

CAP Employé de commerce multi-spécialités

Épreuve EP2

Ce dossier permet la préparation des divers documents nécessaires au bon déroulement de l'épreuve.

EPREUVE EP2

ORGANISATION GENERALE DE L'EPREUVE

Cette épreuve comporte trois parties :

- pratique de la tenue du poste de caisse (20 minutes)
- pratique de l'information « client » (10 minutes)
- entretien (15 minutes).

Il est possible de commencer indépendamment par la première ou la deuxième partie mais il faut impérativement terminer par l'entretien.

Le jury doit être le même pour les trois parties.

Il est indispensable de prévoir la présence de l'enseignant habituellement chargé de la formation sur le poste de caisse.

RECOMMANDATIONS D'EQUIPEMENT

TENUE DU POSTE DE CAISSE	EQUIPEMENT INDISPENSABLE	EQUIPEMENT COMPLEMENTAIRE POSSIBLE
• Caisse enregistreuse	X	
• Système de lecture de codes barres (douchette...)	X	
• Tiroir caisse	X	
• 30 € de monnaie factice en fonds de caisse selon état joint	X	
• Rouleaux d'imprimante de caisse	X	
• Marchandises avec code barres en quantité suffisante pour permettre de constituer plusieurs paniers	X	
• Sachets d'emballage	X	
• Paniers (minimum 2)	X	
• Lecteur de cartes magnétiques		X
• Imprimante de chèques		X
• Matériel de nettoyage		X
• Bons de réduction avec code barres		X

TENUE DU POSTE DE CAISSE	DOCUMENT EN UN EXEMPLAIRE	DOCUMENT A DUPLIQUER EN NOMBRE
• Chèques factices		X
• Bons de réduction à adapter au centre d'examen		X
• Fiche d'enregistrement d'anomalies		X
• Arrêté de caisse		X
• Nomenclature IFLS	X	
• Pièces d'identité factices	X	

INFORMATION CLIENT	EQUIPEMENT INDISPENSABLE	EQUIPEMENT COMPLEMENTAIRE POSSIBLE
• Point d'accueil client (bureau, comptoir...)	X	
• Matériel de communication (interphone, téléphone...)	X	

INFORMATION CLIENT	DOCUMENT EN UN EXEMPLAIRE	DOCUMENT A DUPLIQUER
• 2 plans différents de magasin format A3		X
• 2 organigrammes correspondant à chaque plan de magasin format A4		X
• Une nomenclature IFLS	X	
• Un ensemble de situations à découper pour tirage au sort de la situation d'information du client	X	

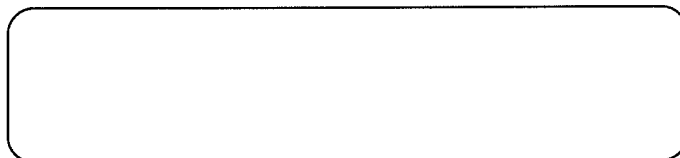
Situations d'information du client

<p>Un client se présente à l'accueil du magasin. Il souhaite acheter un sac de couchage mais le seul restant en rayon est taché.</p>	<p>M. DUVAL, professeur, souhaite rencontrer le tuteur d'une élève en stage au rayon frais de votre magasin.</p>
<p>Un client souhaite connaître le délai de réapprovisionnement d'un article actuellement en rupture de stock en rayon.</p>	<p>Il est 18 h 50, votre magasin ferme ses portes à 19 h. Vous devez informer les clients qu'ils doivent regagner les caisses.</p>
<p>Un client arrive à l'accueil. Il est en colère car il a vu sur le prospectus du magasin un article en promotion qu'il ne trouve pas en rayon.</p>	<p>M. DUPUIS, représentant de la société LUSTUCRU appelle votre magasin car il souhaite décaler son RV avec le chef de rayon épicerie (actuellement en congé pour 3 jours).</p>
<p>Un client souhaite échanger un vêtement acheté récemment.</p>	<p>Une hôtesse de caisse a proposé à un client de demander la carte de fidélité du magasin, carte gratuite et donnant plusieurs avantages. Le client se présente à l'accueil et vous devez le renseigner.</p>
<p>Un client souhaite acheter un produit mais le seul restant en rayon est cassé.</p>	<p>Un client s'étonne de ne plus trouver en rayon sa marque de cacao habituelle : VAN HOUTEN</p>
<p>Un client se présente à l'accueil. Il est en colère car il a payé le riz UNCLE BEN 'S à 1.63 € au lieu de 1.20 € en promotion.</p>	<p>Un client vous rapporte un produit acheté pour lequel la DLC est expirée.</p>

BON DE REDUCTION

DE 1,50 €

A VALOIR SUR L'ACHAT



Offre valable jusqu'au 31.07.07.

Il ne sera accepté qu'un seul coupon pour un même achat. L'utilisation de ce bon pour tout autre achat donnera lieu à des poursuites. Offre non cumulable avec une autre promotion. Coupon original exigé.

BON DE REDUCTION

DE 0,70 €

A VALOIR SUR L'ACHAT



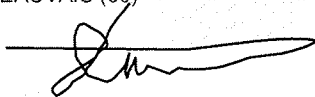
Offre valable jusqu'au 31.07.07.

Il ne sera accepté qu'un seul coupon pour un même achat. L'utilisation de ce bon pour tout autre achat donnera lieu à des poursuites. Offre non cumulable avec une autre promotion. Coupon original exigé.

Pièces d'identité factices à assembler

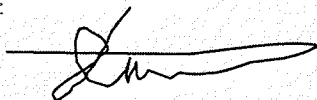
Adresse : 483 rue Clothaire 1^{er}
CUIGY en BRAY (60)

Carte valable jusqu'au : 17/11/2012
Délivrée le : 18/11/2002
Par : PREFECTURE DE BEAUVAIS (60)
Signature de l'autorité :



Adresse : 483 rue Clothaire 1^{er}
CUIGY en BRAY (60)

Carte valable jusqu'au : 17/11/2012
Délivrée le : 18/11/2002
Par : PREFECTURE DE BEAUVAIS (60)
Signature de l'autorité :



DETAIL DU FONDS DE CAISSE A PREPARER**Montant : 30,00 euro**

PIECES		BILLETS	
1 euro cent	5	5 euro	1
2 euro cent	5	10 euro	1
5 euro cent	5		
10 euro cent	9		
20 euro cent	6		
50 euro cent	5		
1 euro	4		
2 euro	3		

Nomenclature IFLS pour les produits de grande consommation			
Produits alimentaires			
Groupe I - Epicerie (26 familles - 131 sous-familles - 302 segments)			
Code famille	Nom de la famille	Nombre de sous-familles	Nombre de segments
10	Biscottes, Pains grillés et Assimilés	5	14
20	Biscuiterie - Pains d'épices - Pâtisserie industrielle	8	21
30	Café - Chicorée - Malt	6	14
40	Petits déjeuners, céréales, pâtes à tartiner et « en-cas »	5	12
50	Thés - infusions et boissons instantanées	3	0
60	Chocolats	3	23
70	Confiserie de sucre	9	18
80	Desserts non réfrigérés	3	13
90	Laits de conserve (boîtes, tubes) étuis et berlingots	3	2
100	Farine - Fécule - Semoule - Tapioca - Purée de pommes de terre	4	6
110	Pâtes alimentaires	5	0
120	Fruits et légumes secs - Riz - Graines salées	5	13
130	Potages, Bouillons, Aides culinaires	5	4
140	Condiments et sauces	7	17
150	Epices - Poivres	2	5
160	Sels	2	0
170	Huiles	5	7
180	Vinaigres	3	0
190	Sucres	5	4
200	Confitures et Fruits au sirop	6	11
210	Conserves de légumes	8	36
220	Conserves de poissons	5	28
230	Conserves de viandes	6	13
240	Chips, Plats cuisinés en conserve	6	23
250	Produits pour enfants	4	14
280	Produits pour animaux	8	4
Groupe II - Boissons (9 familles - 39 sous-familles - 114 segments)			
Code famille	Nom de la famille	Nombre de sous-familles	Nombre de segments
300	Limonades, sodas, jus de fruits, sirops	5	18
310	Bières, cidres et panachés	6	6
320	Eaux minérales	4	4
330	Vins courants, vins de marque	3	10
340	Vins fins et vins supérieurs	3	28
350	Champagnes	1	5
351	Mousseux et Pétillants	3	4
360	Apéritifs	7	15
370	Alcools, Eaux de vie, Liqueurs, Cocktails	7	24

Groupe III - Produits frais
(13 familles - 104 sous-familles - 319 segments)

Code famille	Nom de la famille	Nombre de sous-familles	Nombre de segments
400	Pains - Pâtisserie fraîche	5	16
411	Glaces et crèmes glacées	3	10
412	Crèmerie fraîche	12	52
430	Fromages	7	20
440	Fruits frais	10	26
450	Légumes	11	61
451	Fleurs et plantes	9	0
461	Charcuterie - Salaisons	5	29
468	Volailles et gibiers	9	17
470	Traiteur		10
480	Boucherie	7	19
490	Poissonnerie	7	10

Marchandises générales			
Groupe IV - Droguerie Parfumerie - Hygiène Beauté (10 familles - 82 sous-familles - 216 segments)			
Code famille	Nom de la famille	Nombre de sous-familles	Nombre de segments
500	Lavage	9	31
510	Entretien	9	40
520	Droguerie	3	16
640	Soins et beauté de la chevelure, produits capillaires	8	19
650	Soins et beauté du corps	13	39
660	Soins et beauté du visage, maquillage des ongles	9	15
661	Produits de soins pour bébé	7	0
662	Puériculture	2	9
670	Produits papiers, hygiène et accessoires	8	20
671	Parapharmacie	14	27
Groupe V - Equipement de la maison (16 familles - 80 sous-familles - 490 segments)			
Code famille	Nom de la famille	Nombre de sous-familles	Nombre de segments
540	Articles de ménage	8	64
550	Gros équipement ménager	5	34
560	Petit électroménager	6	44
570	Vaisselle - Verrerie	9	72
580	Jardinage	10	82
591	Outillage	3	16
592	Quincaillerie	4	12
593	Plomberie - Sanitaire et chauffage	4	9
594	Electricité	4	9
595	Bois et dérivés	2	8
596	Bâtiment	2	13
597	Peintures Drogueries, colles, adhésifs	4	18
598	Revêtements murs et sols	3	12
600	Mobilier	9	58
620	Ameublement	3	19
630	Linge de maison	4	20
Groupe VI - Bien-être de la personne (22 familles - 203 sous-familles - 1290 segments)			
Code famille	Nom de la famille	Nombre de sous-familles	Nombre de segments
680	Papiers		7
681	Façonnés	11	88
682	Ecrire et corriger	8	42
683	Dessin et loisirs	12	154
684	Classement	14	61
685	Matériel pour l'école et le bureau	21	155
686	Consommables et accessoires bureautiques et informatiques	8	42

687	Carterie	9	33
688	Bureautique et mobilier	3	32
689	Micro-informatique	8	38
690	Librairie	11	40
700	Bijouterie, horlogerie, fantaisie	6	28
710	Maroquinerie, voyage	7	14
720	Images et son - téléphonie	12	73
730	Jeux et jouets	13	68
740	Animaux domestiques	8	13
750	Plein air	6	45
758	Cycles, cyclomoteurs, motos	4	14
760	Produits automobiles	9	195
761	Combustibles et carburants	2	9
770	Sports	19	52
780	Services	5	34

**Groupe VII - Habillement de la personne
(26 familles - 115 sous-familles -**

Code famille	Nom de la famille	Nombre de Sous-familles	Nombre de segments
830	Chaussures	7	54
841	Vêtements pour bébés	5	31
851	Manteaux, cabans, capes, pèlerines	2	8
853	Blousons	2	3
854	Anoraks, coupe-vent, vestes de ski, parkas, canadiennes	4	4
856	Imperméables	2	3
861	Vestes et blazers	3	3
863	Robes, jupes	2	9
864	Costumes, tailleurs, gilets	0	
871	Vêtements de travail	4	0
873	Pantalons, jeans, salopettes, combinaisons	9	8
877	Fuseaux, caleçons, knickers, shorts, bermudas	6	4
879	Tee-shirts, débardeurs de dessus	5	4
881	Chemises, chemisiers	3	10
885	Polos, pull-overs, sweat-shirts	5	11
889	Survêtements	5	2
891,893	Maillots de bains	8	0
895	Tee-shirts de dessous	3	0
897	Slips, culottes (féminins), combinaisons, jupons	9	6
901	Slips, caleçons (masculins)	2	7
905	Soutiens-gorge, bustiers, gaines, corsets	6	4
909	Vêtements de nuit et d'intérieur	3	15
921	Chaussettes	3	7
931	Collants et bas	3	5
971	Accessoires d'habillement	14	0
991	Tissu au mètre	5	4
993	Mercerie	2	5

FICHE D'ANOMALIES

Du ___ / ___ / ___

Hôtesse de caisse

Nom : Prénom :

Désignation	Code barres	Prix caisse	Prix rayon	Observations

Signature

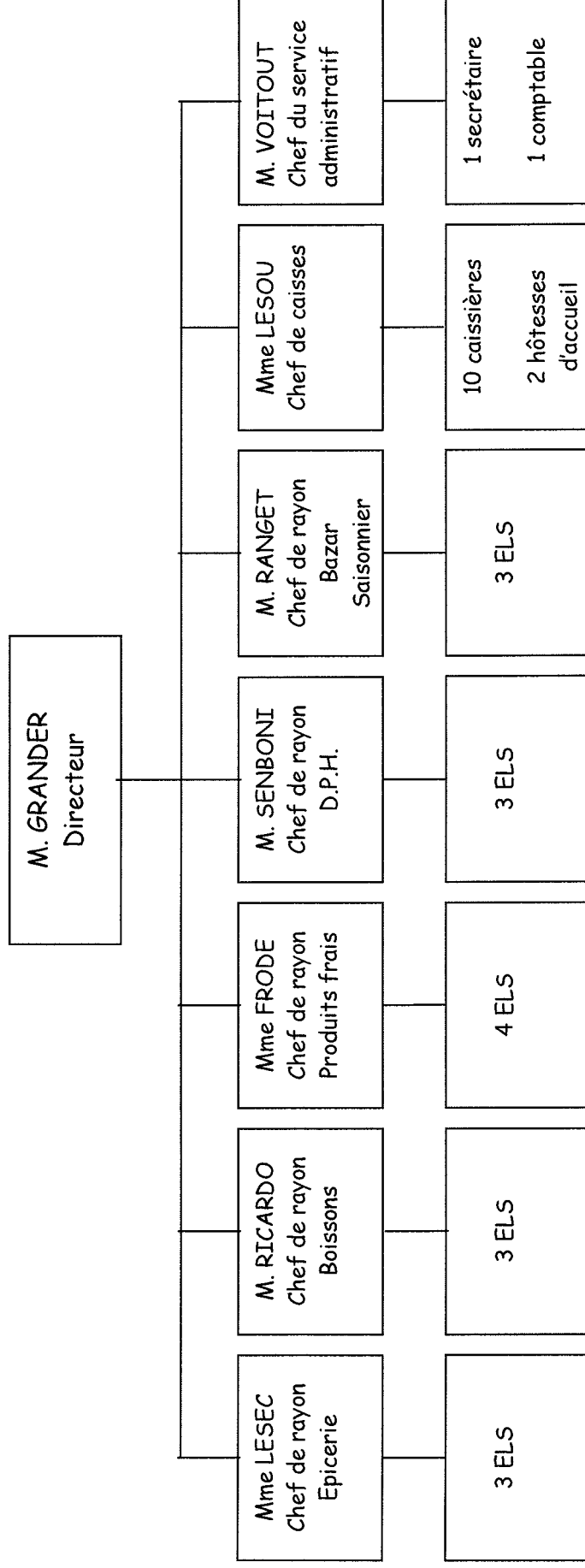
ARRÊTÉ DE CAISSE

HÔTESSE DE CAISSE : DATE :

PIECES			BILLETS		
VALEUR UNITAIRE	QUANTITE	MONTANT	VALEUR UNITAIRE	QUANTITE	MONTANT
1 EURO CENT			5 EURO		
2 EURO CENT			10 EURO		
5 EURO CENT			20 EURO		
10 EURO CENT			50 EURO		
20 EURO CENT			100 EURO		
50 EURO CENT			200 EURO		
1 EURO			500 EURO		
2 EURO					
TOTAL			TOTAL		
TOTAL TIROIR CAISSE :					
Z CAISSE (ESPECES) :					
ECART DE CAISSE :					

ORGANIGRAMME DU MAGASIN N° 1

Enseigne : _____

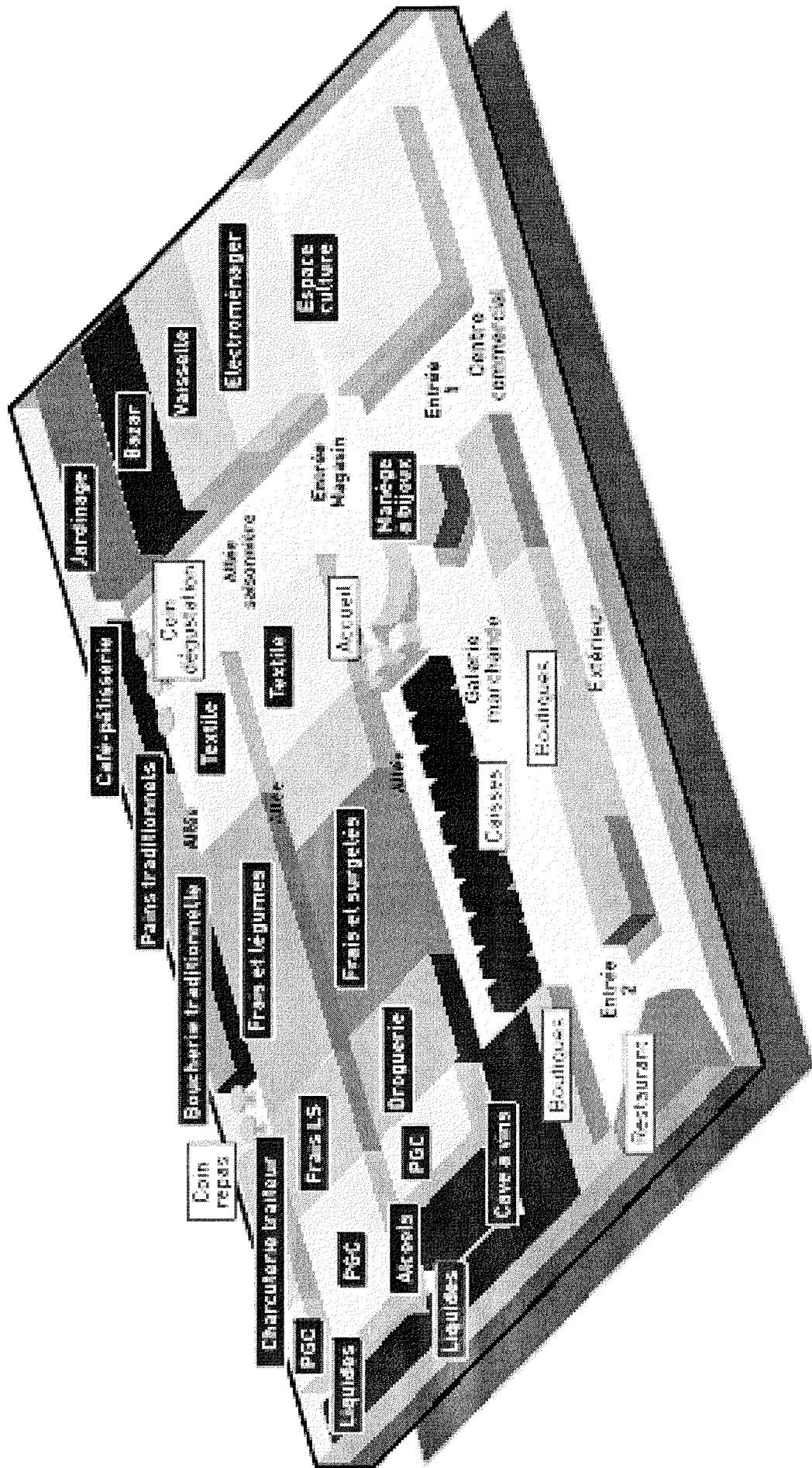


Remarques :

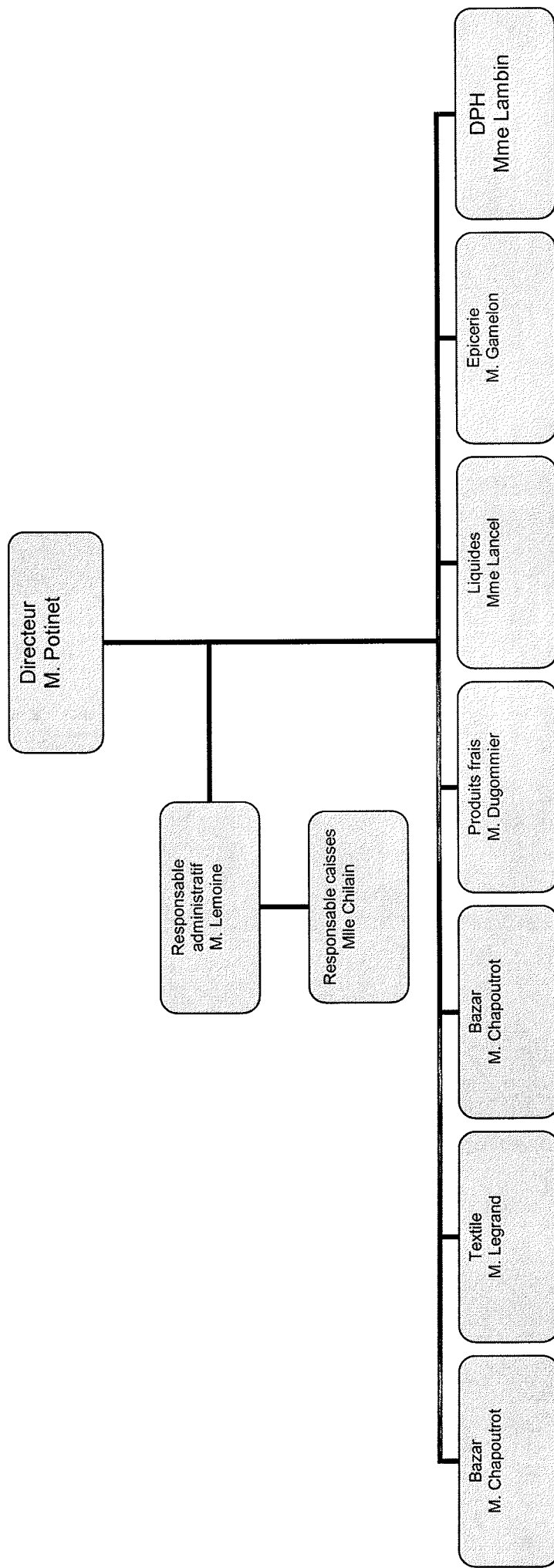
- Le service administratif s'occupe de la gestion du magasin, du personnel, des services généraux (sécurité, entretien, nettoyage...).
- DPH = droguerie, parfumerie, hygiène
- ELS = employé libre-service

Plan magasin n°2

Enseigne :



Organigramme hiérarchique du magasin n°2



GENERALE **BFM** Payez contre ce chèque en euros, non endossable, sauf au profit d'une banque ou d'un organisme visé par la loi

A rédiger exclusivement en euros

€

€

Payable en France : **Fait à :** **Le :**

COMPIEGNE 35 Rue Magenta 60200 COMPIEGNE TEL : 03 44 90 02 50

Mr ou Mme Philippe BRIDIER 483 rue Clothaire 1^{er} 60850 CUIGY en BRAY

0000131 0674 A1151 (65)

N° de chèque Code guichet

IAI 030.609 - 20006

GENERALE **BFM** Payez contre ce chèque en euros, non endossable, sauf au profit d'une banque ou d'un organisme visé par la loi

A rédiger exclusivement en euros

€

€

Payable en France : **Fait à :** **Le :**

COMPIEGNE 35 Rue Magenta 60200 COMPIEGNE TEL : 03 44 90 02 50

Mr ou Mme Philippe BRIDIER 483 rue Clothaire 1^{er} 60850 CUIGY en BRAY

0000131 0674 A1151 (65)

N° de chèque Code guichet

IAI 030.609 - 20006

GENERALE **BFM** Payez contre ce chèque en euros, non endossable, sauf au profit d'une banque ou d'un organisme visé par la loi

A rédiger exclusivement en euros

€

€

Payable en France : **Fait à :** **Le :**

COMPIEGNE 35 Rue Magenta 60200 COMPIEGNE TEL : 03 44 90 02 50

Mr ou Mme Philippe BRIDIER 483 rue Clothaire 1^{er} 60850 CUIGY en BRAY

0000131 0674 A1151 (65)

N° de chèque Code guichet

IAI 030.609 - 20006