

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option A : produits alimentaires - Option B : produits d'équipement courant - Option C : services à la clientèle

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.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. En l'absence de ce dossier dûment constitué (**partie administrative et/ou partie commerciale**), le candidat se verra attribuer la note 0 à l'épreuve.

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 (12 points);
- Un entretien de 15 minutes sur la prestation réalisée et sur les deux fiches présentées dans le dossier (8 points);
- Un entretien de 15 minutes sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social (10 points).

Les membres de la commission déterminent, préalablement, les activités à réaliser (en vente et accompagnement de la vente) et les questions à poser à partir du dossier présenté.

Vérifications à effectuer :

Partie administrative :

	Oui	Non
- Attestation sur la durée des périodes de formation, la nature du point de vente, le type des activités réalisées en vente ou accompagnement de la vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ou		
- Attestation relative à l'activité salariée dans le domaine correspondant aux finalités du CAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie commerciale :

	Oui	Non
- Fiche analytique « produit » n° 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fiche analytique « produit » n° 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pénalités

1 fiche absente.....	Enlever 10 points à la note sur 20
Les 2 documents demandés absents	Attribuer 0/30 à l'ensemble de l'épreuve
<i>Le manque de soin, la médiocrité du contenu des fiches donneront lieu à une pénalisation comprise entre - 1 et - 5 points</i>	

Partie économique, juridique et sociale :

Pénalités

1 fiche absente.....	Enlever 3 points à la note sur 10
2 fiches absentes.....	Enlever 6 points à la note sur 10
Les 3 fiches absentes.....	Noter 0/10 pour cette partie

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ - option A B C

Épreuve EP1 en contrôle ponctuel

PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS

Candidat :

N° d'inscription :

1 ^{ère} partie : PRESTATION DE VENTE					10 à 15 minutes
	Ti ⁽¹⁾	I ⁽¹⁾	S ⁽¹⁾	TS ⁽¹⁾	(2)
• Accueil et recherche des besoins	0	1	1,5	2	(2)
• Présentation du produit et argumentation	0	1	1,5	2	(2)
• Réponse aux objections	0	1	2	3	(2)
• Conclusion de l'entretien de vente	0	1	1,5	2	(2)
• Réalisation d'opérations complémentaires et de calculs	0	1	2	3	(2)
Total					/12
2 ^{ème} partie : ENTRETIEN sur la partie commerciale					15 minutes maximum
	Ti ⁽¹⁾	I ⁽¹⁾	S ⁽¹⁾	TS ⁽¹⁾	(2)
• Analyse de la prestation réalisée (<i>Découverte des points forts et des points faibles de chaque phase de la simulation</i>)	0	0,5	1,5	2	(2)
• Échange sur les 2 documents présents dans le dossier :	0	0,5	1,5	2	(2)
⇒ Pertinence des observations	0	0,5	1,5	2	(2)
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé	0	0,5	1,5	2	(2)
⇒ Communication orale	0	0,5	1,5	2	(2)
Total					/8
Pénalité éventuelle pour une fiche absente (voir ci-contre)					-
Pénalité éventuelle pour manque de soin, médiocrité du contenu des fiches (voir ci-contre)					-
TOTAL Partie commerciale (prestation de vente et entretien) (a)					/20

3 ^{ème} partie : ENTRETIEN sur la partie économique, juridique et sociale					15 minutes maximum
	Ti ⁽¹⁾	I ⁽¹⁾	S ⁽¹⁾	TS ⁽¹⁾	(2)
• Pertinence des relevés d'informations	0	1	2	4	(2)
• Utilisation adaptée des termes	0	1	2	3	(2)
• Exploitation pertinente des informations	0	1	2	3	(2)
Total					/10
Pénalité éventuelle pour fiche(s) manquante(s) (voir ci-contre)					-
TOTAL Partie économique, juridique et sociale (b)					/10

TOTAL DES POINTS E.P.1 (a) + (b)	/30
NOTE COEFFICIENTÉE E.P.1 (note /30 x 16)	/160
3	

(1) Ti = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (voir guide d'évaluation)
 (2) Entourer la note

Observations du jury :

Nom du professionnel :

Visa :

Nom du professeur de vente :

Visa :

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ, option A, B ou C

EP1 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 : PRESTATION DE VENTE	
• Accueil et recherche des besoins	
⇒ Accueil et recherche des besoins inexistant	TI
⇒ Accueil correct	I
⇒ Accueil satisfaisant mais questionnement inefficace ou incomplet	S
⇒ Accueil et questionnement correspondent à la politique commerciale du magasin	TS
• Présentation du produit et argumentation	
⇒ Aucune présentation du produit OU aucune argumentation	TI
⇒ Tentative de présentation du produit et argumentation insuffisante	I
⇒ Présentation complète du produit mais argumentation insuffisante	S
⇒ Excellente présentation du produit et argumentation adaptée	TS
• Réponse aux objections	
⇒ Aucune réponse aux objections formulées par le client	TI
⇒ Objections prises en compte mais réponse inadaptée	I
⇒ Réponse adaptée à une seule objection formulée par le client	S
⇒ Réponses adaptées à toutes les objections formulées	TS
• Conclusion de la vente et prise de congé	
⇒ Aucune tentative ou conclusion et prise de congé réalisées par le client	TI
⇒ Tentative maladroite	I
⇒ Conclusion de la vente et prise de congé correctes	S
⇒ Attitude ouverte, rassurante, et maintien d'un climat d'empathie jusqu'au départ du client	TS
• Réalisation d'opérations complémentaires et de calculs	
⇒ Aucune vente, aucun service n'est proposé ; aucun calcul n'est réalisé	TI
⇒ Tentative de réalisation	I
⇒ Réalisation correcte d'une opération complémentaire et des calculs relatifs à la vente	S
⇒ Opération menée dans le respect de la politique commerciale du magasin	TS
2^{ème} partie : ENTRETIEN sur la partie commerciale	
• Analyse de la prestation réalisée	
⇒ Aucune analyse de la simulation	TI
⇒ Tentative d'analyse (<i>le candidat cite au moins un point fort et/ou un point faible</i>)	I
⇒ Autocritique correcte	S
⇒ Autocritique correcte et analyse pertinente	TS
• Échange sur les 2 documents présents dans le dossier	
↳ Pertinence des observations	
⇒ Aucune observation	TI
⇒ Observations partielles	I
⇒ Observations complètes sans analyse des éléments relevés	S
⇒ Observations relevées pertinentes, en cohérence avec la politique du point de vente	TS
↳ Vocabulaire professionnel utilisé	
⇒ Aucune utilisation du vocabulaire professionnel	TI
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur	I
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé partiellement	S
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient	TS
↳ Communication orale	
⇒ Langage, paralangage (<i>niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...</i>) inadaptés	TI
⇒ Langage ou paralangage inadapté	I
⇒ Langage et paralangage adaptés	S
⇒ Expression claire et agréable, gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien	TS

3 ^{ème} partie : ENTRETIEN sur les fiches (juridique, économique-sociale, point presse)	
PERTINENCE DES RELEVÉS D'INFORMATIONS	
Choix du support, de la situation	
⇒ Aucune recherche	TI
⇒ Document(s) ou situation inadapté(s) et/ou non actualisé(s) par rapport au thème choisi	I
⇒ Document(s) ou situation abordant superficiellement le thème choisi	S
⇒ Document(s) ou situation conforme(s) au thème choisi	TS
UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES	
Explicitation des termes importants	
⇒ Aucune explicitation ou définition inexacte de tous les termes	TI
⇒ Définition inexacte de quelques termes	I
⇒ Définition correcte mais incomplète de quelques termes	S
⇒ Définition correcte de tous les termes	TS
EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS	
Présentation des idées-force	
⇒ Moins de trois idées-force présentées ou trois idées-force sans lien avec le(s) document(s) support(s)	TI
⇒ Une seule idée-force exprimée correctement	I
⇒ Deux idées-force exprimées correctement	S
⇒ Au moins trois idées-force exprimées correctement	TS