

NOM - Prénom : Date:

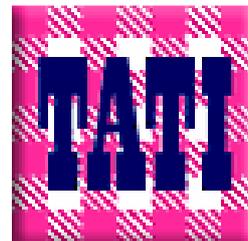
C1-Dossier PROTECTION - Protéger le point de vente et ses produits

Thème : Protéger les produits

EVALUATION 3.3 LA DÉMARQUE CHEZ TATI

Objectifs : Être capable de participer à la lutte contre la démarque, de détecter les incidents, les signaler au responsable, de détecter et d'enregistrer toute détérioration des produits.

Mise en situation : Employé de commerce chez Tati, grand magasin « Petits Prix », vous avez été sensibilisé, par votre Direction ainsi que par un reportage, aux produits qui sont trop souvent volés ou encore détériorés. Ce jour, le 20 octobre, vous participez à la lutte contre la démarque.



12, rue Faidherbe
LILLE

Tél : 03.20.74.00.00
Du lundi au samedi de 10h à 19h

ACTIVITÉ 1 - LES PRODUITS DÉTÉRIORÉS

1.1 Indiquez ci-dessous quel type de démarque est concerné par les produits détériorés.

1.2 Sachant que Tati ne vend pas de produits alimentaires, expliquez quel est le cas de perte que vous ne rencontrerez jamais dans ces magasins.

1.3 Consultez le déroulement des événements suivants et complétez totalement le cahier de démarque en annexe 1

Situation : Il est 8h45 quand vous retrouvez un flacon de champoing vidé de la moitié de son contenu sous une gondole. Vous mettez en place l'opération d'offre spéciale « Vernis à ongle » : 3 pour le prix de 2 ! Ils valent 3€ pièce. Vingt clientes profitent de cette offre. A dix heures une cliente fait tomber deux flacons d'eau de toilette à 4,99€. Vous vous empressez de passer la serpillière pour éviter la chute des clients. Le gérant accorde une réduction de 20% sur le lecteur DVD affiché à 40€ à un client, vous êtes chargé d'encaisser la vente et la démarque. Le livreur vous apporte 2 colis de 100 assiettes à 1€ chacune. Vous constatez que le colis n°1 est détérioré, vous ne pouvez pas l'accepter. En implantant le second colis vous cognez 2 assiettes, l'une est brisée et la seconde, légèrement ébréchée doit bénéficier d'un rabais, vous la vendrez à moitié prix. Il n'y aura pas d'autres démarques ensuite.*

** Tous les gels douches et les shampoings sont vendus 1,90€*

ACTIVITÉ 2 - LUTTER CONTRE LE VOL

Situation : Le gérant veut lutter contre le vol, tous les moyens sont bons : humains et techniques (étiquettes rigides classiques ou les nouveaux modèles arrondis appelés étiquettes « golf », les serre-cols pour les flacons de parfum et même les « étiquettes lunettes » en plus de celles que vous connaissez déjà). D'ailleurs, il a reçu et veut installer la toute dernière caméra de la société SEA.

2.1 Indiquez qui des clients ou du personnel vole le plus dans le point de vente.

2.2 Rappelez une des techniques de vol par ruse qui est aujourd'hui connue par les agents de sécurité :

2.3 Sur l'annexe 2, complétez la légende des accessoires de lutte contre le vol proposés par la société SEA

2.4 Expliquez deux avantages de la caméra ci-dessous par rapport à des modèles classiques pour la surveillance des suspects.



Avantage n°1 :

Avantage n°2 :

2.5 Certaines caméras surveillent les hôtes de caisse. Donnez un exemple de ce qu'elles ne doivent pas faire.

VOCABULAIRE : DÉFINISSEZ LES MOTS SUIVANTS

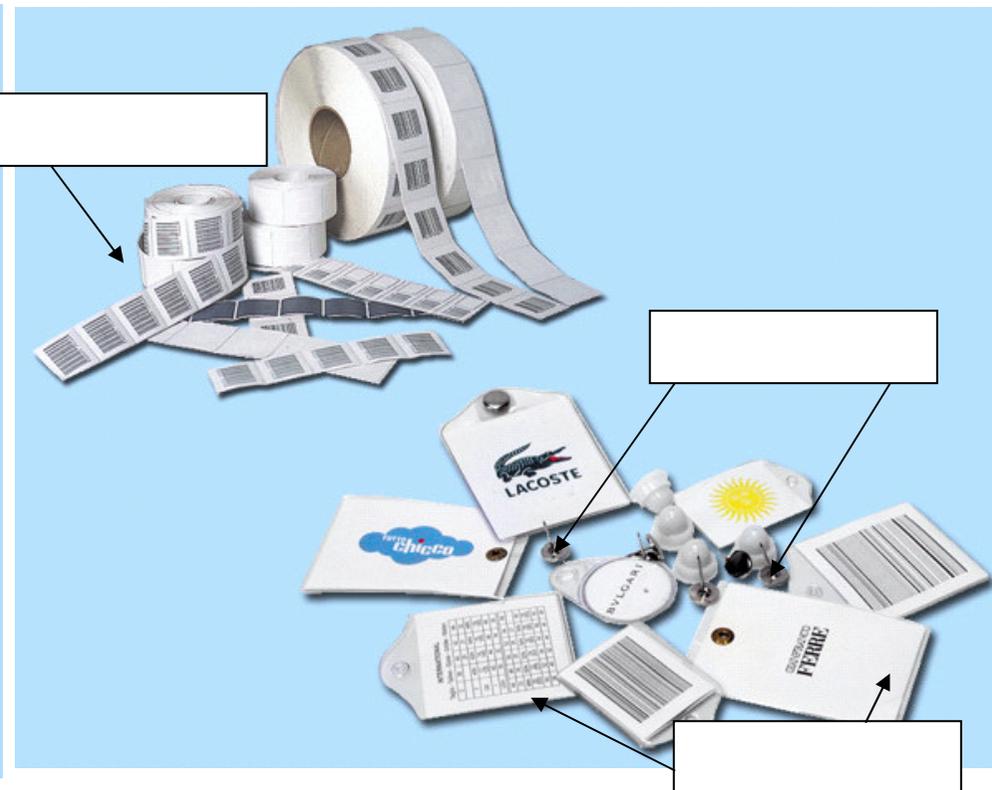
-

-

Annexe 2 Les accessoires de la société Surveillance Electronique d'Articles

Source : <http://www.sea-eas.com/>

Complétez les cases le nom des accessoires



NOM - Prénom : Date:

C1-Dossier PROTECTION - Protéger le point de vente et ses produits

Thème : Protéger les produits

EVALUATION 3.3 LA DÉMARQUE CHEZ TATI

Objectifs : Être capable de participer à la lutte contre la démarque, de détecter les incidents, les signaler au responsable, de détecter et d'enregistrer toute détérioration des produits.

Mise en situation : Employé de commerce chez Tati, grand magasin « Petits Prix », vous avez été sensibilisé, par votre Direction ainsi que par un reportage, aux produits qui sont trop souvent volés ou encore détériorés. Ce jour, le 20 octobre, vous participez à la lutte contre la démarque.



12, rue Faidherbe
LILLE

Tél : 03.20.74.00.00
Du lundi au samedi de 10h à 19h

ACTIVITÉ 1 - LES PRODUITS DÉTÉRIORÉS

1.4 Indiquez ci-dessous quel type de démarque est concerné par les produits détériorés.

La démarque connue

1.5 Sachant que Tati ne vend pas de produits alimentaires, expliquez quel est le cas de perte que vous ne rencontrerez jamais dans ces magasins.

DLC dépassée, Les produits périmés, rupture de chaîne du froid

1.6 Consultez le déroulement des événements suivants et complétez totalement le cahier de démarque en annexe 1

Situation : Il est 8h45 quand vous retrouvez un flacon de champoing* vidé de la moitié de son contenu sous une gondole. Vous mettez en place l'opération d'offre spéciale « Vernis à ongle » : 3 pour le prix de 2 ! Ils valent 3€ pièce. Vingt clientes profitent de cette offre. A dix heures une cliente fait tomber deux flacons d'eau de toilette à 4,99€. Vous vous empressez de passer la serpillière pour éviter la chute des clients. Le gérant accorde une réduction de 20% sur le lecteur DVD affiché à 40€ à un client, vous êtes chargé d'encaisser la vente et la démarque. Le livreur vous apporte 2 colis de 100 assiettes à 1€ chacune. Vous constatez que le colis n°1 est détérioré, vous ne pouvez pas l'accepter. En implantant le second colis vous cognez 2 assiettes, l'une est brisée et la seconde, légèrement ébréchée doit bénéficier d'un rabais, vous la vendrez à moitié prix. Il n'y aura pas d'autres démarques ensuite.

* Tous les gels douches et les shampoings sont vendus 1,90€

ACTIVITÉ 2 - LUTTER CONTRE LE VOL

Situation : Le gérant veut lutter contre le vol, tous les moyens sont bons : humains et techniques (étiquettes rigides classiques ou les nouveaux modèles arrondis appelés étiquettes « golf », les serre-cols pour les flacons de parfum et même les « étiquettes lunettes » en plus de celles que vous connaissez déjà). D'ailleurs, il a reçu et veut installer la toute dernière caméra de la société SEA.

2.1 Indiquez qui des clients ou du personnel vole le plus dans le point de vente.

Moitié-Moitié

2.6 Rappelez une des techniques de vol par ruse qui est aujourd'hui connue par les agents de sécurité :

Le double caddie, Le saumon sous le baril de lessive

2.7 Sur l'annexe 2, complétez la légende des accessoires de lutte contre le vol proposés par la société SEA

2.8 Expliquez deux avantages de la caméra ci-dessous par rapport à des modèles classiques pour la surveillance des suspects.



Avantage n°1 : On peut reconnaître la personne grâce au zoom

Avantage n°2 : Suivre la personne à travers le magasin

2.9 Certaines caméras surveillent les hôtes de caisse. Donnez un exemple de ce qu'elles ne doivent pas faire.

Ne pas laisser accueillir sa famille, ne pas « oublier » de scanner un produit.

VOCABULAIRE : DÉFINISSEZ LES MOTS SUIVANTS

- C'est ce qui contient le produit
- GMS : Grande et Moyenne Surface

Annexe 2 Les accessoires de la société Surveillance Electronique d'Articles

Complétez les cases le nom des accessoires

