

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

ÉPREUVE EP1 : PRATIQUE DE LA RECEPTION DE PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINEAIRE / DU RAYON

SESSION 2007

Rappel de la définition de l'épreuve

Évaluation par épreuve ponctuelle - durée : 1 h

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.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de réception, de stockage de produits ou d'approvisionnement du rayon.

L'activité est suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente), à partir des éléments contenus dans les fiches du dossier.

L'épreuve a lieu, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat, et se déroule ainsi :

- Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire (*activité à exécuter à partir des documents de réception, du relevé de l'état du linéaire, d'un schéma d'implantation...*) : 30 minutes maximum (12 points) ;
- Entretien sur l'activité réalisée et sur les fiches présentées dans le dossier : 15 minutes maximum (8 points) ;
- Entretien sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social : 15 minutes maximum (10 points).

Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat.

MODALITES DE L'EPREUVE

1^{ère} PARTIE : Observation de la pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire.
(Durée : 30 minutes)

Le candidat sera invité, au choix de la commission d'interrogation à réaliser une activité d'implantation d'un linéaire ou une activité de réception des marchandises selon les recommandations ci-dessous. Pour chacune des 2 activités (implantation et réception) le centre d'examen prépare l'ensemble du matériel nécessaire au bon déroulement.

- Pour l'activité d'implantation : cf équipement à prévoir
- Pour l'activité de réception, préparer l'ensemble des colis (4 dont 1 "abîmé") et le bon de livraison correspondant. A chaque difficulté à gérer par le candidat correspond un bon de commande différent qui lui sera remis avec le bon de livraison.

ACTIVITE D'IMPLANTATION D'UNE TETE DE GONDOLE

Le candidat est placé dans une situation d'implantation d'une tête de gondole dans un point de vente de proximité. Il doit assurer le montage du meuble (tous les éléments nécessaires lui étant fournis) et réaliser l'implantation en respectant le schéma d'implantation qui lui sera donné

- Prévoir une personne qui sera chargée d'enlever les produits (pour les remettre dans les cartons) et démonter les étagères entre chaque candidat.

ÉQUIPEMENT À PRÉVOIR

- Une tête de gondole à 4 niveaux (largeur 1 m ou 1 m 33). Les pieds, le fond et l'étagère au niveau du sol seront assemblés, les autres éléments étant démontés et mis à la disposition du candidat.
- Des produits en quantité suffisante pour réaliser l'approvisionnement de la tête de gondole (**au minimum 6 références avec des conditionnements de tailles différentes**).
- 4 porte-étiquettes.
- Des planches étiquettes (comportant les labels des produits à mettre en rayon ainsi que d'autres produits).
- Des cartons.
- 1 schéma d'implantation (voir exemple joint en annexe).

ACTIVITE DE RECEPTION DES MARCHANDISES

Le candidat est placé dans une situation de réception de marchandises. Il doit réaliser l'ensemble des opérations liées à cette tâche :

- Accueil du livreur qui sera joué par un membre de la commission d'évaluation
- Contrôles de la livraison
 - Quantitatif des colis
 - Qualitatif des colis
 - Concordance entre la commande et la livraison (à partir du bon de commande et du bon de livraison)
- Réagir face aux anomalies constatées.

Exemple de difficulté à gérer :

1 colis est manquant

1 colis est dégradé (déchiré, enfoncé, présente des traces d'humidité, ...)

1 référence est manquante dans la livraison / à la commande

1 référence est en plus dans la livraison / à la commande

La quantité d'une référence commandée n'est pas conforme (en plus ou en moins dans la livraison)

ÉQUIPEMENT À PRÉVOIR

- 4 cartons de taille moyenne et contenant chacun des produits susceptibles d'être livrés en nombre (ex : pâtes, céréales, poudres chocolatées, laits infantiles, bidons de lessive, d'adoucissant, gels douche, dentifrices). Ces produits sont à utiliser en fonction des possibilités locales.
- L'un des cartons doit présenter une anomalie **visible** (déchirure, enfoncement, tache d'humidité, ...)
- 1 bon de commande (c'est sur le bon de commande que les anomalies liées à la réception doivent être portées)
- 1 bon de livraison des produits dont le candidat doit assurer la réception
- 1 fiche d'anomalies sur laquelle seront reportées les remarques à formuler lors des divers contrôles.

La commande doit porter sur environ 15 références de produits différents afin que la simulation s'approche de la réalité professionnelle d'un magasin de proximité (type PROXI ou Petit CASINO). Les quantités doivent être significatives (environ 10 quantités par référence).

Exemple de constitution des colis livrés :

- ❖ 1 carton : 3 références de pâtes alimentaires (30 conditionnements)
- ❖ 1 carton : 4 références de céréales (20 conditionnements)
- ❖ 1 carton : 4 références de gel douche (40 conditionnements)
- ❖ 1 carton : 2 références d'adoucissant pour le linge (20 conditionnements)

Liste des annexes pour les documents de la partie 1

Activité d'implantation d'une tête de gondole	Activité de réception d'une livraison
Un schéma d'implantation donné en exemple et à adapter en fonction des possibilités locales	Bon de commande Bon de livraison Fiche d'anomalies

2^{ème} PARTIE (Durée : 15 minutes) : Entretien sur l'activité réalisée et les fiches commerciales du dossier constitué par le candidat.

Le candidat s'auto évalue sur la prestation précédente. La commission d'interrogation évalue la capacité du candidat à exprimer ses points forts et ses points faibles.

Lors de l'échange sur les trois fiches présentées, la commission d'interrogation s'attache à évaluer l'expérience du candidat dans les domaines de la réception des produits et de la tenue du linéaire / du rayon.

3^{ème} PARTIE (Durée 15 minutes) : Entretien sur les fiches du domaine économique et juridique du dossier constitué par le candidat.

Lors de l'échange avec le candidat, la commission d'interrogation s'attache à évaluer la pertinence des relevés d'information, l'utilisation adaptée du vocabulaire et la manière dont les informations ont été exploitées pour réaliser les fiches.



C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTISPÉCIALITÉS Épreuve EP1 en contrôle ponctuel PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DE PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE / DU RAYON	Session : 2007 Candidat : N° d'inscription :
--	---

1^{ère} partie : Observation de la pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon / du linéaire 30 minutes maximum

	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
Préparation de l'activité					
Prise en compte des aspects logistiques et matériels					
Exécution des tâches demandées (fiabilité, rapidité, ...)					
					/12

2^{ème} partie : Entretien sur l'activité et les fiches commerciales 15 minutes maximum

	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
Analyse de l'activité réalisée (capacité à citer des points forts et des points faibles de sa prestation)					
Échange sur les 3 documents présents dans le dossier : <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pertinence des observations ❖ Vocabulaire professionnel utilisé ❖ Communication orale 					
					/08

Total intermédiaire

/20

3^{ème} partie : Entretien sur les fiches de l'environnement économique, juridique et social 15 minutes maximum

	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
Pertinence des relevés d'informations					
Utilisation adaptée des termes					
Exploitation pertinente des informations					
					/10

Pénalités éventuelles : (voir au verso)

TOTAL

/30

TOTAL (2)

/20

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant
(2) Arrondir au ½ point supérieur

Observations de la commission d'interrogation	
Noms des membres de la commission	Visas :

Vérifications à effectuer sur le dossier présenté par le candidat et pénalisations éventuelles:

Partie administrative :

- Attestation sur la durée des périodes de formation (**16 semaines obligatoires**), la nature du point de vente, le type des activités réalisées en vente ou accompagnement de la vente Oui Non

ou

- Attestation relative à l'activité salariée dans le domaine correspondant aux finalités du CAP (**au moins 6 mois**) Oui Non

Si la partie administrative est absente, le candidat ne peut être validé : attribuer 0 / 20 à l'ensemble de l'épreuve

Partie commerciale :

- Fiche descriptive d'activités liées à la réception, à la tenue des réserves Oui Non
- Fiche descriptive d'activités liées au maintien du rayon en état marchand Oui Non
- Schéma commenté d'implantation de rayon Oui Non

Pénalités

1 fiche absente : enlever 5 points à la note sur 20

2 fiches absentes : enlever 10 points à la note sur 20

Les 3 documents demandés absents : indiquer 0 dans la case TOTAL / 20

Le manque de soin, la médiocrité du contenu des fiches donneront lieu à une pénalisation comprise entre -1 et -5 points

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

La grille d'évaluation et la liste des éléments à vérifier seront photocopiées sur un feuillet recto – verso en fonction du nombre de candidats à évaluer.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 :

Exemple de schéma d'implantation

Annexe 2 :

Bon de commande à l'en-tête d'un magasin de proximité (à personnaliser selon les possibilités locales)

Annexe 3 :

Bon de livraison à l'en-tête d'un magasin de proximité (à personnaliser selon les possibilités locales)

Annexe 4 :

Fiche d'anomalies sur livraison

PRÉCONISATION D'IMPLANTATION

Linéaire céréales au chocolat

5 frontales de céréales «Crunch» - NESTLE

3 frontales de «Céréales
croquantes» - CARREFOUR

2 frontales de «Céréales fourrées»
- CARREFOUR

5 frontales de «Choco trésor » – KELLOGG'S

3 frontales de céréales « Choco
crispies » – KELLOGG'S

2 frontales de céréales « Chocos »
– KELLOGG'S

Le linéaire au sol est de 1 mètre, ou 1,33 mètre

Il y a quatre références en profondeur.

Cette implantation est donnée à titre d'exemple. L'implantation sera faite en fonction des produits détenus par le centre d'examen. On retiendra néanmoins qu'il faut au minimum 6 références à implanter sur la tête de gondole

Annexe 3
[Nom de votre société]
[Slogan de votre société]

BON DE LIVRAISON

[Adresse]
[Code postal Ville]
Téléphone [(509) 555-0190] Télécopie [(509) 555-0191]

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la correspondance annexe, les papiers de livraison et les factures :

NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : [100]

À :

Expédier à :

[Nom]
[Nom de la société]
[Adresse]
[Code postal Ville]
[Téléphone]

[Nom]
[Nom de la société]
[Adresse]
[Code postal Ville]
[Téléphone]

DATE DU BON DE COMMANDE :	DEMANDEUR	EXPÉDIÉ PAR	NOMBRE de COLIS	CONDITIONS

Références	Désignation	Quantités

Adressez toutes les correspondances à :

[Nom]
[Adresse]
[Code postal Ville]
Téléphone [(509) 555-.0190]

Télécopie [(509) 555-0191]

Courriel : xxxxxxxx@yyyyyyyy.fr

Autorisé par

Date

[Nom de votre société]
[Slogan de votre société]

FICHE D'ANOMALIES SUR LIVRAISON

[Adresse]
[Code postal Ville]
Téléphone [(509) 555-0190] Télécopie [(509) 555-0191]

Date de la commande	Fournisseur
N° de la commande	

Date de la livraison	N° du bon de livraison

Anomalies constatées lors du déchargement (contrôle des colis)	
Carton manquant (indiquez le nombre)	
Carton endommagé (indiquez la nature du dommage)	Déchiré <input type="checkbox"/> Enfoncé <input type="checkbox"/> Mouillé <input type="checkbox"/>
Autre dommage constaté (précisez)	
Autre (précisez)	

Anomalies constatées en vérifiant la livraison (contrôle des produits livrés)		
Référence	Désignation	Nature de l'anomalie

Transmettre la fiche au responsable du magasin pour les suites à donner.

Visa du réceptionnaire