|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\pmartin1\Bibliothèques\Documents\Logo modèle académie\Logo modele 2018 2019\Logo modele courrier nov 18\2018-2019_logo_academie_grenoble_0.jpg  **SESSION 2006** | **Établissement :**  **Candidat - Nom : Prénom :**  **SESSION 20..** |

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## Option C *Services à la clientèle*

**EP2 - CCF**

travaux professionnels liés à la relation client, à l’utilisation de l’espace commercial et à sa valorisation

### *L’épreuve apprécie la capacité du candidat à mobiliser ses compétences (C.1 – C.2) et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs à la valorisation de l’offre de l’espace commercial dans une démarche de satisfaction des attentes de la clientèle.*

*L’évaluation des acquis s’effectue à l’occasion de trois situations d’évaluation écrites, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation.*

### **RÉCAPITULATIF**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Situation n° 1 | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| Situation n° 2 | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| Situation n° 3 | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| **TOTAL S1 + S2 + S3** |  | **/ 120** |
|  |  |  |
| **NOTE PROPOSÉE** |  | **/ 20\*** |
| **Nom du professeur de vente : Visa :**  **Appréciation globale :** | | |

***\* Note à arrondir au ½ point supérieur. Ne pas la communiquer au candidat.***

**CONTENU DU DOSSIER**

À l’intérieur de ce dossier, les documents constitutifs de l’évaluation seront placés comme indiqué ci-après :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numéro d’ordre** | **Document repéré par** | **Titre du document** |
| 1 | EP2 – A | Situation n° 1 |
| 2 | EP2 – B | Situation n° 2 |
| 3 | EP2 - C | Situation n° 3 |

Le professeur joint à l’ensemble des évaluations un exemplaire des sujets proposés pour chacune des évaluations, ainsi que le barème appliqué.

# Session 20..

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C *Services à la clientèle*

##### EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L’UTILISATION DE L’ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

**SITUATION N° 1**  (durée préconisée : 30 minutes) :

Elle porte sur un ou deux thèmes liés à la gestion de la relation client au sein d’un espace commercial.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| C.1.1. Communiquer en situation interpersonnelle | | |
| C.1.1. | C.1.1.1. Se documenter, se renseigner |  |
| C.1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant |  |
| C.1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la relation client | | |
| C.1.2. | C.1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente mis à disposition sur le site |  |
| C.1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l’utilisation des installations |  |
| C.1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l’utilisateur |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

***Document EP2 - A***

# Session 20..

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C *Services à la clientèle*

##### EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L’UTILISATION DE L’ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

**SITUATION N° 2**  (durée préconisée : 45 minutes) :

Elle présente une situation pratique liée à l’utilisation de l’espace commercial et à la valorisation de son offre.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| C.2.1. Appréhender le site, ses équipements, ses installations et en vérifier l’intégrité | | |
| C.2.1. | C.2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site |  |
| C.2.1.2. Contrôler l’état et le fonctionnement des installations |  |
| C.2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau |  |
| C.2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état |  |

*(1) Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

***Document EP2 - B***

# Session 20..

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C *Services à la clientèle*

##### EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L’UTILISATION DE L’ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

**SITUATION N° 3**  (durée préconisée : 1 heure) :

Elle comporte deux parties d’égale importance (gestion de la relation client au sein d’un espace commercial – situation pratique liée à l’utilisation de l’espace commercial et à la valorisation de son offre).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | | | |
| C.1.3. Gérer les situations délicates et/ou difficiles | | | | |
| C.1.3. | | C.1.3.1. Réguler les flux de personnes |  | |
| C.1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté |  | |
| C.1.4. Gérer les réclamations | | | | |
| C.1.4. | C.1.4.1. Recueillir la réclamation | | |  |
| C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné | | |  |
| C.2.2. Participer au développement de l’attractivité de l’espace commercial | | | | |
| C.2.2. | | C.2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site |  | |
| C.2.2.1. Réaliser des interventions d’embellissement de l’espace commercial |  | |
| C.2.2.3. Participer à la mise en place d’actions promotionnelles |  | |
| C.2.3. Participer à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes | | | | |
| C.2.3. | C.2.3.1. Apprécier les situations à risques | | |  |
| C.2.3.2. Alerter les services d’intervention ou de secours | | |  |
| C.2.3.3. Participer à la mise en place d’un périmètre de protection | | |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

***Document EP2 - C***