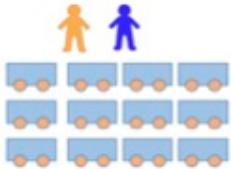
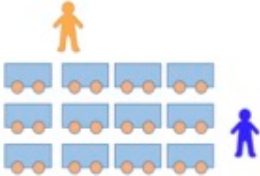
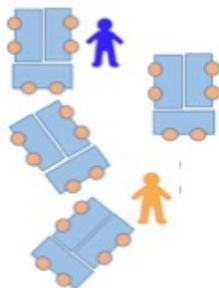
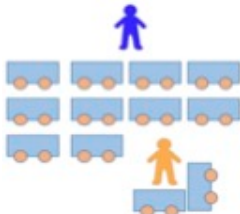


## Co-intervention CAP Équipier Polyvalent Commerce

<b>Classe :</b> CAP EPC	<b>Salle / Lieu :</b> .....	<b>Durée :</b> 2 h		
<b>Enseignants :</b> .....				
<p align="center"><b>Modalités d'organisation retenue au sein de la classe :</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>L'enseignement en tandem <input type="checkbox"/></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>L'un enseigne, l'autre aide <input type="checkbox"/></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Les deux aident <input checked="" type="checkbox"/></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>L'enseignement avec des groupes différenciés <input type="checkbox"/></p>  </div> </div>				
<p><b>Compétences visées dans le référentiel d'enseignement professionnel du diplôme :</b></p> <p>Bloc de compétence 3.4 - Finaliser la prise en charge du client</p>		<p><b>Compétences visées dans le programme de Mathématiques :</b></p> <p>S'approprier - Réaliser</p>		
<p align="center"><b>Capacités associées</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Collecter et actualiser l'information sur le client</td> <td style="width: 50%;">Rechercher, extraire et organiser l'information. Calculer (calcul littéral, calcul algébrique, calcul numérique exact ou approché, instrumenté ou à la main)</td> </tr> </table>			Collecter et actualiser l'information sur le client	Rechercher, extraire et organiser l'information. Calculer (calcul littéral, calcul algébrique, calcul numérique exact ou approché, instrumenté ou à la main)
Collecter et actualiser l'information sur le client	Rechercher, extraire et organiser l'information. Calculer (calcul littéral, calcul algébrique, calcul numérique exact ou approché, instrumenté ou à la main)			
<p align="center"><b>Savoirs associées</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">           Le calcul du prix            Les documents de gestion commerciales            La fidélisation         </td> <td style="width: 50%;">           Effectuer les calculs commerciaux            Calculer avec un coefficient multiplicateur         </td> </tr> </table>			Le calcul du prix Les documents de gestion commerciales La fidélisation	Effectuer les calculs commerciaux Calculer avec un coefficient multiplicateur
Le calcul du prix Les documents de gestion commerciales La fidélisation	Effectuer les calculs commerciaux Calculer avec un coefficient multiplicateur			

### Objectif :

- Collecter et actualiser l'information client
- Exploiter des statistiques

## Étudier la clientèle

Vous êtes en stage chez FRAC, une chaîne de magasins à La Réunion qui vend des produits culturels, électroniques et des petits électroménagers pour les particuliers. Votre tuteur, Antoine, est le gérant du magasin et il a mis en place une enquête auprès des clients pour mieux les comprendre et répondre à leurs besoins. Pendant 6 mois, il a utilisé une application en ligne pour recueillir des informations via un mini-questionnaire.



DOCUMENT 1 - De quelle ville êtes-vous ?

Villes	Nombres de réponses	Villes	Nombres de réponses
Saint-Denis	553	Les Avirons	6
Bras-Panon	124	La Possession	2
Cilaos	165	Saint-André	4
Entre-Deux	197	Saint-Benoît	5
L'Étang-Salé	96	Saint-Joseph	3
Petite-Île	146	Saint-Leu	8
La Plaine-des-Palmistes	128	Saint-Louis	21
Saint-Paul	201	Saint-Philippe	53
Saint-Pierre	356	Sainte-Marie	139
Sainte-Rose	74	Sainte-Suzanne	13
Salazie	106	Le Tampon	44
Les Trois-Bassins	44		

DOCUMENT 2 - Résultats aux questions b et c

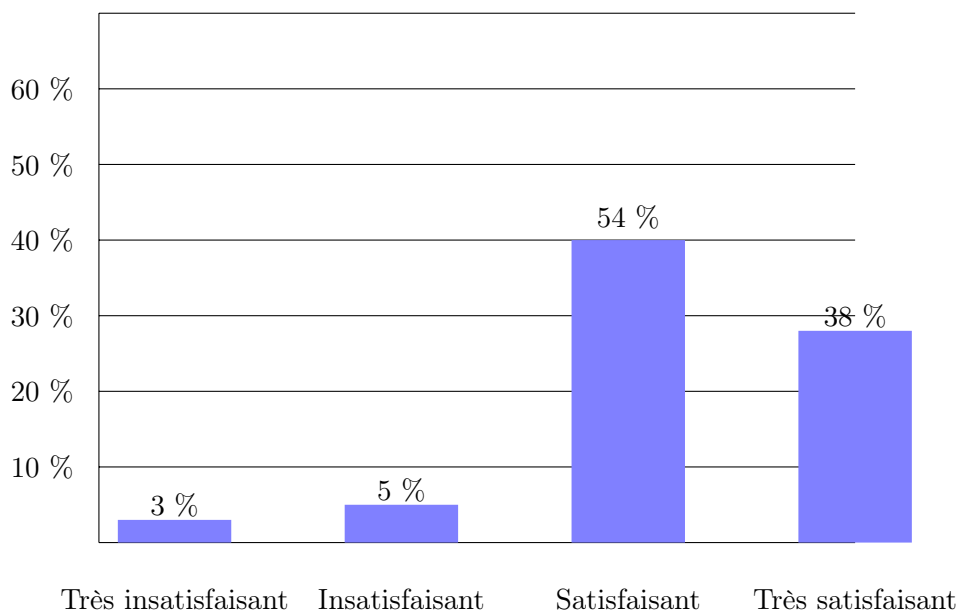
b - Genre :

<b>Femme :</b>	47 %
<b>Homme :</b>	51 %
<b>Autre :</b>	2 %

c - Dans quelle tranche d'âges vous situez-vous ?

<b>moins de 18 ans :</b>	13 %
<b>de 18 ans à 30 ans :</b>	36 %
<b>de 31 ans à 40 ans :</b>	22 %
<b>de 41 ans à 50 ans :</b>	17 %
<b>de 51 ans à 60 ans :</b>	7 %
<b>plus de 61 ans :</b>	5 %

**DOCUMENT 3** - Comment noteriez-vous l'accueil dans le magasin ?



**DOCUMENT 4** - Questionnaire

## FRAC - Étudier la clientèle

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur,  
Auriez-vous une minute à m'accorder pour répondre à ce questionnaire s'il vous plaît ?

[Changer de compte](#)

 Brouillon enregistré

 Non partagé

1 - D'où venez-vous ?

- ☐ Saint-Denis
- ☐ Les Aviron
- ☐ Bras-Panon
- ☐ Cilaos
- ☐ Entre-Deux
- ☐ L'Étang-Salé
- ☐ Petite-Île
- ☐ La Plaine-des-Palmistes
- ☐ Le Port

DOCUMENT 4 (suite - Questionnaire)

- ☐ La Possession
- ☐ Saint-André
- ☐ Saint-Benoît
- ☐ Saint-Joseph
- ☐ Saint-Leu
- ☐ Saint-Leu
- ☐ Saint-Louis
- ☐ Saint-Paul
- ☐ Saint-Philippe
- ☐ Saint-Pierre
- ☐ Sainte-Marie
- ☐ Sainte-Rose
- ☐ Sainte-Suzanne
- ☐ Salazie
- ☐ Le Tampon
- ☐ Les Trois-Bassins

Genre :

- ☐ Homme
- ☐ Femme
- ☐ Autre : \_\_\_\_\_

Dans quelle tranche d'âges vous situez-vous ?

- ☐ moins de 18 ans
- ☐ de 18 ans à 30 ans
- ☒ de 31 ans à 40 ans
- ☐ de 41 ans à 50 ans
- ☐ de 51 ans à 60 ans
- ☐ plus de 61 ans

DOCUMENT 4 (suite - Questionnaire)

Combien d'argent avez-vous dépensé dans le magasin ?

Votre réponse

Avez-vous acheté ces articles ?

- ☐ Multimédia (CD, DVD, disque vinyle, jeu vidéo etc.)
- ☐ Petit électroménager (machine à café, etc.)
- ☐ Livres, magazines
- ☐ Matériels électroniques (casque audio, home cinema, etc.)

Comment noteriez-vous l'accueil dans le magasin ?

- ☐ Très insatisfaisant
- ☐ Peu satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☒ Très satisfaisant

Effacer la sélection

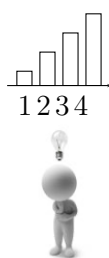
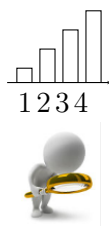
Envoyer

Effacer le formulaire

## TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des résultats de l'enquête, répondez aux questions suivantes.

1. Classez les résultats obtenus dans le document 1 par ordre croissant.

[illegible]

- ## 2. Sur qui se porte l'enquête ?

.....

.....



3. Quel est le caractère statistique étudié ?

.....

.....

Si les valeurs énoncées sont des nombres, le caractère est dit **quantitatif**.  
Si les valeurs énoncées sont des mots, le caractère est dit **qualitatif**.



4. Dans cette enquête le caractère étudié est :

- ☐ quantitatif
- ☐ qualitatif



5. Calculez le nombre total de personnes interrogées.

.....

.....

Le chiffre d'affaires réalisé durant ces 6 derniers moi d'enquête est de 105 740 €.



6. Quel est le panier moyen par client ? .....

.....

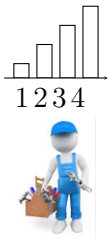
Pour la suite, on ne s'intéresse qu'aux 5 villes les plus représentées.

7. Remplissez le tableau ci-dessous dans l'ordre croissant :

Villes	Nombre de personnes (effectif)	Fréquence (en %)
Cilaos	165	$165 \div 2488 \times 100 \approx 6,63183 \approx 6,6 \%$
<b>Total</b>		



8. Créez un diagramme en bâtons de ces données à l'aide d'un tableur en vous inspirant du tableau ci-dessous comme exemple :



	A	B	C
1	Villes	Nombre de personnes (effectif)	Fréquence (en %)
2	Cilaos	165	6,6%
3			
4			
5			
6			
7	Total		
8			



9. Donnez un avantage d'une représentation en diagramme en bâtons.

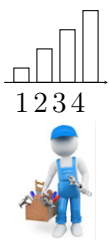
.....  
.....

10. À l'aide du document 2, calculez la répartition par tranche d'âges (effectif).

Tranche d'âges	Fréquence (en %)	Effectif
moins de 18 ans :	13 %	$2488 \times 13 \div 100 \approx 323,44 \approx 324$
de 18 ans à 30 ans :	36 %	
de 31 ans à 40 ans :	22 %	
de 41 ans à 50 ans :	17 %	
de 51 ans à 60 ans :	7 %	
plus de 61 ans :	5 %	
Total		

.....  
.....

Le maitre de stage a évalué l'accueil du magasin (document 3).



11. Quel est le nom exact de cette représentation graphique?

.....  
.....

**Niveau d'évaluation des compétences :**

- 1 - non maîtrisées
- 2 - insuffisamment maîtrisées
- 3 - maîtrisées
- 4 - bien maîtrisées



Valider



S'approprier



Communiquer



Analyser-Raisonner



Réaliser