

CAP Employé de commerce multi-spécialités

- EP1 Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- EP2 Pratique de la tenue de caisse et de l'information « client »

GUIDE D'ÉVALUATION DES SITUATIONS

En contrôle en cours de formation



- ⇒ **S.1. EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**
- ⇒ **S.2. EN ENTREPRISE**

EP1 PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS et de la TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON

S.1. Situation d'évaluation en établissement de formation Grille EP1-A1



Les trois documents du dossier du candidat (fiches « réceptionner et tenir les réserves », « maintenir l'état marchand du rayon » ; fiche avec schéma commenté d'implantation du rayon pour une famille ou une sous-famille de produits) sont évalués à l'aide des indicateurs précisés ci-dessous.

CONTENU DES DOCUMENTS

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
Contexte de l'activité	
⇒ Contexte de l'activité non décrit	TI
⇒ Contexte de l'activité décrit trop partiellement	I
⇒ Absence d'éléments mineurs	S
⇒ Contexte parfaitement maîtrisé	TS
Description de l'activité	
⇒ Description de l'activité qui ne correspond pas au thème présenté	TI
⇒ Activité partiellement décrite	I
⇒ Absence d'éléments mineurs	S
⇒ Activité parfaitement décrite	TS
Démarche mise en œuvre (matériel, documents utilisés, méthode de travail...)	
⇒ Démarche non explicitée : ni les matériels, ni les documents utilisés ne sont cités...	TI
⇒ Tentative d'explicitation des outils utilisés et de la méthode de travail mise en œuvre	I
⇒ Légère incohérence dans la démarche	S
⇒ Démarche comprise et parfaitement explicitée	TS
Résultats obtenus	
⇒ Aucune évocation des résultats obtenus par rapport à la demande formulée par le responsable	TI
⇒ Résultats obtenus évoqués trop partiellement	I
⇒ Résultats obtenus évoqués complètement	S
⇒ Excellente mise en relation des résultats obtenus par rapport à la demande du responsable	TS
Apports tirés de l'expérience	
⇒ Aucune évocation des apports à tirer de l'expérience vécue	TI
⇒ Apports tirés de l'expérience évoqués trop partiellement	I
⇒ Apports tirés de l'expérience évoqués complètement	S
⇒ Apports évoqués sous forme d'un mode opératoire réutilisable	TS
Description du rayon	
⇒ Description du rayon inutilisable ou incompréhensible	TI
⇒ Description du rayon trop succincte	I
⇒ Absence d'éléments mineurs	S
⇒ Description du rayon parfaitement compréhensible et utilisable	TS
Identification des règles de merchandising appliquées	
⇒ Règles de merchandising non identifiées	TI
⇒ Identification insuffisante des règles de merchandising appliquées	I
⇒ Identification correcte des règles de merchandising appliquées	S
⇒ Identification complète et correcte des règles de merchandising appliquées	TS

COMMUNICATION ÉCRITE

Rédaction (style, orthographe, ponctuation)	
⇒ Document inacceptable	TI
⇒ Présence de nombreuses fautes de style et d'orthographe (> cinq fautes)	I
⇒ Présence de cinq fautes d'orthographe, ou de style, ou de ponctuation	S
⇒ Document sans faute	TS
Vocabulaire professionnel	
⇒ Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé	TI
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté	I
⇒ Vocabulaire professionnel présent	S
⇒ Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient	TS
Présentation (informatisée ou non) ou schéma présenté	
⇒ Aucun soin (document raturé, froissé ou taché)	TI
⇒ Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier	I
⇒ Présentation correcte du document	S
⇒ Recherche dans la présentation	TS

FICHES, juridique, économique-sociale, point presse

Se reporter au guide d'évaluation d'économie droit pour compléter la fiche EP1-A2

EP1 PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS et de la TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON



S.2. Situation d'évaluation en entreprise Grille EP1-B

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au tuteur en entreprise et au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat.

1. Compétences professionnelles (deux séquences d'évaluation)

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
⇒ Est incapable de	TI
⇒ Est capable de ... avec des conseils permanents	I
⇒ Est capable de ... avec des conseils ponctuels	S
⇒ Est capable de ...	TS

2. Attitudes professionnelles

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
Adopter une tenue adaptée	
⇒ Tenue négligée	TI
⇒ Tenue correcte irrégulière	I
⇒ Tenue correcte	S
⇒ Tenue adaptée en permanence à l'activité du point de vente	TS
Adopter un comportement adapté	
⇒ Aucun intérêt au point de vente	TI
⇒ Peu d'intérêt au point de vente	I
⇒ Comportement adapté	S
⇒ Recherche permanente du meilleur comportement	TS
Respecter les horaires	
⇒ Retards très fréquents	TI
⇒ Retards nombreux	I
⇒ Ponctualité après quelques remarques	S
⇒ Ponctualité constante	TS
Appliquer les consignes	
⇒ Consignes trop souvent oubliées	TI
⇒ Consignes fréquemment oubliées et/ou mal appliquées	I
⇒ Consignes respectées la plupart du temps	S
⇒ Consignes parfaitement respectées	TS
S'impliquer dans son travail	
⇒ Aucun engagement personnel	TI
⇒ Activité sous surveillance stricte	I
⇒ Activité correcte	S
⇒ Participation active (à la progression de l'entreprise)	TS
S'intégrer à l'équipe	
⇒ Communication uniquement sur sollicitation du responsable ou des membres de l'équipe	TI
⇒ Effort d'intégration et de communication perceptible	I
⇒ Intégration complète ou communication aisée	S
⇒ Intégration complète et communication aisée	TS
Prendre des initiatives	
⇒ Aucune initiative particulière	TI
⇒ Initiatives rares et inadaptées	I
⇒ Initiatives pertinentes	S
⇒ Recherche permanente d'améliorations	TS
S'organiser et s'adapter aux méthodes de travail	
⇒ Aucune organisation malgré les consignes	TI
⇒ Organisation sous surveillance constante	I
⇒ Organisation correcte avec consignes ponctuelles	S
⇒ Organisation réfléchie en fonction des intérêts du point de vente	TS

EP2 PRATIQUE DE LA TENUE DE LA CAISSE ET DE L'INFORMATION « CLIENT »

S.1. Situation d'évaluation en établissement de formation



Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat au niveau de la compétence **C.4. Tenir le poste « caisse »**.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
Préparation et ouverture de la caisse	
⇒ 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
Saisie des prix	
⇒ 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
• Encaissement (<i>par tout moyen proposé par le client</i>)	
⇒ 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
• Réalisation d'opérations complémentaires	
⇒ 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
Fermeture de la caisse	
⇒ 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
Gestion de la difficulté	
⇒ 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

EP2 PRATIQUE DE LA TENUE DE LA CAISSE ET DE L'INFORMATION « CLIENT »

S.2. Situation d'évaluation en entreprise



Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au tuteur en entreprise et au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat au niveau de la compétence **C.3. « informer le client »**.

Accueil et aide du client dans l'espace de vente	
⇒ Absence de salutation	TI
⇒ Questionnement inefficace	I
⇒ Attitude correcte	S
⇒ Accueil maîtrisé, correspondant à la politique commerciale du magasin	TS
Renseignement(s) donné(s) au client	
⇒ Langage, paralangage (<i>niveau, articulation, ton, rythme</i>) et non verbal (regard, tenue...) inadaptés	TI
⇒ Réponse hésitante	I
⇒ Informations données fiables	S
⇒ Informations données fiables ; communication claire et agréable ; gestuelle adaptée	TS
Intervention face aux incidents les plus courants	
⇒ 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
Transmission des messages des clients au responsable	
⇒ 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