



CAP ECMS

EP2 – Pratique de la tenue de caisse et de l'information « client »

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des centres d'examen et des commissions d'interrogation

Consignes aux commissions d'interrogation

Rappel de la définition de l'épreuve EP1

Voir au verso des grilles d'évaluation

Guide d'évaluation

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent aux membres de la commission d'interrogation de tracer le profil du candidat.

| INDICATEURS D'ÉVALUATION | Évaluation |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1^{ère} partie : PRATIQUE DE LA TENUE DU POSTE « CAISSE » | |
| Préparation et ouverture de la caisse | |
| • Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparaît | TI |
| • Préparation trop succincte pour une activité efficace | I |
| • Démarche organisée (mode opératoire respecté) | S |
| • Maîtrise parfaite de la démarche | TS |
| Saisie des prix | |
| • Présence d'erreur(s) dans la saisie des prix | TI |
| • Saisie nécessitant l'intervention d'un tiers | I |
| • Saisie des prix correcte mais peu rapide | S |
| • Saisie des prix efficace, rapide et fiable | TS |
| Encaissement (<i>par tout moyen proposé par le client</i>) | |
| • Phase non maîtrisée | TI |
| • Intervention d'un tiers pour réaliser cette partie de l'activité | I |
| • Encaissement correct mais peu rapide | S |
| • Encaissement sans erreur et effectué rapidement | TS |
| Réalisation d'opérations complémentaires | |
| • Phase non maîtrisée | TI |
| • Besoins du client non pris en compte (documents à remplir, ensachage...) | I |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| • Opération(s) complémentaire(s) réalisée(s) correctement mais trop lentement | S |
| • Opération(s) réalisée(s) à la satisfaction du client | TS |
| Fermeture de la caisse | |
| • Absence de démarche logique | TI |
| • Un oubli inacceptable | I |
| • Exécution correcte mais peu rapide | S |
| • Exécution parfaite du processus de fermeture, dans le temps imparti | TS |
| Gestion de la difficulté | |
| • Aucune prise en compte de l'incident | TI |
| • Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client | I |
| • Intervention correcte | S |
| • Intervention fiable, efficace, qui correspond à la politique du point de vente | TS |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2ème partie : PRATIQUE DE L'INFORMATION « CLIENT » | |
| Accueil et aide du client dans l'espace de vente | |
| • Absence de salutation | TI |
| • Questionnement inefficace | I |
| • Attitude correcte | S |
| • Accueil maîtrisé, correspondant à la politique commerciale du magasin | TS |
| Renseignement(s) donné(s) au client | |
| • Langage, paralangage (niveau, articulation, ton, rythme) et non verbal (regard, tenue...) inadaptés | TI |
| • Réponse hésitante | I |
| • Informations données fiables | S |
| • Informations données fiables ; communication claire et agréable ; gestuelle adaptée | TS |
| Intervention face aux incidents les plus courants | |
| • Aucune prise en compte de l'incident ; attitude de communication incorrecte | TI |
| • Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client | I |
| • Intervention correcte | S |
| • Intervention fiable, efficace, en correspondance avec la politique du point de vente | TS |
| Transmission des messages des clients au responsable | |
| • Absence de remontée d'information(s) ou remontée erronée | TI |
| • Remontée d'information(s) inefficace qui ne permettra pas au responsable d'agir | I |
| • Message compréhensible | S |
| • Message compréhensible, transmis rapidement, permettant une réaction immédiate | TS |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3ème partie : ENTRETIEN avec la commission d'interrogation | |
| Analyse de la pratique professionnelle | |
| • Aucune analyse de la prestation ; aucun rapport entre la prestation et les commentaires | TI |
| • Tâches et observations correspondent mais aspects fondamentaux non cités | I |
| • Problèmes envisagés dans leur intégralité | S |
| • Analyse complète ; intérêt de l'entreprise pris en compte et abordé | TS |
| Vocabulaire professionnel utilisé | |
| • Aucune utilisation du vocabulaire professionnel | TI |
| • Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur | I |
| • Vocabulaire professionnel utilisé partiellement | S |
| • Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient | TS |
| Communication orale | |
| • Langage, paralangage (niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...) inadaptés | TI |
| • Langage ou paralangage inadapté | I |
| • Langage et paralangage adaptés | S |
| • Expression claire et agréable, gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien | TS |