



# CAP EVS

## Option A, B ou C

### EP1 – Pratique de la vente et des services liés

## 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

*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 et sur une prestation de vente.*

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente (en vente et accompagnement de la vente) suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel en principe ou, à défaut, un second professeur de vente).

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. Elle se déroule ainsi :

- Une prestation de vente : **de 10 à 15 minutes** : un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Le candidat doit déceler les besoins, les motivations et les mobiles d'achat du client, adapter l'argumentation, conclure l'entretien de vente, et éventuellement procéder aux opérations complémentaires et effectuer quelques calculs ;
- Un entretien de **15 minutes** sur la prestation réalisée et sur les deux argumentaires présentés dans le dossier.
- Un entretien de **15 minutes** sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique et juridique

Au début de l'épreuve, les membres de la commission se concertent et définissent les modalités pratiques. Ils déterminent les activités à réaliser (en vente et accompagnement de la vente) et les questions à poser à partir du dossier présenté.

#### Rappel des spécificités des options A, B et C

##### Option A : PRODUITS ALIMENTAIRES

- ↳ **Compétences spécifiques** : Appliquer les règles d'hygiène et de conservation ; Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires ; Suivre les familles de produits alimentaires
- ↳ **Entreprises d'exercice** : Boulangerie, Pâtisserie, Chocolaterie, Glacerie, Charcuterie, Traiteur, Boucherie, Poissonnerie, Commerce de primeurs, Fromagerie, Épicerie (sèche, liquide...) ; Rayons " produits frais " de la grande distribution ; En commerce de détail et de gros (entrepôt ou entreprise de distribution-grossiste)

##### Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- ↳ **Compétences spécifiques** : Réceptionner les produits et tenir les stocks ; Aider au suivi d'assortiments
- ↳ **Entreprises d'exercice** : Il s'agit des mêmes types d'entreprises que dans l'option A portant sur tout autre univers non alimentaire de la vente.

##### Option C : SERVICES A LA CLIENTÈLE

- ↳ **Compétences spécifiques** : Gérer la relation client ; Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation
- ↳ **Entreprises d'exercice** : espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, pôles d'échanges de transport, centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs)

## 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
<b>1<sup>ère</sup> partie : PRESTATION DE VENTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et recherche des besoins</li> <li>⇒ Accueil et recherche des besoins inexistant</li> <li>⇒ Accueil correct</li> <li>⇒ Accueil satisfaisant mais questionnement inefficace ou incomplet</li> <li>⇒ Accueil et questionnement correspondent à la politique commerciale du magasin</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du produit et argumentation</li> <li>⇒ Aucune présentation du produit <b>OU</b> aucune argumentation</li> <li>⇒ Tentative de présentation du produit et argumentation insuffisante</li> <li>⇒ Présentation complète du produit mais argumentation insuffisante</li> <li>⇒ Excellente présentation du produit et argumentation adaptée</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse aux objections</li> <li>⇒ Aucune réponse aux objections formulées par le client</li> <li>⇒ Objections prises en compte mais réponse inadaptée</li> <li>⇒ Réponse adaptée à une seule objection formulée par le client</li> <li>⇒ Réponses adaptées à toutes les objections formulées</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusion de la vente et prise de congé</li> <li>⇒ Aucune tentative ou conclusion et prise de congé réalisées par le client</li> <li>⇒ Tentative maladroite</li> <li>⇒ Conclusion de la vente et prise de congé correctes</li> <li>⇒ Attitude ouverte, rassurante, et maintien d'un climat d'empathie jusqu'au départ du client</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'opérations complémentaires et de calculs</li> <li>⇒ Aucune vente, aucun service n'est proposé ; aucun calcul n'est réalisé</li> <li>⇒ Tentative de réalisation</li> <li>⇒ Réalisation correcte d'une opération complémentaire et des calculs relatifs à la vente</li> <li>⇒ Opération menée dans le respect de la politique commerciale du magasin</li> </ul>	TI I S TS
<b>2<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur la partie commerciale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analyse de la prestation réalisée</b></li> <li>⇒ Aucune analyse de la simulation</li> <li>⇒ Tentative d'analyse (le candidat cite au moins un point fort et/ou un point faible)</li> <li>⇒ Autocritique correcte</li> <li>⇒ Autocritique correcte et analyse pertinente</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Échange sur les 2 documents présents dans le dossier</b></li> <li>↳ <b>Pertinence des observations</b></li> <li>⇒ Aucune observation</li> <li>⇒ Observations partielles</li> <li>⇒ Observations complètes sans analyse des éléments relevés</li> <li>⇒ Observations relevées pertinentes, en cohérence avec la politique du point de vente</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <b>Vocabulaire professionnel utilisé</b></li> <li>⇒ Aucune utilisation du vocabulaire professionnel</li> <li>⇒ Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur</li> <li>⇒ Vocabulaire professionnel utilisé partiellement</li> <li>⇒ Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <b>Communication orale</b></li> <li>⇒ Langage, paralangage (niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...) inadaptés</li> <li>⇒ Langage ou paralangage inadapté</li> <li>⇒ Langage et paralangage adaptés</li> <li>⇒ Expression claire et agréable, gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien</li> </ul>	TI I S TS
<b>3<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur la partie économique, juridique, et sociale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Échange sur les documents présents dans le dossier</b></li> <li>↳ <b>Justification du choix des documents : Choix du support, de la situation</b></li> <li>⇒ Aucune recherche</li> <li>⇒ Document(s) ou situation inadapté(s) et/ou non actualisé(s) par rapport au thème choisi</li> <li>⇒ Document(s) ou situation abordant superficiellement le thème choisi</li> <li>⇒ Document(s) ou situation conforme(s) au thème choisi</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <b>Utilisation adaptée du vocabulaire : Explication des termes importants</b></li> <li>⇒ Aucune explication ou définition inexacte de tous les termes</li> <li>⇒ Définition inexacte de quelques termes</li> <li>⇒ Définition correcte mais incomplète de quelques termes</li> <li>⇒ Définition correcte de tous les termes</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <b>Exploitation pertinente des informations : Présentation des idées-force</b></li> <li>⇒ Moins de trois idées-force présentées ou trois idées-force sans lien avec le(s) document(s) support(s)</li> <li>⇒ Une seule idée-force exprimée correctement</li> <li>⇒ Deux idées-force exprimées correctement</li> <li>⇒ Au moins trois idées-force exprimées correctement</li> </ul>	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ <b>Sens de la relation</b></li> <li>⇒ Aucune adéquation entre les questions et les réponses</li> <li>⇒ Réponses approximatives ou fausses</li> <li>⇒ Compréhension correcte de la question mais quelques erreurs dans les réponses</li> <li>⇒ Compréhension de toutes les questions et réponses adaptées</li> </ul>	TI I S TS