

Candidat	
Nom :
Prénom :
N° d'inscription :

Centre d'examen	
.....	
.....	
Date : Session 2006

Fiche contrôle caisse

Fonds de caisse initial

Espèces :

Fonds de caisse final

Chèques Nombre : Montant :

Cartes Nombre : Montant :

Espèces

Pièces	Qté	Montant	Billets	Qté	Montant
1 centime	5 euros
2 centimes	10 euros
5 centimes	20 euros
10 centimes	50 euros
20 centimes	100 euros
50 centimes	200 euros
1 euro	500 euros
2 euros			
Total pièces		Total billets	
Total espèces				

*Joindre éventuellement les documents
d'ouverture et de fermeture de caisse*

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS Épreuve EP2 PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION « CLIENT »	CONTRÔLE PONCTUEL Candidat : N° d'inscription :
--	--

1^{ère} partie : Pratique de la tenue du poste « caisse »	<i>20 minutes maximum</i>				
Difficulté à gérer : (la décrire en quelques mots – ex. : absence d'un produit dans un lot, rouleau d'imprimante en bout de course...)	TI ⁽¹⁾	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					
					/10

2^{ème} partie : Pratique de l'information « client »	<i>10 minutes maximum</i>				
	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					
					/06

3^{ème} partie : ENTRETIEN - 1^{ère} et 2^{ème} partie	<i>15 minutes maximum</i>				
	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
• Analyse de la pratique professionnelle					
• Vocabulaire professionnel utilisé					
• Communication orale					
					/04
TOTAL					/20

(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 de la commission d'interrogation :		
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.

CAP EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES EP2 en contrôle ponctuel 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
1^{ère} partie : PRATIQUE DE LA TENUE DU POSTE « CAISSE »	
• Préparation et ouverture de la caisse	
⇒ Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparait	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

2 ^{ème} partie : PRATIQUE DE L'INFORMATION - CLIENT	
• Accueil et aide du client dans l'espace de vente	TI
⇒ Absence de salutation	I
⇒ Questionnement inefficace	S
⇒ Attitude correcte	TS
⇒ Accueil maîtrisé, correspondant à la politique commerciale du magasin	
• Renseignement(s) donné(s) au client	TI
⇒ Langage, paralangage (<i>niveau, articulation, ton, rythme</i>) et non verbal (<i>regard, tenue...</i>) inadaptés	I
⇒ Réponse hésitante	S
⇒ Informations données fiables	TS
⇒ Informations données fiables ; communication claire et agréable ; gestuelle adaptée	
• Intervention face aux incidents les plus courants	TI
⇒ Aucune prise en compte de l'incident ; attitude de communication incorrecte	I
⇒ Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client	S
⇒ Intervention correcte	TS
⇒ Intervention fiable, efficace, en correspondance avec la politique du point de vente	
• Transmission des messages des clients au responsable	TI
⇒ Absence de remontée d'information(s) ou remontée erronée	I
⇒ Remontée d'information(s) inefficace qui ne permettra pas au responsable d'agir	S
⇒ Message compréhensible	TS
⇒ Message compréhensible, transmis rapidement, permettant une réaction immédiate	
3 ^{ème} partie : ENTRETIEN avec la commission d'interrogation	
• Analyse de la pratique professionnelle	TI
⇒ Aucune analyse de la prestation ; aucun rapport entre la prestation et les commentaires	I
⇒ Tâches et observations correspondent mais aspects fondamentaux non cités	S
⇒ Problèmes envisagés dans leur intégralité	TS
⇒ Analyse complète ; intérêt de l'entreprise pris en compte et abordé	
• Vocabulaire professionnel utilisé	TI
⇒ Aucune utilisation du vocabulaire professionnel	I
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur	S
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé partiellement	TS
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient	
• Communication orale	TI
⇒ Langage, paralangage (<i>niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...</i>) inadaptés	I
⇒ Langage ou paralangage inadapté	S
⇒ Langage et paralangage adaptés	TS
⇒ Expression claire et agréable, gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien	