

Logo établissement scolaire

**CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS**

**GUIDE DU TUTEUR**

**NOM :**

**Prénom** :

SOMMAIRE

Equipe pédagogique 3

A qui s’adresser ? 4

Récapitulatif des PFMP 5

Compétences attendues d’un élève de CAP 6

Objectif de formation 8

Présentation de l’examen 9

Grille de suivi des PFMP de première année 10

Grilles d’examen 11

**EQUIPE PEDAGOGIQUE**

LP « …………………………………… »

Adresse :

Téléphone :

Fax :

Adresse mail :

Proviseur :

Proviseur adjoint :

Chef des Travaux :

Conseiller principal d’éducation :

Professeur principal :

Professeurs chargés du suivi en entreprise

|  |
| --- |
| Année scolaire 20../20.. |
| Du …………. Au…………… | M……………………………. |
| Du …………. Au…………… | M……………………………. |
| Année scolaire 20../20.. |
| Du …………. Au…………… | M……………………………. |
| Du …………. Au…………… | M……………………………. |

**A qui s’adresser ?**

**En cas d’accident**

Prévenir le Chef d’Etablissement et lui adresser la déclaration d’accident dans la journée afin que le lycée puisse, comme il le doit, effectuer les démarches administratives nécessaires.

**Prévenir :**

* **Le Proviseur :**

**ou**

* **Le Proviseur adjoint :**

**En cas d’absence d’élève**

**Prévenir :**

* **Un Conseiller Principal d’Education :**

**Ou**

* **Le Chef des Travaux :**

**Déroulement de la formation en entreprise**

Pour toute question ou problème (retard, absentéisme, comportement…)

**Prévenir :**

* **Le Chef des Travaux :**

**Ou**

* **Le Professeur chargé du suivi :**

**Récapitulatif des PFMP**

|  |  |
| --- | --- |
| Périodes | Entreprises |
| **Année scolaire 20../20..** |
| Du …………. Au…………… |  |
| Du …………. Au…………… |  |
| **Année scolaire 20../20..** |
| Du …………. Au…………… |  |
| Du …………. Au…………… |  |

C.A.P.

# EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALISTES

**Compétences attendues d’un élève de CAP**

|  |
| --- |
| COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES |
| **OBJECTIFS DE FORMATION** |
| Pratique de la réception et de la tenue des réserves |
| ACTIVITÉS |
| 1. Aider à la réception des produits
2. Acheminer les produits vers la surface de vente
3. Stocker les produits selon leur spécificité
4. Maintenir la surface de vente dans un état correct
5. Participer aux inventaires
6. Participer à la lutte contre la démarque (en réserve)
 |
| Pratique du maintien de l’état marchand du rayon |
| ACTIVITÉS |
| 1. Approvisionner le rayon, le linéaire
2. Tenir à jour la signalétique « produit »
3. Participer à l’installation des produits promotionnels, évènementiels, saisonniers
4. Participer à la passation des commandes
5. Participer à la lutte contre la démarque (en rayon)
6. Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/linéaire
 |
| Pratique de la tenue du poste caisse |
| ACTIVITÉS |
| 1. Préparation et ouverture de la caisse
2. Saisie des prix
3. Encaissements
4. Réalisation d’opérations complémentaires
5. Fermeture de la caisse
6. Gestion de la difficulté
 |
| Pratique de l’information client |
| ACTIVITÉS |
|  |
| 1. Accueil et aide du client dans l’espace de vente
2. Renseignements(s) donné(s) au client
3. Intervention face aux incidents les plus courants
4. Transmission des messages des clients au responsable
 |
|  |

|  |
| --- |
| B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES |
| OBJECTIFS DE FORMATION |
|  |
| Adopter une tenue adaptée |
|  Adopter un comportement adapté |
|  Respecter les horaires |
|  Appliquer les consignes |
|  S’impliquer dans son travail |
|  S’intégrer à l’équipe |
|  Prendre des initiatives |
|  S’organiser et s’adapter aux  méthodes de travail |

OBJECTIFS DE FORMATION

|  |  |
| --- | --- |
| Périodes de PFMP | Progression enseignement professionnel au lycée |
| Année scolaire 20../20.. |
| Du……au…………… | En enseignement professionnel, le stagiaire est capable de : |
| Du………au………… |  |
| Année scolaire 20../20.. |
| Du………au…………… | L’élève sera évalué et doit pouvoir pendant sa période en entreprise :Mener une vente en autonomie |
| Du………au………….. |  |

Présentation de l’examen

* + **Les épreuves**

 1. Mode d’évaluation

Les épreuves du CAP se déroulent en CCF (Contrôle en Cours de Formation), sauf pour l’épreuve facultative de langue vivante qui est une épreuve ponctuelle orale, et en classe de terminale.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVES** | **COEFFICIENTS** |
| **Unités d’enseignement général** |
| Français et histoire/géographie | 3 |
| Mathématiques/sciences | 2 |
| EPS | 1 |
| Langue vivante facultative | Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme |
| **Unités professionnelles** |
| EP1 | 9\* |
| EP2 | 5 |

 \*Dont coefficient 1 pour la PSE

 4. Les épreuves professionnelles

* **L’épreuve EP1**

Contenu : vérifier le niveau de compétences et attitudes professionnelles dans le(s) point(s) de vente en réception et tenue des réserves, maintien en état marchand des rayons (C1, C2) ainsi que les connaissances relatives à l’environnement économique, juridique et social (S5) des activités professionnelles.

|  |
| --- |
| **EP1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/rayon** |
| **SITUATION S1** : Au lycée | **Nombres de points** |
| **2 fiches d’activités + 1 schéma commenté d’implantation** | **/30** |
| **Environnement Economique, Juridique et Social** **(3 fiches)** | **/30** |
| **SITUATION S2 :** en milieu professionnel | **Nombres de points** |
| **Compétences professionnelles** | **/80** |
| **Attitudes professionnelles** | **/20** |
| **Total** | **/160** |

* **La PSE**

L’épreuve a pour objectif d’évaluer les compétences du candidat à :

– conduire une démarche d’analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème et/ou l’approche par le risque ;

– mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques ;

– proposer des mesures de prévention adaptées ;

– agir de façon efficace face à une situation d’urgence.

* **L’épreuve EP2**

Contenu : évaluer le niveau des compétences professionnelles et les savoirs concernant la tenue de caisse (C4) et l’information « client » (C3).

|  |
| --- |
| **EP2 : Pratique de la tenue de caisse et de l’information « client »** |
|  |
| **SITUATION S1** : Au lycée | **Nombres de points** |
| **Pratique de la tenue de caisse** | **/60** |
| **SITUATION S2 :** en milieu professionnel | **Nombres de points** |
| **Pratique de l’information « client »** | **/40** |
| **Total** | **/100** |

**GRILLE Académique de suivi des PFMP en première année**

|  |  |
| --- | --- |
| Attitudes et Compétencesprofessionnelles1ère année CAP ECMS | **PFMP N° du : …………. au : …………**Etablissement :ELEVE : ENTREPRISE**:**  |
| ATTITUDES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-ETRE) |
| OBJECTIFS DE FORMATION | **Acquis/ non Acquis *(1)*** | **Commentaires** |
| 🖛 Adopter une tenue adaptée | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Adopter un comportement adapté | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Respecter les horaires | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Appliquer les consignes | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’impliquer dans son travail | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’intégrer à l’équipe | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 Prendre des initiatives | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| 🖛 S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail | TB□ B□ AB□ I□ |  |
| ACTIVITES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-FAIRE) |
|  | **Observé / réalisé*(1)*** | **Commentaires** (en autonomie ?, avec maîtrise ?) |
| 🖛 Réception de marchandises | □ / □ |  |
| 🖛 Déballage et mise en rayon | □ / □ |  |
| 🖛 Etiquetage | □ / □ |  |
| 🖛 Mise en valeur et présentation des produits | □ / □ |  |
| 🖛 Réassortiment | □ / □ |  |
| 🖛 Information client | □ / □ |  |
| 🖛 Autre activité : ………………………………. | □ / □ |  |
| 🖛 Commentaires complémentaires |  |

**S2-SITUATION D’ÉVALUATION EN ENTREPRISE** *grille EP1- B*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **logo_sans_Marianne_Grenoble_2010** | **CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS****Session :…………** | **Évaluation en contrôle en cours de formation (CCF)** |
| **NOM :**  **Prénom :**   |

*EP1 - PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OBJECTIFS****DE FORMATION** | PFMP N° 1Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | PFMP N° 2Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **A** | **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **A1** | **Réceptionner et tenir les réserves *– C.1.*** |
|  | Aider à la réception des produits *– C.1.1.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Acheminer les produits vers la surface de vente – C.1.2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Stocker les produits selon leur spécificité – *C.1.3.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Maintenir la surface de stockage dans un état correct – *C.1.4.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer aux inventaires *– C.1.5.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à la lutte contre la démarque (en réserve) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A2** | **Maintenir l’état marchand du rayon *– C.2.*** |
|  | Approvisionner le rayon, le linéaire *– C.2.1.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Tenir à jour la signalétique « produit » *– C.2.2.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à l’installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers *– C.2.3.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à la passation des commandes *– C.2.4.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Participer à la lutte contre la démarque (en rayon) *– C.2.5.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/du linéaire *– C.2.6.* |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NOTATION FINALE DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES …… / 80** |
| **B** | **ATTITUDES PROFESSIONNELLES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
|  | Adopter une tenue adaptée |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Adopter un comportement adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Respecter les horaires |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Appliquer les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | S’impliquer dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | S’intégrer à l’équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Prendre des initiatives |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NOTATION FINALE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES …… / 20** |
| Entreprise |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Signature et cachet |  |  |
| Nom du professeur |  |  |
| Signature |  |  |

***Grille EP2 - B***

|  |  |
| --- | --- |
| logo_sans_Marianne_Grenoble_2010 | **SESSION ……….****Établissement :****Candidat - Nom : Prénom :**  |

#### CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

EP2 – CCF

ÉVALUATION EN ENTREPRISE

|  |
| --- |
| Pratique de l’information « client »  |
| Description de la situation évaluée : *décrire la situation dans laquelle le candidat a été évalué (contexte, situation client, information à transmettre…) : ……………………………………………………………………………………………………………………………………**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………* |
|  | TI(1) | 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
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  **/40** |

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)*

|  |
| --- |
| **Observations du professeur de vente :****Nom** : **Qualité** : **Visa** : |

|  |  |
| --- | --- |
| **logo_sans_Marianne_Grenoble_2010** | **CAP Employé de CommerceMulti-spécialités** |

Document de négociation et de suivi

des périodes de formation en entreprise (PFMP)

*EP1 - Contrôle en Cours de Formation*

|  |
| --- |
| CandidatNom :Prénom : |
| Établissement d’origine |
| Professeur responsableNom : Signature : |

Document de négociation et de suivi des PFMP

|  |  |
| --- | --- |
| **A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **PFMP N°1 du au****ENTREPRISE :** |
| **OBJECTIFS DE FORMATION** | **Choix 1** | **Conditions 1** | **Tâches confiées** |
| **ACTIVITÉS** | **(a)** | **(b)** | **(c)** | **(d)** |
| **🖛 Aider à la réception des produits** |
| Contrôles quantitatifs Contrôles qualitatifs | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Acheminer les produits vers la surface de vente** |
| Détermination des quantités de produits à mettre en rayonMise en place des protections anti-vols et approvisionnement du rayon/linéaire | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Stocker les produits selon leur spécificité** |
| Étiquetage et marquage des produitsRangement des produits et surveillance du stockage | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Maintenir la surface de stockage dans un état correct** |
| Regroupement et évacuation des supports et contenantsNettoyage et entretien des équipements courants | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Participation aux inventaires** |
| Rangement des produits avant inventaire et comptageMise à jour des documents d’inventaire | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Approvisionner le rayon, le linéaire** |
| Décodage du plan du linéaire et de l’étiquette du produitPréparation (nettoyage du rayon, priorités de remplissage)Rangement des produits en rayon (décodage des étiquettes rayon) | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** |  |
| **🖛 Tenir à jour la signalétique « produit »** |
| Vérification de l’adéquation balisage/étiquette « produit »Mise à jour des étiquettes « produits »Participation au pancartage | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** |  |
| **🖛 Participation à l’installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers** |
| Mise en place des supports (estrades, TG, comptoirs…)Installation des produits | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Participer à la passation des commandes** |
| Tenir à jour l’état de stock (cadencier, support informatique…)Préparation des propositions de commande | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Participer à la lutte contre la démarque (réserve, rayon)** |
| Détection des incidents en réserve, en rayonRepérage des erreurs (prix, étiquetage)Opération de rotation des produits (en réserve, en rayon)Mise à jour du cahier de démarque | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** |  |
| **🖛 Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/linéaire** |
| Détection et élimination des produits impropres à la venteÉvacuation des supports et contenantsRemise en état vendeur des produitsDétection des ruptures de stock et garnissage des rayonsMaintien de la propreté du rayon | **□****□****□****□****□** | **□****□****□****□****□** | **□****□****□****□****□** | **□****□****□****□****□** |  |
| **🖛 Informer le client\*** |
| Opérations d’assistance au client dans l’espace de venteTransmission des réactions des clients au responsable | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Tenir le poste caisse\*** |
| Préparation et ouverture de la caisseSaisie des prixEncaissement et opérations complémentaires *(bons, factures…)*Fermeture de la caisse | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** |  |

*\* Compétence non évaluée dans le cadre de l’épreuve EP1*

*1 Cochez la case correspondante*

Document de négociation et de suivi des PFMP

|  |  |
| --- | --- |
| **A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **PFMP N°2 du au****ENTREPRISE :** |
| **OBJECTIFS DE FORMATION** | **Choix 1** | **Conditions 1** | **Tâches confiées** |
| **ACTIVITÉS** | **(a)** | **(b)** | **(c)** | **(d)** |
| **🖛 Aider à la réception des produits** |
| Contrôles quantitatifs Contrôles qualitatifs | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Acheminer les produits vers la surface de vente** |
| Détermination des quantités de produits à mettre en rayonMise en place des protections antivols et approvisionnement du rayon/linéaire | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Stocker les produits selon leur spécificité** |
| Étiquetage et marquage des produitsRangement des produits et surveillance du stockage | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Maintenir la surface de stockage dans un état correct** |
| Regroupement et évacuation des supports et contenantsNettoyage et entretien des équipements courants | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Participation aux inventaires** |
| Rangement des produits avant inventaire et comptageMise à jour des documents d’inventaire | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Approvisionner le rayon, le linéaire** |
| Décodage du plan du linéaire et de l’étiquette du produitPréparation (nettoyage du rayon, priorités de remplissage)Rangement des produits en rayon (décodage des étiquettes rayon) | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** |  |
| **🖛 Tenir à jour la signalétique « produit »** |
| Vérification de l’adéquation balisage/étiquette « produit »Mise à jour des étiquettes « produits »Participation au pancartage | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** | **□****□****□** |  |
| **🖛 Participation à l’installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers** |
| Mise en place des supports (estrades, TG, comptoirs…)Installation des produits | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Participer à la passation des commandes** |
| Tenir à jour l’état de stock (cadencier, support informatique…)Préparation des propositions de commande | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Participer à la lutte contre la démarque (réserve, rayon)** |
| Détection des incidents en réserve, en rayonRepérage des erreurs (prix, étiquetage)Opération de rotation des produits (en réserve, en rayon)Mise à jour du cahier de démarque | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** |  |
| **🖛 Maintenir l’attractivité et l’accessibilité du rayon/linéaire** |
| Détection et élimination des produits impropres à la venteÉvacuation des supports et contenantsRemise en état vendeur des produitsDétection des ruptures de stock et garnissage des rayonsMaintien de la propreté du rayon | **□****□****□****□****□** | **□****□****□****□****□** | **□****□****□****□****□** | **□****□****□****□****□** |  |
| **🖛 Informer le client\*** |
| Opérations d’assistance au client dans l’espace de venteTransmission des réactions des clients au responsable | **□****□** | **□****□** | **□****□** | **□****□** |  |
| **🖛 Tenir le poste caisse\*** |
| Préparation et ouverture de la caisseSaisie des prixEncaissement et opérations complémentaires *(bons, factures…)*Fermeture de la caisse | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** | **□****□****□****□** |  |

*\* Compétence non évaluée dans le cadre de l’épreuve EP1*

*1 Cochez la case correspondante*

Document de négociation et de suivi des PFMP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| OBJECTIFS DEFORMATION | PFMP N° 1 | PFMP N° 2 |
| **(a)** | **Commentaires1**  | **(a)** | **Commentaires1**  |
| 🖛 **Adopter une tenue vestimentaire adaptée** | □ |  | □ |  |
| 🖛 Adopter un comportement adapté | □ |  | □ |  |
| 🖛 Respecter les horaires | □ |  | □ |  |
| 🖛 Appliquer les consignes | □ |  | □ |  |
| 🖛 S’impliquer dans son travail | □ |  | □ |  |
| 🖛 S’intégrer à l’équipe | □ |  | □ |  |
| 🖛 Prendre des initiatives | □ |  | □ |  |
| 🖛 S’organiser et s’adapter aux méthodes de travail | □ |  | □ |  |
| 🖛  | □ |  | □ |  |

(a) Cochez les cases correspondant aux attitudes à observer durant la PFMP

1 Indiquez les conditions d’observation des attitudes retenues

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PFMP | **N° 1** | **N°2** |
| **ENTREPRISE****(**cachet) |  |  |
| **TUTEUR**(Nom, signature) |  |  |
| **PROFESSEUR**(Nom, signature) |  |  |
| **PHASE DE****NÉGOCIATION** | **Date :** | **Date :** |
| **PHASE DE** **SUIVI** | **Date :** | **Date :** |