

<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>  Candidat :  N° d'inscription :
--	--

<b>1<sup>ère</sup> partie : Pratique de la tenue du poste « caisse »</b>					<i>20 minutes maximum</i>
<u>Difficulté à gérer</u> : (la décrire en quelques mots – ex. absence d'un produit dans un lot, rouleau d'imprimante en bout de course...)	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>

<b>2<sup>ème</sup> partie : Pratique de l'information « client »</b>					<i>10 minutes maximum</i>
	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>

<b>3<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN</b>					<i>15 minutes maximum</i>
	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>
<b>Note à arrondir au ½point supérieur. Ne pas la communiquer au candidat.</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**

## CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

### Rappel de la définition de l'épreuve

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.