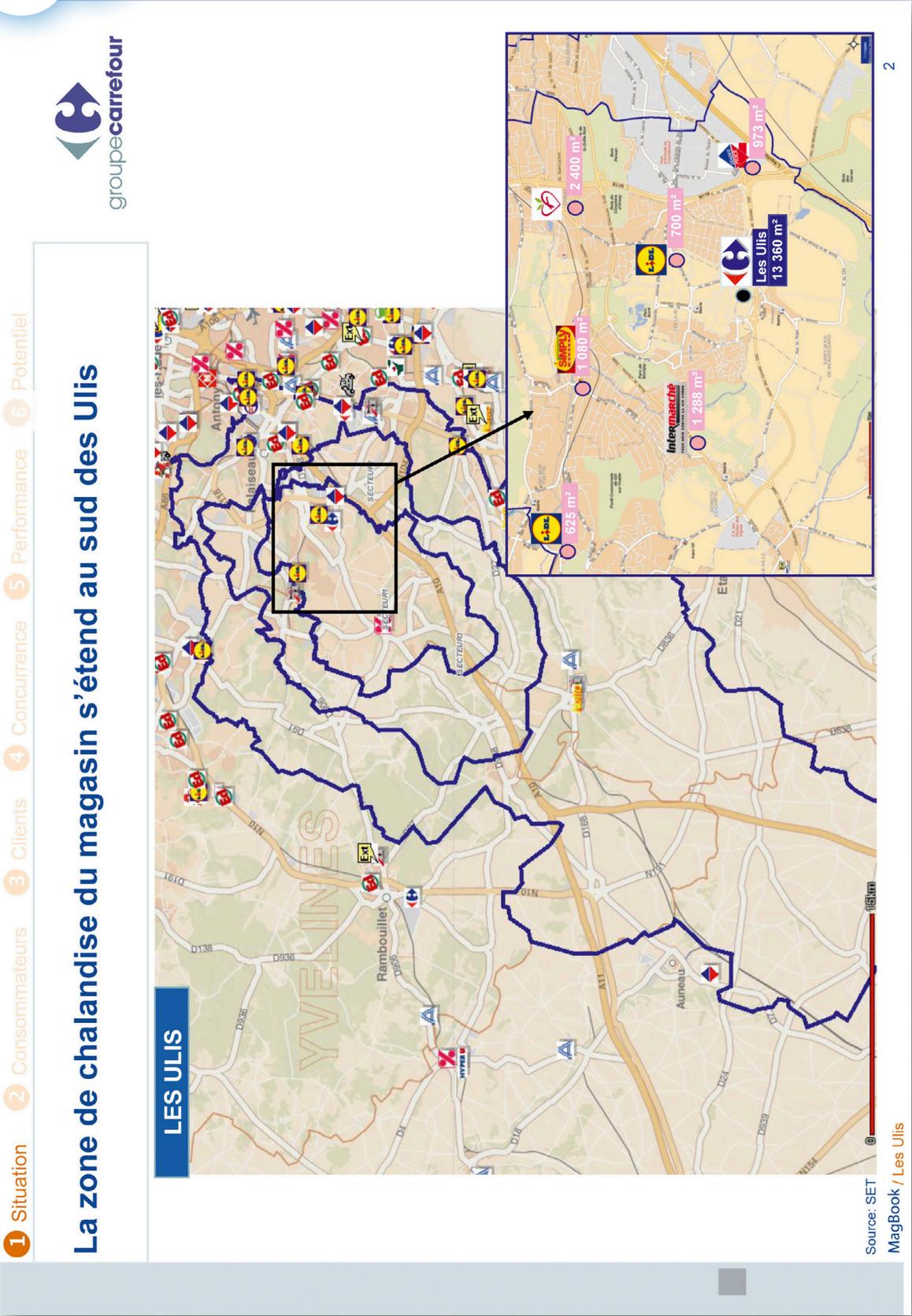
#14

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 2 (suite)



# 15

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



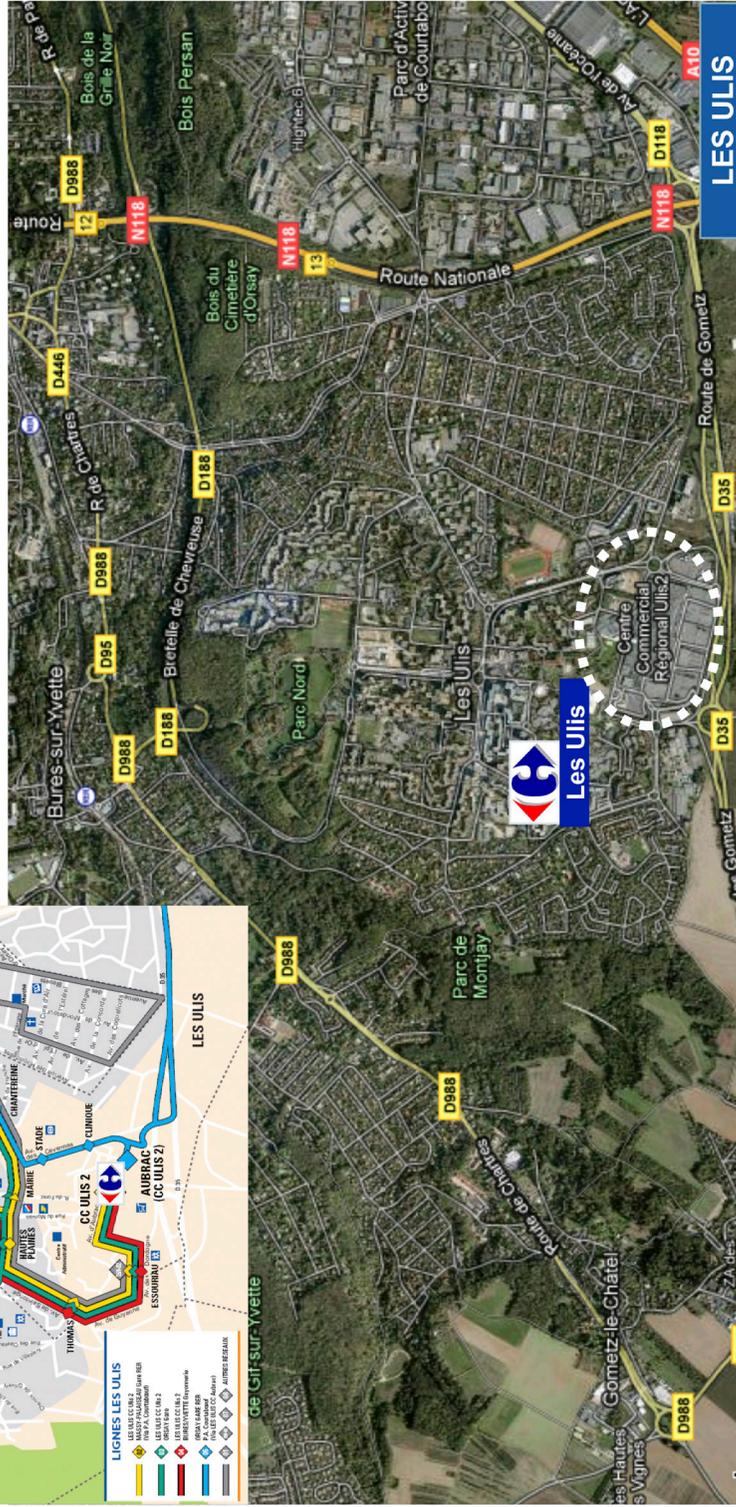
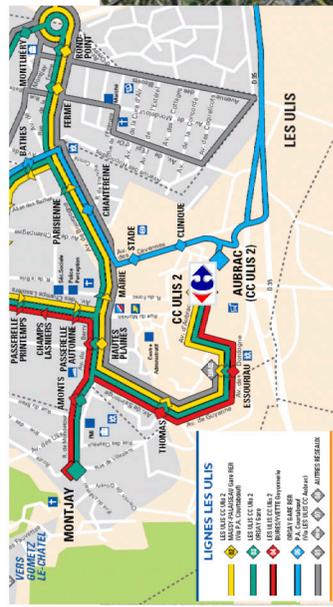
# Dossier documentaire

DOCUMENT 2 (suite)



- 1 Situation
- 2 Consommateurs
- 3 Clients
- 4 Concurrence
- 5 Performance
- 6 Potentiel

**Le magasin, situé dans le centre commercial Ulis 2, est à proximité de la D 35 et la RN 118.**



# Dossier documentaire

DOCUMENT 2 (suite)

- 1 Situation
- 2 Consommateurs
- 3 Clients
- 4 Concurrence
- 5 Performance
- 6 Potentiel

**Le magasin est entouré d'une galerie marchande de 120 boutiques situées face aux caisses et d'une dizaine de moyennes surfaces comme H&M, Go Sport, Darty, C&A...**



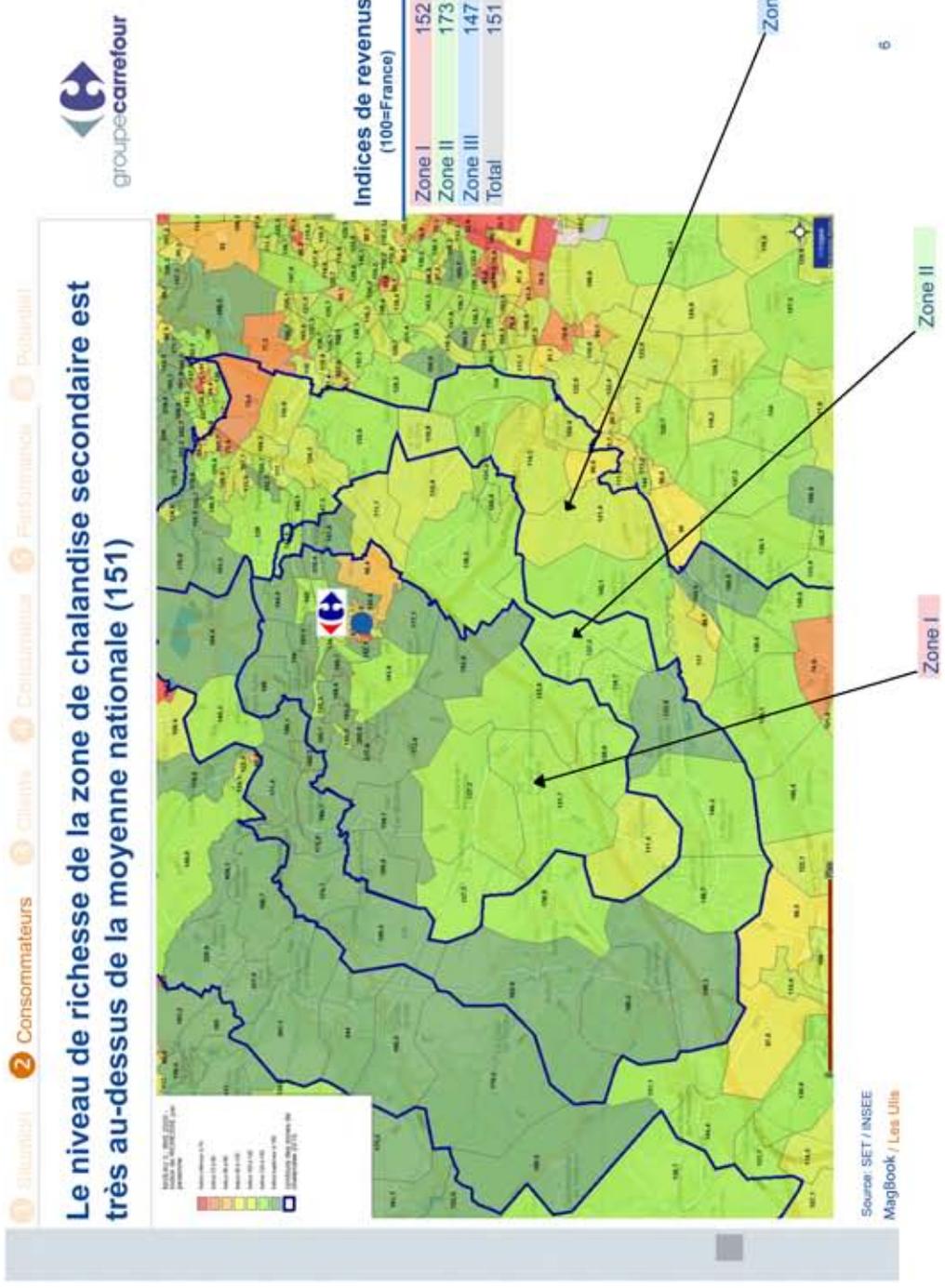
Source: Carrefour Property  
MagBook / Les Ulis

# 17



# Dossier documentaire

## DOCUMENT 2 (suite)



# Dossier documentaire

DOCUMENT 2 (suite et fin)

- 1 Situation
- 2 Consommateurs
- 3 Clients
- 4 Concurrence
- 5 Performance
- 6 Potentiel

L'analyse de stade de vie des clients indique qu'il y aurait moins de célibataires et plus de familles dans notre zone de chalandise qu'en moyenne nationale



Analyse stade de vie	LES ULIS	FRANCE
Jeunes Célibataires	7 %	9 %
Célibataires âge moyen	11 %	13 %
Séniors Célibataires	8 %	10 %
<b>CÉLIBATAIRES</b>	<b>26 %</b>	<b>32 %</b>
Jeunes couples	6 %	6 %
Couples âge moyen	18 %	17 %
Couples Séniors	9 %	8 %
<b>COUPLES</b>	<b>33 %</b>	<b>31 %</b>
Famille maternelle	6 %	6 %
Famille école primaire	11 %	10 %
Famille collège Lycée	8 %	7 %
Famille enfants majeurs	15 %	14 %
<b>FAMILLES</b>	<b>40 %</b>	<b>37 %</b>

MagBook / Les Ulis

Source : Base de données Fidélité Carrefour

7

# 20

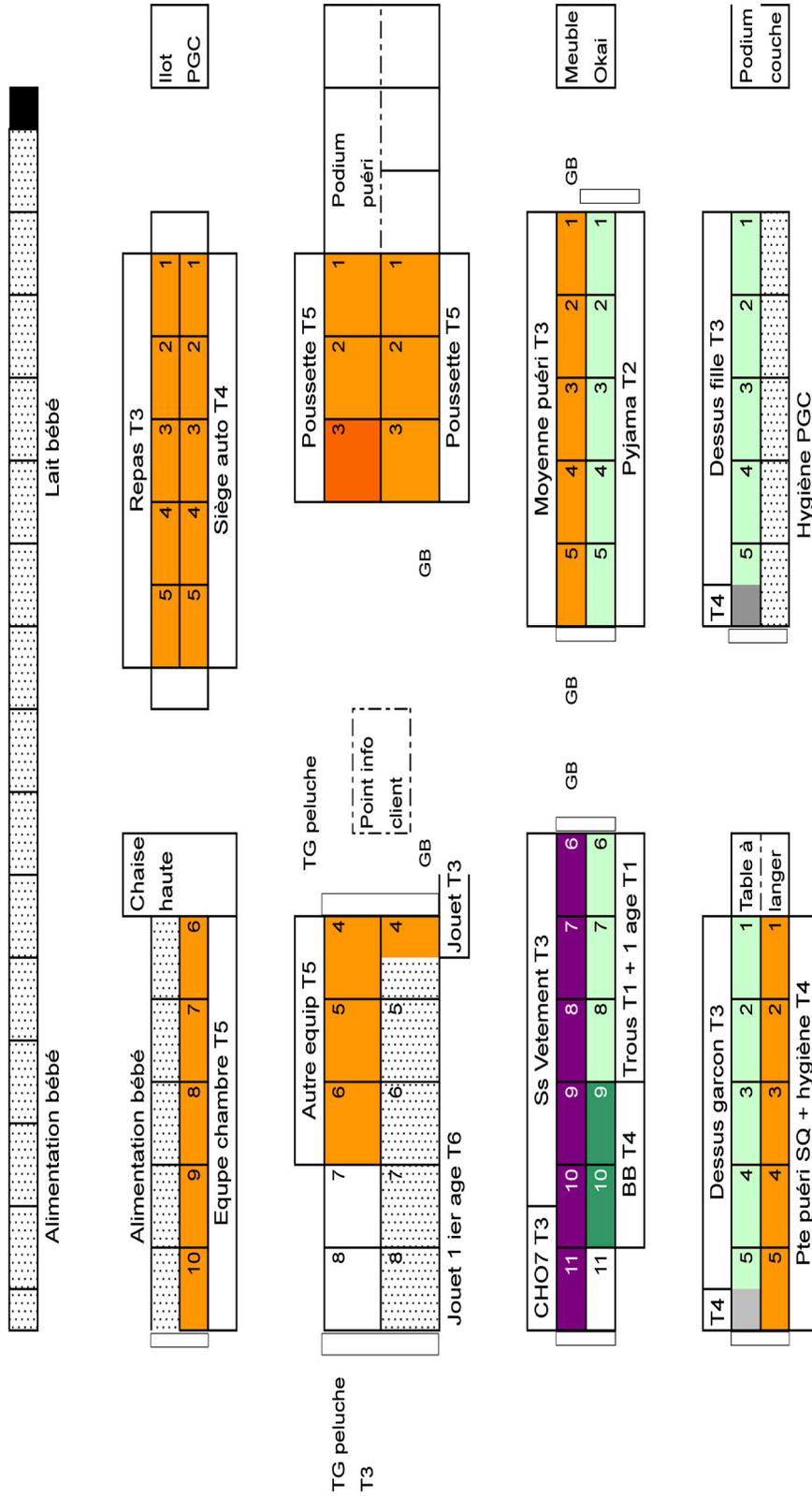
CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012





# Dossier documentaire

DOCUMENT 4 : Plan de l'univers Bébé.xls



# Dossier documentaire

DOCUMENT 5 : Annonce de recrutement interne.ppt

## EN CE MOMENT

**CRÉATION D'UN POSTE :**  
CONSEILLER(ÈRE) DE VENTE PUÉRICULTURE



Vous travaillerez sur l'univers Bébé de notre magasin.

Vos principales missions : accueillir, établir facilement les relations avec les clients, assurer le conseil et la vente de produits, promouvoir la qualité du produit, communiquer votre passion du produit au client, développer les ventes en fidélisant les clients.

Vos qualités : à l'écoute, empathie, sécurisant.

Pour postuler, prendre contact avec le manager métier puériculture.

# 23

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 6 : Attentes de vos clients pour l'achat d'une poussette.ppt

## La future maman



... Je vais avoir mon premier bébé dans quelques semaines. Nous devons tout préparer. Je cherche une poussette solide et pratique. Elle doit me permettre de le transporter dès sa naissance. Mais, je ne veux pas en racheter une autre quand il aura l'âge d'aller à la crèche.

La sécurité de mon enfant et la facilité d'utilisation sont mes priorités même si je ne dispose pas d'un budget illimité.  
Je la veux facile au quotidien et simple d'entretien.

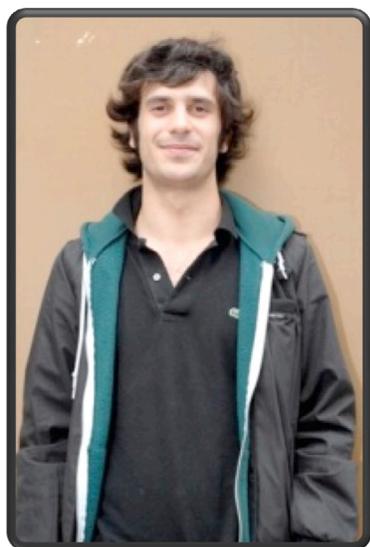
Cela fait plusieurs jours que je me renseigne. Je vais sur Internet, j'ai interrogé mes amies qui ont déjà des enfants. Mais il y a tellement de marques et de modèles : combiné, poussettes - cannes, trois ou quatre roues, les multiples accessoires. Je suis perdue.

Je crois vraiment qu'il faut que j'achète une grande marque. Sur Internet, j'ai repéré une poussette qui me plaît. J'ai noté le nom du modèle : la poussette Mirage Plus de GRACO.

Vous la connaissez ? Vous avez un modèle équivalent ?

MagBook / Les Ulis

## Le futur papa



... Cette poussette doit être légère. Elle doit se déplier et se ranger rapidement.

Je ne veux pas avoir une poussette et, en plus, un siège bébé dans la voiture. Repliée, elle ne doit pas faire plus d'un mètre pour que je puisse la ranger dans le coffre.

Nous sommes venus aujourd'hui pour profiter des offres spéciales du catalogue promotionnel. Je souhaite pouvoir acheter cette poussette aujourd'hui.

MagBook / Les Ulis

2

# 24

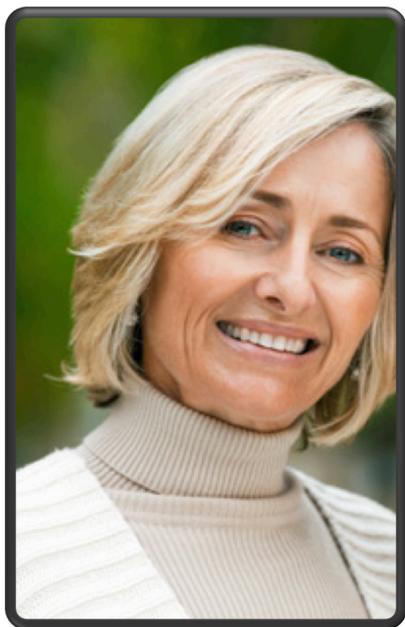
CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 6 (suite et fin)

## La future grand mère



... La poussette–canne, c'est dangereux !  
Les petits se coincent les doigts.

Je crois qu'il faut une poussette solide qui protège  
bien le bébé.

Et puis, on n'achète pas une poussette tous les jours.  
J'espère qu'elle servira à plusieurs de mes futurs  
petits enfants.

MagBook / Les Ulis

3

# 25

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 7 : Benchmark extrait du site ConsoBaby.com.doc

**ConsoBaby**  
Tests de produits bébé, avis de parents et meilleurs prix

Connexion membre  
Email   
Mot de passe  OK  
mot de passe oublié?

Pas encore membre ?  
Inscription gratuite

Accueil | Produits | Marques | Boutiques | **Label ConsoBaby®** | Tests vidéo | Guides achat | Forum | Bons Plans

Chercher un produit :  **RECHERCHER** 15797 produits et services  
50918 avis

Accueil > Poussette et promenade > Poussette bébé > Poussette duo, trio, combinée (85)

### Choisissez des produits

**Par Marque**

- BABIDEAL (1)
- BABY NURSE (1)
- BABYBUS (3)
- BABYZOU (3)
- BAMBISOL (1)
- BEBE 9 (2)
- BEBE CONFORT (9)
- BEBIDOO (6)
- BREVI (3)
- BRITAX (1)
- CAM (1)
- CASUALPLAY (1)
- CHICCO (5)
- CONCORD (1)
- CROWN (1)
- FORMULA BABY (1)
- GESLEIN (3)
- GRACO (6)
- HAUCK (3)
- INGLESINA (1)
- JANE (4)
- LOOPING (2)
- LUX4KIDS (1)
- MUTSY (2)
- NANIA (3)
- NOUKIE'S (6)
- NUNA (1)
- NURSE (2)
- PEG PEREGO (6)
- QUINNY (2)
- RED CASTLE (1)
- SAFETY 1ST (1)
- TEX BABY (1)

### Poussette duo, trio, combinée

Trier Par: **Popularité** | Nom | Note moyenne | Date | Afficher  par page

1 à 10 sur 85 **Montrer les nouveaux produits**

 **CHICCO Poussette Trio Living**  
 Avis (293)  
Le Trio Living Chicco est une poussette combinée Tri pour parents citadins. C'e...  
[Voir la fiche produit](#)

 **BEBE CONFORT Pack Streety**  
 Avis (179)  
Le Pack Streety de Bébé Confort est un trio poussette qui répond parfaitement au...  
[Voir la fiche produit](#)

 **PEG PEREGO Trio Pliko P3 On Track**  
 Avis (131)  
Le Trio Pliko P3 On Track Peg Perego est un ensemble complet qui répond à toute...  
[Voir la fiche produit](#)

 **CHICCO Trio ENJOY FUN**  
 Avis (121)  
Le Trio Enjoy Fun accompagne l'enfant de la naissance jusqu'à ses 4 ans. Il co...  
[Voir la fiche produit](#)

 **SAFETY 1ST Poussette RoadMaster**  
 Avis (54)  
La poussette RoadMaster de Safety 1st, combinée à coque groupe 0+, est très c...  
[Voir la fiche produit](#)

 **GRACO Poussette Mirage Plus**  
 Avis (27)  
La poussette Mirage Plus Graco est vendue en duo : combinée avec le siège auto c...  
[Voir la fiche produit](#)

 **BEBE 9 Poussette pack basique**  
 Avis (23)  
Poussette trio combinée - de 6 à 36 mois...  
[Voir la fiche produit](#)

### Label ConsoBaby®

Evaluation du produit **Trio ENJOY FUN** par sebal79 le 1 Mars 2012  
  
 poussette très pratique d'utilisation, aussi bien dans le pliage que le dépliage, l'installation de la coque, de la na...  
[Lire l'avis](#)

Evaluation du produit **Poussette Mirage Plus** par jel le 22 Février 2012  
  
 Poussette tres pratique et solide, tres facile a ranger...  
[Lire l'avis](#)

Evaluation du produit **Poussette Neo** par marianne8 le 25 Février 2012  
  
 Très bon produit, un peu cher mais très pratique, la poussette pliée rentre dans un petit coffre de voiture(clio) châssi...  
[Lire l'avis](#)

[Voir tous les tops](#)

**les bébés de Sabine**

**8%**  
de réduction  
sur tout le site !  
à partir de 100 € d'achat

SAISISSEZ LE CODE : **LBS8**  
DANS VOTRE PANIER

# Dossier documentaire

## DOCUMENT 7 (suite)



Tests de produits bébé, avis de parents et meilleurs prix

Connexion membre  
Email   
Mot de passe  OK  
mot de passe oublié?

Pas encore membre ?  
Inscription gratuite

Accueil | Produits | Marques | Boutiques | **Label ConsoBaby®** | Tests vidéo | Guides achat | Forum | Bons Plans

Chercher un produit :  **RECHERCHER** 15797 produits et services  
50918 avis

Accueil > Poussette Mirage Plus > Prix

### Poussette Mirage Plus GRACO : Acheter au meilleur prix

**Note générale**  **27 avis**

Qualité - solidité   
Qualité / prix   
Sécurité - hygiène   
Intérêt - attrait 



[Poussette duo, trio, combinée](#)  
[Lire la description complète](#)



**Acheter ce produit au meilleur prix :**

	<u>Combine poussette + siege auto GRACO Mirage+</u>	250.00 €	<a href="#">Voir</a>
---	---	----------	----------------------

## GAGNEZ

un livret Baby  
crédité de  
**500 €**



et des  
abonnements  
au magazine Famili

# Dossier documentaire

## DOCUMENT 7 (suite et fin)

### Poussette duo, trio, combinée

#### **Descriptif :**

La poussette **Mirage Plus Graco** est vendue en **duo** : combinée avec le siège auto coque Junior Baby, ce Travel System permet de transporter l'enfant de la voiture à la poussette dans son siège, sans le réveiller. Pliage simple, rapide et pratique. Un geste de la main suffit : même avec bébé dans les bras, la poussette se replie instantanément. Une fois la poussette pliée, le châssis est mai...

[Lire la description complète](#)

Les avis

La marque vous répond

1 à 5 sur 27

Trier Par: **Utilité** | Evaluation du produit | **Date** ▾

Avis de [jel](#) le 22 Février 2012

**Avantages:** qualité prix

**Inconvénients:** aucun

Poussette tres pratique et solide.tres facile a ranger... [Lire la suite](#)

#### **Note générale**



Est-ce que cet avis a été utile dans votre recherche?



Avis de [laurencejacumin](#) le 22 Février 2012

**Avantages:** legere, facile a déplier

**Inconvénients:** aucun

trés bon produit a petit prix pour une marque .facilement deployable meme avec un enfant dans les bras ... [Lire la suite](#)

#### **Note générale**



Est-ce que cet avis a été utile dans votre recherche?



Avis de [sousou2001](#) le 2 Février 2012

**Avantages:** La légèreté, facile pour plier même avec un bébé dans les bras, tient debout une fois plier

**Inconvénients:** Ne pas avoir la possibilité d'avoir bébé en face de soit

J'hésitai sur le choix de la poussette et je l'ai testé en magasin, vraiment pas déçu vu le rapport qualité/prix, c'est une très bonne poussette, je l'utilise pour un deuxième enfant, légère et pratique. On peut la plier même avec un bébé... [Lire la suite](#)

#### **Note générale**



Est-ce que cet avis a été utile dans votre recherche?



# 28

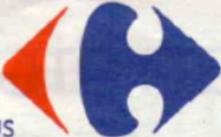
CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



## Dossier documentaire

DOCUMENT 8 : Extrait du catalogue de l'opération  
« TOUT POUR BÉBÉ ET MÊME APRÈS ! ».doc



Carrefour  Du mardi 31 janvier au samedi 18 février

Les prix bas, la confiance en plus

SPÉCIAL  
ENFANTS DE 0 À 10 ANS

**TOUT POUR BÉBÉ  
ET MÊME APRÈS !**

50 pages rien que pour eux

[carrefour.fr](http://carrefour.fr)

# 29

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



Carrefour

# Dossier documentaire

DOCUMENT 8 (suite)

**55**  
**TROTTINE**

**100€**  
Le combiné poussette «Cassiope»

Bleu turquoise ou anis.

12 kg  
11 cm  
90 cm

**3x**  
SANS  
INTÉRÊTS

TeX  
BABY

**LE PETIT +**  
Légère

**55€**  
La poussette-canne

Noir/gris ou gris/rose.

8 kg  
20 cm  
108 cm

1 combiné  
Trio easy 1<sup>st</sup> acheté  
+ 1 liste de naissance ouverte  
**= 1 cadeau !\***

**70€**  
Poussette-canne «Compacity»  
Noir/vert ou noir/rouge.

Safety 1<sup>st</sup>

8 kg  
28 cm  
90 cm

**299€**  
Combiné poussette «Trio easy 1<sup>st</sup>»  
Noir.

Safety 1<sup>st</sup>

7,3 kg  
47 cm  
102 cm

**3x**  
SANS  
INTÉRÊTS

\* Sous réserve de l'envoi du coupon porteur de l'offre et des pièces justificatives requises dans les délais (frais d'envoi non remboursés).

# 30

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 8 (suite et fin)

**LA PROMENADE**

**3x SANS INTÉRÊTS**

**Le conseil de l'expert**  
Coordonnez votre sac à langer avec la couleur de votre poussette.

**TeX BABY**

**159€**  
Combiné poussette 3 roues  
Noir/gris ou gris/rose.

92 cm

**20€**  
Le sac à langer

Sac forme besace avec matelas à langer inclus, grandes poches, 2 poignées et bandoulières réglables, s'adapte sur tous types de poussettes. Gris, marron ou rose.

**229€**  
Le combiné

**Combiné poussette aluminium**  
Pomme ou bronze.

**3x SANS INTÉRÊTS**

**3x SANS INTÉRÊTS**

**159€**  
Le combiné  
**Combiné poussette 4 roues**  
Noir/gris ou gris/rose.

100 cm

92 cm

# 31

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 9 : Assortiment Carrefour en grosse et moyenne puériculture.xls

## Références disponibles en magasin sous la marque distributeur

Consultation de la base de données produits - page 1

						
	COMBI «CASSIOPE»	COMBINÉ 3 ROUES TEX	COMBINÉ 4 ROUES TEX	COMBI ALU TEX	PACK CONNEXION PROMENADE	COMBINÉ TRIO EASY 1 <sup>ST</sup>
Pliage	Compact au guidon	Compact au guidon	Au guidon à plat	Compact au guidon	Compact au guidon	Compact type canne
Âge d'utilisation conseillé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poussette : de 6 mois à 3 ans environ</li> <li>• Siège-auto 0+ : de la naissance à 13 kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poussette : de 6 mois à 3 ans environ</li> <li>• Siège-auto 0+ : de la naissance à 13 kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poussette : de 6 mois à 3 ans environ</li> <li>• Siège-auto 0+ : de la naissance à 13 kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poussette : de 6 mois à 3 ans environ</li> <li>• Siège-auto 0+ : de la naissance à 13 kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poussette : de 6 mois à 3 ans environ</li> <li>• Siège-auto 0+ : de la naissance à 13 kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poussette : de 6 mois à 3 ans environ</li> <li>• Siège-auto 0+ : de la naissance à 13 kg</li> <li>• Nacelle : de la naissance à 10 kg</li> </ul>
Inclinaison du dossier	Oui	Oui	Oui	Oui + réversible	Oui + réversible	Oui
Accessoires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillage pluie</li> <li>• Couvre-pieds</li> <li>• Grand panier</li> <li>• Canopy avec visière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillage pluie</li> <li>• Couvre-pieds</li> <li>• Grand panier</li> <li>• Canopy avec visière</li> <li>• Guidon réglable en hauteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillage pluie</li> <li>• Couvre-pieds</li> <li>• Grand panier</li> <li>• Canopy avec visière</li> <li>• Guidon réversible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillage pluie</li> <li>• Couvre-pieds</li> <li>• Grand panier</li> <li>• Canopy avec visière</li> <li>• Guidon réglable en hauteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canopy</li> <li>• Housse hamac</li> <li>• Guidon réglable en hauteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillage pluie</li> <li>• Canopy + visière</li> <li>• Sac à langer</li> </ul>
Confort	○○	○○○	○○○○	○○○○	○○○○	○○○○
PRIX	100 €	159 €	159 €	229 €	250 €	299 €

Stocks Magasin / unité	7	0	8	6	0	2
Quantités en commande / unité	0	5	0	5	0	3

# 32

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 9 (suite et fin)

## Références disponibles en magasin sous la marque distributeur

Consultation de la base de données produits - page 2

					
	POUSSETTE DOUBLE TEX	POUSSETTE JUMELLE «OVO»	POUSSETTE-CANNE «MARIBOR»	POUSSETTE-CANNE TEX	POUSSETTE-CANNE «COMPACTY»
Pliage	Au guidon à plat	Compact au guidon	Compact canne	Compact canne	Compact canne
Âge d'utilisation conseillé	De 6 mois à 3 ans environ	De la naissance à 36 mois	De 6 mois à 3 ans environ	De 6 mois à 3 ans environ	De la naissance à 3 ans environ
Inclinaison du dossier	• Arrière : oui • Avant : oui	• Arrière : oui • Avant : oui	Oui	Oui	Oui
Accessoires	• Habillage pluie • Tabliers en lot de 2 • Panier	• Habillage pluie • 2 couvre-pieds • Panier • Siège-auto 0+ en option • Nacelle en option	• Canopy • Panier	• Habillage pluie • Canopy • Sangle de portage	• Habillage pluie • Poignées réglables en hauteur
Confort	◦ ◦	◦ ◦ ◦ ◦	◦ ◦	◦ ◦ ◦	◦ ◦ ◦
<b>PRIX</b>	<b>99 €</b>	<b>399 €</b>	<b>40 €</b>	<b>55 €</b>	<b>70 €</b>

Stocks Magasin / unité	7	0	8	6	4
Quantités en commande / unité	0	5	0	5	3

# 33

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 10 : Fiches et plan de Formation Carrefour 2011.pdf

## Accueillir et conseiller le client : produits du textile



Thème numéro : 3280  
Durée : 1.0 jour 7 heures  
Type d'organisation : Formation Externe, Hors Site

Imputable au titre du Plan de Formation.  
Accessible au Prévisionnel en cours.  
Eligible au titre de la Professionnalisation.  
Eligible au titre du DIF.

### A qui s'adresse cette formation ?

Employés de niveau 1 à 4 du secteur textile stagiaire manager, manager et chef de secteur du secteur Textile

### Objectifs

Dynamiser les ventes dans les points de vente en adoptant les bons comportements vis-à-vis des clients

### Prérequis

### Vous apprendrez à

- Vous mettre dans la peau du client pour mieux comprendre ses attentes.
- Répondre aux principales motivations d'achat et besoins d'un client.
- Vous approprier les clés fondamentales garantissant un accueil et une relation de qualité.

### Contenu de la formation

Prendre conscience de l'importance du service Client :

- Adopter un comportement adapté à son interlocuteur
- Connaître les attitudes à privilégier pour communiquer « à chaud »
- Appliquer les techniques d'écoute et de conseil
- Développer la satisfaction client.

Identifier les clés fondamentales de l'accueil client :

- Ses principales attentes.

Savoir traiter des objections simples afin d'optimiser ses conseils

### Organisme(s) de formation

Carrefour Formation Hypermarchés France

# Dossier documentaire

DOCUMENT 10 (suite)

## Accueillir et conseiller le client : produits du textile

 1 jour

 Toute population univers Mode

ÉDITO

Culture client, magie Carrefour et efficacité opérationnelle : ce sont les 3 notions clés pour atteindre notre Ambition :

**Etre le commerçant préféré.**

Plus particulièrement à la mode, nous devons aller plus loin dans le service et la relation client afin de réenchanter nos clients



### Information

*Une prise de conscience efficace, vous aurez tous les arguments pour bien conseiller vos clients.*

Secteur  
Textile

### L'objectif du stage

- Dynamiser les ventes des produits du textile en adoptant les bons comportements vis-à-vis du client.

### Le contenu pédagogique

- Se mettre dans la peau du client pour mieux comprendre ses attentes
- Répondre aux principales motivations d'achat et besoins d'un client
- S'approprier les clés fondamentales garantissant un accueil et une relation de qualité

### Le fil rouge



# 35

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

## DOCUMENT 10 (suite)

### La puériculture : connaissance produit et conseil client (e-learning)



Thème numéro : 2943  
Durée : 1.0 jour 4 heures  
Type d'organisation : Formation Externe, Hors Site

Imputable au titre du Plan de Formation.  
Accessible au Prévisionnel en cours.  
Eligible au titre de la Professionnalisation.  
Eligible au titre du DIF.

#### A qui s'adresse cette formation ?

Employés de niveau 1 à 4 des rayons puériculture stagiaire manager et manager du secteur Textile

#### Objectifs

Identifier et répondre aux besoins des clients par différentes techniques d'entretien  
S'approprier les normes de sécurité et la réglementation en vigueur  
Développer son professionnalisme et la connaissance du rayon puériculture  
Maîtriser les spécificités et l'utilisation des produits de la petite puériculture

#### Prérequis

#### Vous apprendrez à

Renseigner et informer le client sur les produits de la puériculture  
Identifier les besoins et répondre aux attentes clients  
Reconnaître et utiliser les informations produits  
Utiliser le vocabulaire technique des articles du rayon puériculture

#### Contenu de la formation

CHAPITRE 1 : Identifier les tendances d'achat et appréhender la stratégie de l'entreprise.

Le contexte social et économique : statistiques sur les incidents domestiques

Pourquoi il est important de connaître les normes et la réglementation

La tendance du marché : chiffres de la puériculture

CHAPITRE 2 : identifier les différents rayons et connaître les différentes formes d'implantation

Les outils mis à disposition : signalétique, packaging, ILV

Les normes et l'étiquetage

La réglementation

CHAPITRE 3 : Distinguer et prescrire les produits de la petite puériculture

L'alimentation pour bébé : Lait maternel et/ou artificiel

La réglementation et les normes spécifiques liées à l'alimentation

fiche descriptive - impression du 28/11/2011

page 1

# 36

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

## DOCUMENT 10 (suite)

Les accessoires : Les sucettes / Le bébé alarme / L'humidificateur / Le bain  
La réglementation et les normes spécifiques liées aux accessoires pour bébé

CHAPITRE 4 : Identifier les produits de la moyenne puériculture.

Le porte bébé, le « sac à langer », le transat / lit parapluie

CHAPITRE 5 : Distinguer et prescrire les produits de la grosse puériculture

Le siège auto : par groupe de 0 à 3

La réglementation, la sécurité et les normes des sièges auto

Les roulants : du landau à la poussette

La réglementation, la sécurité et les normes des poussettes

### Organisme(s) de formation

Carrefour Formation Hypermarchés France

# Dossier documentaire

DOCUMENT 10 (suite)

## La puériculture : connaissance produit et conseil client



4 heures

EDITO

Nos clients sont de plus en plus sensibilisés aux notions de sécurité pour les produits de la puériculture.

L'assurance d'avoir du choix, des produits sécuritaires et du conseil est une demande forte de leur part.

Être informé, conseillé, guidé dans leur choix sont les préoccupations de tous les instants pour nos clients « futurs parents »

### Le contenu pédagogique

Découvrez au travers de différents cas clients tous les produits de la puériculture.

Ils vous guideront dans ce module afin de vous apprendre à détecter et analyser leurs besoins.

Ils vous demanderont des conseils et seront attentifs aux démonstrations produits que vous pourrez faire.



Niveau 1 à 4  
Manager secteur textile

### Les étapes principales

- ✓ Introduction : le marché de la puériculture (20 min)
- ✓ La mise en marché : classer les rayons et les produits au bon endroit dans le magasin (40min)
- ✓ La petite puériculture : (1h30)
  - ✓ Allaitement
  - ✓ Succion
  - ✓ Hygiène et bain
- ✓ La grosse et la moyenne puériculture : (1h30)
  - ✓ Poussette
  - ✓ Siège auto
  - ✓ Chambre
  - ✓ Autres équipements de la maison



eform@tion



# 38

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012

  
Carrefour

# Dossier documentaire

## DOCUMENT 10 (suite)



### La puériculture : manipuler et faire la démonstration produits

Thème numéro : 3349  
Durée : 1.0 jour 7 heures  
Type d'organisation : Formation Externe, Hors Site

Imputable au titre du Plan de Formation.  
Accessible au Prévisionnel en cours.  
Eligible au titre de la Professionnalisation.  
Eligible au titre du DIF.

#### A qui s'adresse cette formation ?

Employés, Stagiaires Managers et Managers du secteur Textile

#### Objectifs

Conseiller les clients en mettant en avant les avantages des produits de la grosse puériculture.

#### Prérequis

#### Vous apprendrez à

Identifier les plus des produits de la grosse puériculture.  
Démontrer les avantages et les manipulations des produits.

#### Contenu de la formation

La manipulation des produits :

- Le montage et l'installation
- Démontage des produits.

Identifier les avantages et les + produits :

- poussettes
- chaises hautes
- lit parapluie
- sièges auto
- rehausseur

L'utilisation des produits de grosse puériculture :

- plier,
- monter et démonter.

Argumenter et mettre en lumière les + produits

Expliquer comment utiliser les produits dans des conditions optimales

Les caractéristiques produits :

- Fiches de synthèse par type de produits

Grille d'évaluation.

#### Organisme(s) de formation

Carrefour Formation Hypermarchés France

# 39

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 10 (suite et fin)

## Manipuler les produits de la grosse puériculture



1 jour



Toute population univers Bébé

ÉDITO

Culture client, magie Carrefour et efficacité opérationnelle : ce sont les 3 notions clés pour atteindre notre Ambition :

**Etre le commerçant préféré.**

Plus particulièrement au Bébé, nous devons aller plus loin dans le service et la relation client afin de ré enchanter nos clients



### Information

Une formation e-learning présentant tous les produits relatifs à la puériculture est disponible.

Vous retrouverez des vidéos de manipulation de chaque produit vu dans cette formation.

Secteur  
Textile



### L'objectif du stage

- Faire la démonstration aux clients pour mieux les conseiller
- Argumenter et mettre en lumière les avantages produits



### Le contenu pédagogique

- Manipuler et faire manipuler par les clients les produits de la grosse puériculture
- Maîtriser les caractéristiques techniques des produits et adapter son discours aux besoins des clients

### Le fil rouge



# 40

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 11 : Liste de naissance sur site Carrefour.doc

Carrefour.fr • Alimentation • Mobile • Voyages • Spectacles • Banque & Assurances • Cadeaux • Magasins

**Carrefour**  
Listes cadeaux

ok

> Inscription | > Mot de passe oublié

ACCUEIL | **LISTE DE NAISSANCE** | LISTE DE MARIAGE | LISTE D'ANNIVERSAIRE | LISTE CADEAUX

**Offrir un cadeau**

Nom du bénéficiaire de la liste

et/ou Date de l'événement

**RECHERCHER UNE LISTE**

> Comment offrir?

**Mes listes cadeaux**

Déjà client ?  
Login

Mot de passe

> Mot de passe oublié

**GÉRER MES LISTES**

Nouveau client ?  
**CRÉER UNE**

**Créer sa liste de naissance**

Un heureux événement ?  
Du doudou à la poussette, composez une liste de cadeaux selon vos besoins et vos goûts et soyez sûr d'avoir le meilleur pour votre enfant.

**Je crée ma liste >**

**Comment ça marche ?**

- 1** Je crée ma liste gratuitement :
  - Je sélectionne l'occasion pour laquelle je veux créer une liste
  - Je renseigne mes coordonnées.
  - Je renseigne le numéro de ma carte récupérée gratuitement en magasin pour l'activer. Si je n'ai pas encore de carte, celle-ci me sera envoyée gratuitement à mon domicile dans les 72h suivant la création de ma liste sur le site.
  - Je constitue ma liste de cadeaux selon mes envies.
- 2** Carrefour avertit mes proches par mail afin qu'ils aillent consulter ma liste. Ils peuvent alors y contribuer directement sur le site ou dans l'un de nos points de vente Carrefour hypermarchés.
- 3** Les sommes versées par mes proches sont créditées en temps réel sur ma carte et je peux consulter à tout moment les montants versés sur ma liste ou encore la modifier. Je peux dépenser l'argent dans n'importe quel hypermarché Carrefour et Carrefour market, sur tous les rayons (hors carburant), y compris les voyages et spectacles. La carte est valable jusqu'à 1 an après la date de l'événement.

Vous rencontrez des problèmes pour créer votre liste ou pour offrir un cadeau ? Vous avez des questions ?

**Contactez nous par téléphone au 09.74.75.00.00**

(Prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 et le samedi de 8h30 à 19h00

# 41

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012

  
**Carrefour**

# Dossier documentaire

DOCUMENT 11 (suite)

## Une grande nouvelle pour votre bébé !

1 poussette achetée  
+ 1 liste de naissance ouverte  
**= 1 cadeau\* !**

\*Sous réserve de l'envoi de votre coupon votre spéciale pack poussette.

**Safety 1st**



## Comment ça marche !

Du 31 janvier 2012 au 31 décembre 2012, dans vos hypermarchés Carrefour <sup>(1)</sup>

1

**ACHETEZ votre poussette parmi notre sélection suivante :**



Combiné poussette Pack  
Sleep & Go Safety 1st,



Combiné poussette Trio  
Easy Safety 1st,



Combiné poussette Pack  
Roadmaster Safety 1st,

2

**OUVREZ votre liste de naissance sur le site : [www.listes-cadeaux.carrefour.fr](http://www.listes-cadeaux.carrefour.fr)**

3

**CHOISISSEZ votre cadeau <sup>(2)</sup> parmi les 3 produits proposés :**



Porte-bébé Youmi  
Safety 1st,



Chancelière Day  
Dream Safety 1st,



Sac à langer  
Mod'Bag Safety 1st,

Un dépliant est à votre disposition dans vos magasins.  
Vous pouvez également le [télécharger ici](#).

Vous disposez d'1 mois après la date d'achat de la poussette pour renvoyer votre coupon (accompagné de l'original ou de la copie du ticket de caisse). La réception du cadeau choisi aura lieu, directement à votre domicile (aucun frais), dans un délai d'environ 4 semaines.

# 42

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012

  
**Carrefour**

# Dossier documentaire

DOCUMENT 11 (suite et fin)

## Comment créer sa liste de naissance

- 1 Je crée ma liste gratuitement : [ [En savoir plus](#) ]
- 2 Je choisis mes cadeaux : [ [En savoir plus](#) ]
- 3 Carrefour avertit mes proches par mail... [ [En savoir plus](#) ]
- 4 Les sommes versées par mes proches sont créditées en temps réel sur ma carte... [ [En savoir plus](#) ]
- 5 Pensez-y : [ [En savoir plus](#) ]
- 6 Le + carrefour : [ [En savoir plus](#) ]

(1) magasins exclus de cette opération : FINOSELLO-ARMENTIÈRES-BAYEUX-BEAUNE-CAHORS-CHALON NORD-CHAMPS SUR MARNE-CONDÉ SUR L'ESCAULT-FÉCAMP-GOUSAINVILLE-HAZEBROUCK-LA ROCHE SUR YON-LESPARRE MEDOC-LIMAY-MONTÉLIMAR-MONTEREAU-ORLÉANS-PARIS AUTEUIL-PORT DE BOUC-RETHEL-ROMORANTIN-SENS MAILLOT-ST DENIS-ST GEORGES DES GROSE-ST LO-ST MARTIN AU LAERT-TROYES CHAPELLE SAINT LUC-VERNON-VILLEJUIF-VILLEURBANNE-AUBERVILLIERS

(2) sous réserve de l'envoi du coupon "offre spéciale pack poussette"

### Découvrez...

### vos avantages !



Vous êtes porteurs de la Carte de Fidélité,

- 50€ crédités sur votre liste par tranche de 1000€\* !

Et si vous n'êtes pas porteurs de la Carte :

- 25€ crédités sur votre liste par tranche de 1000€\* !

[listes-cadeaux.carrefour.fr](http://listes-cadeaux.carrefour.fr)

09 74 75 00 00

Prix d'un appel local depuis un poste fixe

\* Voir conditions directement sur le site.

# 43

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012

  
Carrefour

# Dossier documentaire

DOCUMENT 12 : Liste de naissance parue dans le magazine Carrefour Février 2012.doc

## Avec la liste de naissance Carrefour, c'est sûr, bébé va être comblé !



Poussette, table à langer, lit, siège auto, jouets, mobiles, vêtements... Pour la naissance de bébé, ouvrez une liste chez Carrefour et choisissez les cadeaux dont il a vraiment besoin.

- Créez librement votre liste de naissance sur [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr)
- Faites-en part à vos proches qui peuvent y contribuer sur le site ou en magasin
- À tout moment, vous pouvez modifier ou compléter votre liste
- Vous profitez pleinement des donations grâce à votre carte-liste gratuite et créditée en temps réel
- Elle est valable 1 an à compter de la date de l'évènement, dans tous les hypermarchés Carrefour et Carrefour Market ainsi que dans les Billetteries Spectacles & Agences Voyages

[carrefour.fr](http://carrefour.fr)

**Carrefour** 

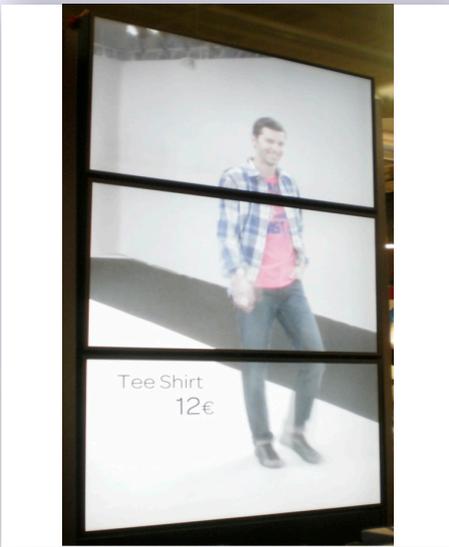
# 44

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012

  
**Carrefour**

# Dossier documentaire

DOCUMENT 13 : Outils de communication.doc



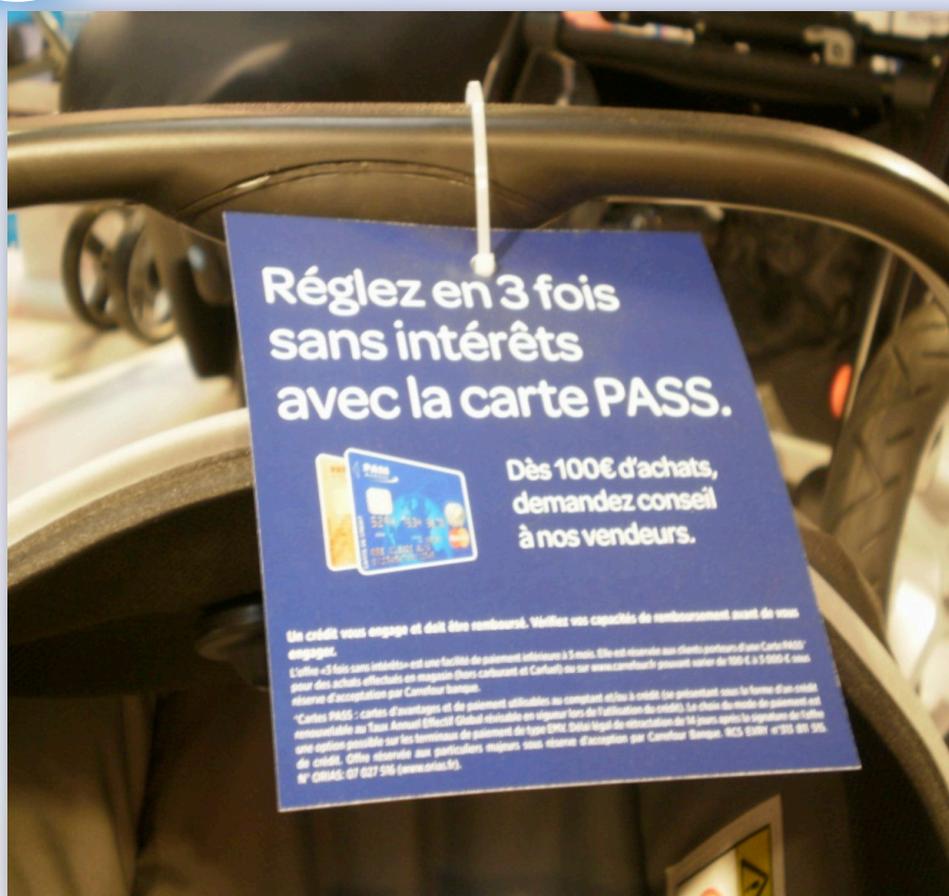
# 45

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 14 : Étiquette Carte PASS.doc



# 46

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 15 : Avantages fidélité et smartphone.doc



# 47

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012



# Dossier documentaire

DOCUMENT 16 : Carrefour Baby Club.doc



Carrefour a pensé aux mamans en créant un Club dédié.  
Au programme, économies, acts et exclusivités...  
Tout pour vous aider à profiter de votre vie avec bébé !

## Votre Vanity bébé

OFFERT



Visuel non contractuel

Pour vous souhaiter la bienvenue au Carrefour Baby Club, un vanity Bébé vous est offert.  
Venez le chercher à l'accueil de votre magasin Carrefour ou Carrefour Market. Vous recevrez un emailing accompagné d'un bon pour aller le retirer.

LABORATOIRES  
**KÉRANOVE**  
SÉRIE DÉMÉ-CAPILLAIRES

**evian**

**HiPP**  
BIOLOGIQUE

**Kleenex**

## Votre newsletter



Réductions, nouveautés et exclusivités, ne ratez rien de l'actualité bébé chez Carrefour !

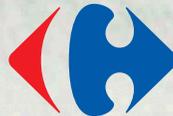
## Vos réductions fidélité



En vous abonnant au Carrefour Baby Club, bénéficiez régulièrement de réductions exclusives sur vos produits de grandes marques.

# 48

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012

  
**Carrefour**

# Dossier documentaire

DOCUMENT 17 : Carrefour Carte PASS.doc

## Carte PASS Gold MasterCard



- Choix du paiement comptant ou à crédit renouvelable à chaque achat.\*
- Plafonds de retrait et de paiement plus élevés.
- Extension de garantie constructeur de 5 ans incluse\* pour vos équipements achetés chez Carrefour et ailleurs.
- Offre Carte PASS : jusqu'à -10% de réduction sur tout le magasin Carrefour (2).
- Protection renforcée et services à tarifs réduits pour vos loisirs et voyages.

## La Carte PASS MasterCard et Gold MasterCard

### Carte PASS MasterCard



- Choix du paiement comptant ou à crédit renouvelable à chaque achat.\*
- Des facilités de paiement : 3 fois sans intérêts.\*
- Extension de garantie constructeur de 3 ans incluse\* pour vos équipements achetés chez Carrefour et ailleurs.
- Offre Carte PASS : Jusqu'à -5% de réduction sur tout le magasin Carrefour (2).

## Vos économies tout au long de l'année

Avec la Carte de Fidélité Carrefour :

- 5% d'économies sur une sélection de produits Carrefour.
- Des Avantages Fidélité sur des centaines de produits de grandes marques.



Chèque Fidélité Carrefour, comment ça fonctionne ?

Tous les mois, dès 4€ de réductions cumulés sur votre Carte PASS MasterCard, vous recevez un chèque de fidélité, valable dans tous les magasins Carrefour et Carrefour Market.

## Vos économies sur votre mobile !



Grâce à votre iPhone, votre mobile Android ou votre smartphone, vous pouvez :

- Consulter vos économies du mois en cours (et votre cumul sur les 12 derniers mois).
- Consulter vos économies réalisées grâce à vos avantages PASS.
- Présenter en caisse votre Chèque Fidélité directement sur votre téléphone.

> Découvrez l'application Carrefour Fidélité

## Les journées PASS <sup>(3)</sup>

Vos achats vous rapportent encore plus pendant les journées PASS. Chaque semaine, lors de la journée spécifique Carte PASS de votre magasin, bénéficiez de 5% de réduction sur tout le magasin (4) : pour 60€ d'achats, 3€ d'économies supplémentaires (4) sur votre Chèque Fidélité.

Voir la journée PASS de votre magasin Carrefour.



## Des réductions supplémentaires

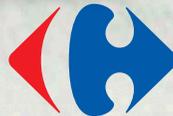
Chaque jour, profitez de 10% d'économies supplémentaires <sup>(5)</sup> sur vos Avantages Fidélité Carrefour, que vous retrouvez sur votre ticket de caisse.

Tous les mois, recevez des offres exceptionnelles réservées aux clients Carte PASS MasterCard. Consultez les Rendez-vous PASS.

Découvrez vos services à tarif préférentiel pour votre automobile, vos loisirs (spectacles, voyages, magazines)...

# 49

CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS  
Spécialité COMMERCE  
SESSION 2012

  
Carrefour

# Dossier documentaire

DOCUMENT 18 : Carrefour Banque.doc

... de crédit de 8 000 € empruntés sur 12 mois au TAEG fixe de 2,99% (taux débiteur fixe  
... assurance facultative<sup>(\*)</sup> : 12 mensualités de 677,33 €, montant total dû par l'emprunteur  
... 8 127,96 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de  
... mboursement avant de vous engager.

 **Banque**

**JUSQU'AU 10 AVRIL 2012**

**PRÊT  
PERSO**

à partir de  
**2,99%** TAEG FIXE<sup>(1)</sup>  
pour 8000 € empruntés  
sur 12 mois

  
  
*Nos projets 2012*

**enseignez-vous**

**agence Carrefour Banque | 3235 dites «Carrefour Banque» | [www.carrefour-banque.fr](http://www.carrefour-banque.fr)**  
(0,15 euros TTC / min depuis un poste fixe)

... de prêt personnel valable uniquement pour un montant emprunté de 8 000 € sur une durée de remboursement de 12 mois, réservé aux particuliers majeurs, sous réserve d'acceptation par Carrefour Banque. Sans frais de dossier. L'emprunteur  
... en bilan légal de rétractation de 14 jours calendaires après la signature de l'offre de crédit. Dans le cas où cette publicité est diffusée par un intermédiaire de crédit de Carrefour Banque, nous vous indiquons que celui-ci travaille à titre exclusif  
... Carrefour Banque depuis il a reçu mandat afin de vous proposer les produits et services que le prêteur distribue auprès du public. Le Prêt Personnel est offert par Carrefour Banque, Établissement de crédit et de courtage en assurances, SA au capital  
... 79 791 24 € - 1, place Copernic - 91057 Evry-Corcor - 213 811 516 RCS EVRY, N°ORIAS : 0702516 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

# 50

**CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS**  
Spécialité **COMMERCE**  
SESSION 2012

