



# 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

#### Définition de l'épreuve : extraits du référentiel

#### Extrait commun au CCF et à la forme ponctuelle

##### Coefficient 5

##### Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l'information « client ».

##### Contenu de l'épreuve

La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être, savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3 – S3) et de la tenue de la caisse (C4 – S4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.

##### Critères d'évaluation

Sont appréciés :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en matière d'information et/ou d'intervention auprès des clients, et en matière de tenue du poste " caisse " ;
- les attitudes professionnelles manifestées.

## Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

**Durée : 45 minutes**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale.

Le candidat doit réaliser deux activités :

- 1 activité de tenue du poste " caisse ", avec éventuellement une difficulté à gérer (rouleau d'imprimante en bout de course, difficulté de lecture d'un code-barres, absence d'un produit dans un lot, pénurie de sachets d'emballage...),
  - 1 activité d'information du client (avec accueil et résolution d'un problème d'information sur, par exemple, une absence d'étiquetage, de produit, une interrogation sur l'emplacement d'un produit...),
- suivies d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation.

L'épreuve se déroule, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat.

L'épreuve de 45 minutes se déroule en trois temps :

- 20 minutes maximum : Pratique de la tenue du poste " caisse " (10 points)
- 10 minutes maximum : Pratique de l'information " client " (6 points)
- 15 minutes maximum : Entretien avec les membres de la commission sur ces prestations (4 points)

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de vente et d'un professionnel, à défaut de ce dernier, d'un second professeur de vente ; l'un d'entre eux tient le rôle du client.

## Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur cette page :

<http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=373&new=0&newc=0>

