

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 (regard, tenue...) 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