

3) DOCUMENTS D'ÉVALUATION POUR L'ÉPREUVE EP2

Grille d'évaluation

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 »	20 minutes maximum				
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 »	10 minutes maximum				
	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	15 minutes maximum				
	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

Rappel de la définition de l'épreuve EP2

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.

Guide d'évaluation

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS
EP2 en contrôle ponctuel

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