

C.A.P. "EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES"



**E.P.2 - PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE
ET DE L'INFORMATION "CLIENTS"**

Documents destinés aux commissions d'interrogation

C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS

EPREUVE EP2

1^{ère} partie : pratique de la tenue du poste « caisse » (Durée : 20 minutes)

Chaque candidat procède chronologiquement :

- aux opérations d'ouverture de caisse avec vérification du fonds de caisse
- aux opérations d'encaissement correspondant à un panier d'environ 5 à 7 articles maximum
- aux opérations de fermeture de caisse.

Le rôle de l'acheteur est joué par un membre du jury.

Difficultés à gérer : exemples de situations (liste non exhaustive)

- Le code barres d'un produit est en partie illisible (sauf chiffres), il est impossible de le scanner.
- Le prix affiché en caisse ne correspond pas au prix affiché en rayon (remplir la fiche d'anomalies et gérer la situation en fonction du souhait du client : il exige le produit au prix affiché ou il n'accepte pas le produit).
- Le client ajoute un produit après le total.
- Le client demande un prix à partir du code barres.
- Le client souhaite retirer un produit déjà enregistré.
- Le client change de mode de règlement au dernier moment.
- Le client désire une facture
 - 1^{er} cas : édition d'une facture à partir de la caisse
 - 2^{ème} cas : orientation du client vers l'accueil.
- Le client rédige mal son chèque.
- Le client présente un ou plusieurs bons de réduction :
 - 1^{er} cas : bon valable
 - 2^{ème} cas : bon périmé, bon qui ne correspond pas au produit...
- Le rouleau d'impression est en bout de course.

C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS

EPREUVE EP2

2^{ème} partie : pratique de l'information « client » (Durée : 10 minutes)

Le candidat dispose d'un plan de magasin, d'un organigramme de l'entreprise et d'une nomenclature IFLS.

Un membre du jury joue le rôle du client et si besoin est, le second joue le rôle du correspondant (chef de rayon, directeur...).

Exemples de situations (liste non exhaustive)

- Orientation du client vers un rayon.
- Orientation du client vers un produit.
- Le client souhaite connaître le délai de réapprovisionnement d'un article actuellement en rupture de stock.
- Le client souhaite des renseignements sur une promotion annoncée à la radio, sur catalogue ou affiche et ne figurant pas en rayon.
- Le client souhaite connaître le prix d'un produit dont l'étiquette ne figure pas sur le linéaire.
- Le client souhaite échanger un article acheté le jour même.
- Le produit que souhaite le client ne figure qu'en un seul exemplaire en rayon et il est abîmé.
- Réalisation d'un message oral relatif à un problème particulier (appel d'un chef de rayon, demande de renseignements vis à vis d'un supérieur...).
- Une personne étrangère au magasin souhaite rencontrer un responsable.

Pour chaque situation, prévoir le matériel indispensable (catalogue, article défectueux, tickets de caisse, bloc notes,...).

3^{ème} partie : entretien (Durée : 15 minutes)

- Le candidat s'auto évalue.
- Le candidat fait un bilan de son expérience en entreprise (sur la tenue du poste de caisse et l'information du client).