

## SOMMAIRE

### CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

#### Contrôle ponctuel

CAP Employé de commerce multi-spécialités	Arrêté du 5 août 2004	BO n° 7 du 7/10/2004 Hors série
---	-----------------------	------------------------------------

**La présente note précise le déroulement et l'évaluation des épreuves ponctuelles :**

- pour les candidats présentés par des organismes de formation non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation :
  - **Épreuve EP1** « Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon »
  - **Épreuve EP2** « Pratique de la tenue de caisse et de l'information "client" »

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

#### **1. Recommandations**

⇒ Epreuves EP1 et EP2 du CAP Employé de Commerce Multi-Spécialités

#### **2. Documents d'évaluation pour l'épreuve EP1**

- ⇒ Une grille d'évaluation
- ⇒ Un guide d'évaluation
- ⇒ Les consignes

#### **3. Documents d'évaluation pour l'épreuve EP2**

- ⇒ Une grille d'évaluation et l'Annexe A
- ⇒ Un guide d'évaluation
- ⇒ Les consignes

# 1) RECOMMANDATIONS AUX CHEFS DE CENTRE, AUX ENSEIGNANTS ET AUX RESPONSABLES DE CENTRE DE VALIDATION

## Épreuve EP1 du CAP Employé de Commerce Multi-Spécialités (documents jaunes)

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale qui prend appui sur le dossier professionnel\* préparé par le candidat.

L'épreuve se passe, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente ou de formation, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat. La commission d'interrogation est composée d'un professeur de vente et d'un professionnel ; en cas d'absence de ce dernier, il est remplacé par un second professeur de vente.

Trois documents sont à remettre aux membres de la commission d'évaluation.

- ⇒ **Une grille d'évaluation** comportant au recto les critères à prendre en compte, et au verso un rappel de la définition de l'épreuve et des consignes relatives au déroulement de la situation à mettre en place ;
- ⇒ **Un guide de l'évaluation** qui liste les indicateurs à prendre en considération ;
- ⇒ **\*Le dossier professionnel** du candidat. Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat :

- une partie commerciale :

- 1 fiche descriptive d'activités liées à la réception, à la tenue des réserves – Annexe 1
- 1 fiche descriptive d'activités liées au maintien en état marchand – Annexe 1
- 1 schéma d'implantation de rayon commenté – Annexe 2

Les fiches descriptives comportent des éléments sur le contexte de l'activité, la démarche mise en œuvre, les résultats obtenus et les apports à tirer de l'expérience.

- une partie économique, juridique et sociale, composée de trois fiches – Annexe 3 :

- 1 fiche sur le thème juridique et social
- 1 fiche sur le thème économique-commercial d'entreprise
- 1 fiche « point-presse »

- une partie administrative :

Documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en milieu professionnel :

- attestations précisant la durée des périodes de formation en entreprise, la nature du point de vente, le type d'activités réalisées – ANNEXE I
- ou attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP ECMS – ANNEXE II

## Épreuve EP2 du CAP Employé de Commerce Multi-Spécialités (documents bleus)

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

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

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.

Deux documents sont à remettre aux membres de la commission d'évaluation :

- ⇒ **Une grille d'évaluation** comportant au recto les critères à prendre en compte, et au verso un rappel de la définition de l'épreuve et des consignes relatives au déroulement de la situation à mettre en place et **l'annexe A** ;
- ⇒ **Un guide de l'évaluation** qui liste les indicateurs à prendre en considération.

## 2) DOCUMENTS D'ÉVALUATION POUR L'ÉPREUVE EP1

### Grille d'évaluation

<b>CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS</b> <b>Épreuve EP1</b> <b>PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS</b> <b>ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON</b>	<b>CONTRÔLE PONCTUEL</b>  <b>Candidat :</b>  <b>N° d'inscription :</b>
--	--

<b>1<sup>ère</sup> partie : OBSERVATION de la pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire</b>						<i>30 minutes maximum</i>
Activité support : <i>(Décrire en quelques mots l'activité demandée)</i> .....	TI <sup>(1)</sup>	I	S	TS		
• Préparation de l'activité						
• Prise en compte des aspects logistiques et matériels						
• Exécution des tâches demandées <i>(fiabilité, rapidité...)</i>						
						<b>/12</b>

<b>2<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur l'activité et les fiches commerciales</b>						<i>15 minutes maximum</i>
	TI <sup>(1)</sup>	I	S	TS		
• Analyse de l'activité réalisée <i>(capacité à citer les points forts et les points faibles de la prestation)</i>						
• Échange sur les 3 documents présents dans le dossier : ⇒ Pertinence des observations ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé ⇒ Communication orale						
						<b>/8</b>
<b>Total intermédiaire</b>						<b>/20</b>

<b>3<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur les fiches</b>						<i>15 minutes maximum</i>
<b>(juridique, économique-commerciale, point presse)</b>						
	TI <sup>(1)</sup>	I	S	TS		
• Pertinence des relevés d'informations						
• Utilisation adaptée des termes						
• Exploitation pertinente des informations						
						<b>/10</b>
<b>PÉNALITÉS ÉVENTUELLES (remplir au verso) : .....</b>						<b>TOTAL</b>
						<b>/30</b>

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation)

<b>Observations de la commission d'interrogation :</b>		
Nom :	Qualité :	Visa :
Nom :	Qualité :	Visa :

**Prière de consulter les recommandations au verso**

**/20**

## Rappel de la définition de l'épreuve EP1

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. En l'absence de ce dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie commerciale), le candidat ne pourra être admis à subir cette épreuve et le diplôme ne pourra être délivré.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de réception, de stockage de produits ou d'approvisionnement du rayon. L'activité est suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente), à partir des éléments contenus dans les fiches du dossier.

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

- Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire (*activité à exécuter à partir des documents de réception, du relevé de l'état du linéaire, d'un schéma d'implantation...*) : 30 minutes maximum (12 points) ;
- Entretien sur l'activité réalisée et sur les fiches présentées dans le dossier : 15 minutes maximum (8 points).
- Entretien sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social : 15 minutes maximum (10 points).

Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat.

### Vérifications à effectuer :

#### Partie administrative :

Si la partie administrative est absente, le candidat ne peut être validé : attribuer 0/20 à l'ensemble de l'épreuve

- Attestation sur la durée des périodes de formation, la nature du point de vente, le type des activités réalisées en vente ou accompagnement de la vente

Oui

Non

OU

- Attestation relative à l'activité salariée dans le domaine correspondant aux finalités du CAP

#### Partie commerciale :

- 1 fiche descriptive d'activités liées à la réception, à la tenue des réserves
- 1 fiche descriptive d'activités liées au maintien en état marchand
- 1 schéma d'implantation de rayon commenté

Oui

Non

#### Pénalités

1 fiche absente..... Enlever 5 points à la note sur 20  
 2 fiches absentes..... Enlever 10 points à la note sur 20  
 Les 3 documents demandés absents.. Attribuer 0/20 à l'ensemble de l'épreuve

*Le manque de soin, la médiocrité du contenu des fiches donneront lieu à une pénalisation comprise entre – 1 et – 5 points.*

#### Partie juridique, économique et sociale :

#### Pénalités

1 fiche absente..... Enlever 3 points à la note sur 10  
 2 fiches absentes..... Enlever 6 points à la note sur 10  
 Les 3 fiches absentes..... Noter 0/10 pour cette partie

Guide d'évaluation

<b>CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS</b> <b>EP1 en contrôle ponctuel</b>
---

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

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>1<sup>ère</sup> partie : OBSERVATION de la pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparation de l'activité</b></li> </ul>	
⇒ Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparaît	TI
⇒ Préparation trop succincte des différents éléments permettant de réaliser l'activité	I
⇒ Démarche organisée ( <i>mode opératoire respecté</i> )	S
⇒ Maîtrise parfaite de la démarche	TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prise en compte des aspects logistiques et matériels</b></li> </ul>	
⇒ Aucune prise en compte	TI
⇒ Tentative de prise en compte	I
⇒ Prise en compte des éléments mais manque d'efficacité ( <i>utilisation des matériels adéquats</i> )	S
⇒ Aspects logistiques et matériels bien repérés	TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exécution des tâches demandées (<i>fiabilité, rapidité...</i>)</b></li> </ul>	
⇒ Tâches réalisées avec beaucoup d'erreurs	TI
⇒ Présence d'une erreur non acceptable	I
⇒ Exécution correcte mais peu rapide	S
⇒ Exécution parfaite des tâches demandées, dans le temps imparti, sans gêne pour le client	TS
<b>2<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur l'activité et les fiches commerciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analyse de l'activité réalisée</b></li> </ul>	
⇒ 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Échange sur les 3 documents présents dans le dossier</b></li> </ul>	
↳ <b>Pertinence des observations</b>	
⇒ Aucune observation	TI
⇒ Observations partielles	I
⇒ Observations complètes sans analyse des éléments relevés	S
⇒ Observations relevées pertinentes, en cohérence avec la politique du point de vente	TS
↳ <b>Vocabulaire professionnel utilisé</b>	
⇒ 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
↳ <b>Communication orale</b>	
⇒ Langage, paralangage ( <i>niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...</i> ) inadaptes	TI
⇒ Langage ou paralangage inadaptes	I
⇒ Langage et paralangage adaptes	S
⇒ Expression claire et agréable, gestuelle parfaitement adaptee tout au long de l'entretien	TS

**3<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur les fiches (juridique et sociale, économique-commerciale, point presse)****PERTINENCE DES RELEVÉS D'INFORMATIONS****• Choix du support, de la situation**

⇒ Aucune recherche	TI
⇒ Document(s) ou situation inadapté(s) et/ou non actualisé(s) par rapport au thème choisi	I
⇒ Document(s) ou situation abordant superficiellement le thème choisi	S
⇒ Document(s) ou situation conforme(s) au thème choisi	TS

**UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES****• Explicitation des termes importants**

⇒ Aucune explicitation ou définition inexacte de tous les termes	TI
⇒ Définition inexacte de quelques termes	I
⇒ Définition correcte mais incomplète de quelques termes	S
⇒ Définition correcte de tous les termes	TS

**EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS****• Présentation des idées-force**

⇒ Moins de trois idées-force présentées ou trois idées-force sans lien avec le(s) document(s) support(s)	TI
⇒ Une seule idée-force exprimée correctement	I
⇒ Deux idées-force exprimées correctement	S
⇒ Au moins trois idées-force exprimées correctement	TS

## Consignes pour l'épreuve EP1

- ⇒ 1<sup>ère</sup> partie : Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire
- ⇒ 2<sup>ème</sup> partie : Entretien sur l'activité réalisée et les fiches présentées dans le dossier
- ⇒ 3<sup>ème</sup> partie : Entretien sur l'environnement économique, juridique et social

<b>ÉPREUVE EP1 (ponctuelle)</b> <b>Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon</b> Durée : 60 minutes maximum      Coefficient : 8	<b>1<sup>ère</sup> partie</b> <b>Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire</b> Durée : 30 minutes maximum
--	--

Cette épreuve se déroule, en fonction des possibilités locales, dans :

- le lieu de vente ou de stage du candidat ;
- un magasin d'école ;
- une entreprise choisie pour un ensemble de candidats ;

et consiste en une activité selon le choix 1 ou le choix 2 ou une activité combinant les 2 types. Le choix à l'initiative de l'IEN responsable de l'examen est identique pour tous les candidats de l'Académie.

### **A – Pratique de l'approvisionnement**

Session 20..., **choix 1**      ⇒ *Une activité de réception à adapter*

#### **I ♦ PREPARATION**

##### ⇒ Matériel et supports

- le matériel de manutention : transpalette... ;
- le petit matériel : cutter, ciseaux, stylos... ;
- tous les documents utiles à la réception (ex. : bon de transport, bon de livraison, liasse de bons de commande...);
- une palette avec des cartons.
  - cas 1 : 3 à 4 références, réparties dans 10 à 15 cartons,
  - cas 2 : 10 à 15 références, réparties dans plusieurs cartons.

*Cette réception concerne des produits alimentaires (sauf frais) et non alimentaires et comporte des anomalies : **proposer deux difficultés au maximum**, une difficulté sur les marchandises, une difficulté sur les documents.*

*Exemples :*

- *produit endommagé ou périmé,*
- *nombre de cartons erroné,*
- *écart entre documents de réception et bon de commande (quantité, référence),*
- *écart entre documents de réception et contenu des colis (quantité, référence),*
- ....

#### **II ♦ DEROULEMENT**

La commission d'interrogation composée d'un professeur de vente et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de vente, choisit le cas à traiter.

##### ⇒ Le candidat :

- prend en charge les documents de réception ;
- recherche le bon de commande correspondant ;
- vérifie le nombre et l'état des cartons ;
- contrôle en quantité et en qualité le contenu des cartons ;
- signale les anomalies au responsable.

## B – Pratique de la tenue du rayon/du linéaire

Session 20.., **choix 2** ⇒ Une activité de maintien en état marchand du rayon

### I ♦ PREPARATION

⇒ Matériel et supports :

- le matériel de manutention : transpalette, roll... ;
- le petit matériel : nécessaire de nettoyage, carnet, stylos... ;
- un ensemble d'étiquettes à changer ;
- un élément de linéaire avec **deux difficultés au maximum** telles que :
  - *des manques et des ruptures,*
  - *des produits endommagés,*
  - *des produits déplacés,*
  - *des étiquettes à changer,*
  - *des étiquettes à replacer,*
  - ...

### II ♦ DEROULEMENT

La commission d'interrogation composée d'un professeur de vente et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de vente, détermine le cas à traiter.

⇒ Le candidat :

- fait un relevé des besoins pour le linéaire concerné ;
- prépare en réserve la palette ou le roll de réassortiment ;
- achemine la marchandise en magasin ;
- retire les produits impropres à la vente ;
- maintient la propreté du linéaire ;
- réassort le rayon ;
- remplace les étiquettes abîmées ou en changement de prix.

### ÉPREUVE EP1 (*ponctuelle*)

**Pratique de la réception des produits et  
de la tenue du linéaire/du rayon**

Durée : 60 minutes maximum

Coefficient : 8

### 2<sup>ème</sup> partie

**Entretien sur l'activité réalisée  
et les fiches présentées dans le dossier**

Durée : 15 minutes maximum

L'entretien a lieu à l'issue de la réalisation de l'activité, avec les membres de la commission.

⇒ l'entretien porte sur la **prestation réalisée et les 3 fiches commerciales du dossier**.

Le candidat :

- analyse en faisant apparaître les points faibles et les points forts,
- justifie ses choix,
- indique éventuellement les améliorations qu'il pourrait apporter.

⇒ 3 fiches commerciales :

- 1 fiche descriptive d'activités liées à la réception, à la tenue des réserves ;
- 1 fiche descriptive d'activités liées au maintien en état marchand du rayon ;
- 1 schéma commenté, d'implantation de rayon.

Ce questionnement ne doit pas prendre la forme d'un contrôle des connaissances, mais doit permettre au candidat d'explicitier, de justifier le contenu de ses fiches en s'appuyant sur son vécu professionnel.

**ÉPREUVE EP1 (ponctuelle)**

**Pratique de la réception des produits et  
de la tenue du linéaire/du rayon**

Durée : 60 minutes maximum

Coefficient : 8

**3<sup>ème</sup> partie**

**Entretien sur l'environnement économique,  
juridique et social**

Durée : 15 minutes maximum

⇒ l'entretien consiste en un **questionnement à partir des 3 fiches** (thèmes juridique et social, économique-commercial, point presse)

⇒ les points à observer sont :

- la pertinence des relevés d'information,
- l'utilisation adaptée des termes,
- l'exploitation pertinente des informations,
- la qualité de la communication écrite.

### 3) DOCUMENTS D'ÉVALUATION POUR L'ÉPREUVE EP2

#### Grille d'évaluation

<b>CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS</b> <b>Épreuve EP2</b> <b>PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE</b> <b>ET DE L'INFORMATION « CLIENT »</b>	<b>CONTRÔLE PONCTUEL</b>  <b>Candidat :</b>  <b>N° d'inscription :</b>
--	--

1 <sup>ère</sup> partie : Pratique de la tenue du poste « caisse »	20 minutes maximum				
<i>Difficulté à gérer : (la décrire en quelques mots – ex. : absence d'un produit dans un lot, rouleau d'imprimante en bout de course...)</i> ..... .....	TI <sup>(1)</sup>	I	S	TS	
• Préparation et ouverture de la caisse					
• Saisie des prix					
• Encaissement					
• Réalisation d'opérations complémentaires					
• Fermeture de la caisse					
• Gestion de la difficulté					
					<b>/10</b>

2 <sup>ème</sup> partie : Pratique de l'information « client »	10 minutes maximum				
	TI <sup>(1)</sup>	I	S	TS	
• Accueil et aide du client dans l'espace de vente					
• Renseignement(s) donné(s) au client					
• Intervention face aux incidents les plus courants					
• Transmission des messages des clients au responsable					
					<b>/06</b>

3 <sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN - 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> parties	15 minutes maximum				
	TI <sup>(1)</sup>	I	S	TS	
• Analyse de la pratique professionnelle					
• Vocabulaire professionnel utilisé					
• Communication orale					
					<b>/04</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/20</b>

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation)

<b>Observations de la commission d'interrogation :</b>		
Nom :	Qualité :	Visa :
Nom :	Qualité :	Visa :

**Prière de consulter un extrait de la définition de l'épreuve au verso**

## Rappel de la définition de l'épreuve EP2

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.

Candidat
Nom : .....
Prénom : .....
N° d'inscription : .....

Centre d'examen
.....
.....
Date : ..... Session 201..

## Fiche contrôle caisse

### Fonds de caisse initial

Espèces : .....

### Fonds de caisse final

Chèques      Nombre : .....      Montant : .....

Cartes      Nombre : .....      Montant : .....

Espèces

Pièces	Qté	Montant			
1 centime	.....	.....	Billets	Qté	Montant
2 centimes	.....	.....	5 euros	.....	.....
5 centimes	.....	.....	10 euros	.....	.....
10 centimes	.....	.....	20 euros	.....	.....
20 centimes	.....	.....	50 euros	.....	.....
50 centimes	.....	.....	100 euros	.....	.....
1 euro	.....	.....	200 euros	.....	.....
2 euros	.....	.....	500 euros	.....	.....
<b>Total pièces</b>	.....		<b>Total billets</b>	.....	
	<b>Total espèces</b>	.....			

*Joindre éventuellement les documents d'ouverture et de fermeture de caisse*

Guide d'évaluation

<b>CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS</b> <b>EP2 en contrôle ponctuel</b>
---

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

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>1<sup>ère</sup> partie : PRATIQUE DE LA TENUE DU POSTE « CAISSE »</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparation et ouverture de la caisse</b></li> </ul>	
⇒ Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparaît	TI
⇒ Préparation trop succincte pour une activité efficace	I
⇒ Démarche organisée ( <i>mode opératoire respecté</i> )	S
⇒ Maîtrise parfaite de la démarche	TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saisie des prix</b></li> </ul>	
⇒ 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Encaissement (<i>par tout moyen proposé par le client</i>)</b></li> </ul>	
⇒ 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réalisation d'opérations complémentaires</b></li> </ul>	
⇒ Phase non maîtrisée	TI
⇒ Besoins du client non pris en compte ( <i>documents à remplir, ensachage...</i> )	I
⇒ Opération(s) complémentaire(s) réalisée(s) correctement mais trop lentement	S
⇒ Opération(s) réalisée(s) à la satisfaction du client	TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fermeture de la caisse</b></li> </ul>	
⇒ 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion de la difficulté</b></li> </ul>	
⇒ 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

<b>2<sup>ème</sup> partie : PRATIQUE DE L'INFORMATION « CLIENT »</b>	
<b>• Accueil et aide du client dans l'espace de vente</b>	
⇒ Absence de salutation	TI
⇒ Questionnement inefficace	I
⇒ Attitude correcte	S
⇒ Accueil maîtrisé, correspondant à la politique commerciale du magasin	TS
<b>• Renseignement(s) donné(s) au client</b>	
⇒ Langage, paralangage ( <i>niveau, articulation, ton, rythme</i> ) et non verbal ( <i>regard, tenue...</i> ) inadaptés	TI
⇒ Réponse hésitante	I
⇒ Informations données fiables	S
⇒ Informations données fiables ; communication claire et agréable ; gestuelle adaptée	TS
<b>• Intervention face aux incidents les plus courants</b>	
⇒ 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
<b>• Transmission des messages des clients au responsable</b>	
⇒ 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
<b>3<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN avec la commission d'interrogation</b>	
<b>• Analyse de la pratique professionnelle</b>	
⇒ 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
<b>• Vocabulaire professionnel utilisé</b>	
⇒ 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
<b>• Communication orale</b>	
⇒ Langage, paralangage ( <i>niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...</i> ) 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

## Consignes pour l'épreuve EP2

- ⇒ 1<sup>ère</sup> partie : Pratique de la tenue du poste « caisse »
- ⇒ 2<sup>ème</sup> partie : Pratique de l'information client
- ⇒ 3<sup>ème</sup> partie : Entretien

<b>ÉPREUVE EP2 (ponctuelle)</b> <b>Pratique de la tenue de caisse et de l'information « client »</b> Durée : 45 minutes maximum      Coefficient : 5	<b>1<sup>ère</sup> partie</b> <b>Pratique de la tenue du poste « caisse »</b> Durée : 20 minutes maximum
--	--

### I ♦ PREPARATION

#### ⇒ Matériel et supports

##### ♦ pour les candidats :

- une clé de la caisse enregistreuse si nécessaire ;
- un fond de caisse ;
- une fiche de contrôle caisse (cf. Annexe A) ;
- la liste des procédures quand elle existe ;
- des pochettes destinées à recueillir les espèces et les titres de paiement ;
- la liste des prix pour les articles "sans code barre" à saisir ;
- les sacs "client" ;
- le matériel de nettoyage du poste ;
- un rouleau pour l'imprimante ;
- des supports de fidélisation (ex : imprimés pour l'obtention de cartes, coupons...) ;
- un catalogue d'articles en promotion ou avec réductions.

##### ♦ pour le client, membre de la commission d'interrogation :

- le "panier" moyen sera composé de 10 à 15 articles ;
- prévoir dans ce "panier" un ensemble d'articles variés nécessitant des procédures différentes mais permettant des enregistrements dans des conditions normales : articles avec code barre (isolés, en double, en lot), articles de la liste sans code barre, références avec bons de réduction, avec garantie à remplir. Les références et les prix des articles avec code barre devront être introduits en mémoire au préalable ;
- des moyens de paiement (espèces à privilégier, chèques, carte) ;
- des bons de réduction.

#### ⇒ Difficultés à gérer : une difficulté, deux au maximum.

##### ➤ soit à l'ouverture de la caisse :

- 1 rouleau impression en bout de course ;
- meuble de caisse sale ;
- poids présents sur la balance ;
- chaise dérégulée, afficheur client mal orienté, ...

##### ➤ soit lors de la saisie :

- absence d'un produit dans un lot ;
- code barre endommagé ;
- produit "déloté" ;
- annulation d'un produit enregistré ;
- bons de réduction périmés ;
- bons de réduction ne correspondant pas aux articles achetés ;
- demande d'une facture ;
- encaissement d'un client en compte.

## II ♦ DEROULEMENT

La commission d'interrogation composée d'un professeur de vente et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de vente, prépare le panier à enregistrer. L'un des membres joue le rôle du client.

⇒ Le candidat :

prépare et ouvre la caisse :

- vérifie les éléments nécessaires à l'ouverture ;
- installe ces éléments ;
- met en fonction la caisse en vérifiant la présence de rouleau.

encaisse :

- accueille le client ;
- saisit les articles ;
- saisit les bons de réduction ;
- annonce le prix ;
- saisit le mode de règlement ;
- encaisse en délivrant le ticket ;
- réalise éventuellement une opération complémentaire (édition de facture, bon de garantie, carte de fidélité,...) ;
- ensache le cas échéant ;
- prend congé du client.

ferme la caisse :

- édite le total journalier ;
- compte les espèces et les titres de paiement ;
- les place dans les pochettes correspondantes ;
- remplit la fiche de contrôle caisse ;
- arrête la caisse (éventuellement enlève la clef ou enregistre sa sortie de caisse) ;
- remet en état le poste caisse.

## ÉPREUVE EP2 (*ponctuelle*)

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

Durée : 45 minutes maximum

Coefficient : 5

## 2<sup>ème</sup> partie

### Pratique de l'information client

Durée : 10 minutes maximum

#### I ♦ PREPARATION

##### ⇒ Supports à préparer :

- un listing : désignation des articles, référence et prix ;
- le catalogue d'une opération promotionnelle ;
- des produits dans leur conditionnement ;
- des documents publicitaires ;
- un ou des plans de magasin ;
- des bons de commande ;
- des bons de garantie ;
- ...

##### ⇒ Scénarios de la simulation à prévoir (1 seule difficulté à la fois) :

##### Problèmes d'information et incidents courants, quelques exemples :

- *absence ou problème d'affichage de prix ;*
- *problème lié à l'opération promotionnelle (date, référence, rupture) ;*
- *orientation sur l'emplacement d'un rayon ;*
- *renseignements sur le produit à partir de son conditionnement ;*
- *services proposés par le point de vente : carte de fidélité, livraison...*

##### Transmission des informations :

- *réactions des clients à transmettre au bon interlocuteur sous forme orale (directe ou téléphonique) ou par fiche de synthèse ;*
- *utilisation de l'outil de transmission approprié...*

#### II ♦ DEROULEMENT

Cette partie peut se dérouler indifféremment et en fonction des conditions locales, avant ou après la première partie.

La commission détermine un scénario – en liaison avec l'entreprise d'accueil du stagiaire ou de l'apprenti – relatif à un problème d'information et/ou un incident courant et à la réaction "client" à transmettre. L'un des membres joue le rôle du client et l'autre du responsable.

##### ⇒ Le candidat :

- accueille le client ;
- le renseigne et/ou intervient face à un incident courant ;
- transmet au responsable les réactions du client.

**ÉPREUVE EP2 (ponctuelle)**

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

Durée : 45 minutes maximum

Coefficient : 5

**3<sup>ème</sup> partie**

**Entretien**

Durée : 15 minutes maximum

L'entretien se déroule à l'issue des deux premières parties, avec les membres de la commission et porte sur les prestations du candidat (partie 1 et partie 2). Il doit permettre au candidat de s'exprimer sur ses prestations.

⇒ Le candidat :

- analyse en faisant apparaître les points faibles et les points forts ;
- justifie ses choix ;
- indique éventuellement les améliorations qu'il pourrait apporter.

À travers cette analyse, la commission incite le candidat à exposer les pratiques qu'il met habituellement en œuvre dans le cadre de ces activités professionnelles.

⇒ **RAPPEL** :

Le questionnement doit porter uniquement sur l'activité « caisse » du candidat et sa pratique de l'information. Il ne doit pas prendre la forme d'un contrôle de connaissances.