



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

Guide d'évaluation

<b>CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS</b> <b>EP1 en contrôle ponctuel</b>
-------------------------------------------------------------------------------------

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent aux membres de la commission d'interrogation de tracer le profil du candidat.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>1<sup>ère</sup> partie : OBSERVATION de la pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparation de l'activité</b></li> </ul>	
⇒ Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparaît	TI
⇒ Préparation trop succincte des différents éléments permettant de réaliser l'activité	I
⇒ Démarche organisée ( <i>mode opératoire respecté</i> )	S
⇒ Maîtrise parfaite de la démarche	TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prise en compte des aspects logistiques et matériels</b></li> </ul>	
⇒ Aucune prise en compte	TI
⇒ Tentative de prise en compte	I
⇒ Prise en compte des éléments mais manque d'efficacité ( <i>utilisation des matériels adéquats</i> )	S
⇒ Aspects logistiques et matériels bien repérés	TS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exécution des tâches demandées (<i>fiabilité, rapidité...</i>)</b></li> </ul>	
⇒ Tâches réalisées avec beaucoup d'erreurs	TI
⇒ Présence d'une erreur non acceptable	I
⇒ Exécution correcte mais peu rapide	S
⇒ Exécution parfaite des tâches demandées, dans le temps imparti, sans gêne pour le client	TS
<b>2<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur l'activité et les fiches commerciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analyse de l'activité réalisée</b></li> </ul>	
⇒ 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Échange sur les 3 documents présents dans le dossier</b></li> </ul>	
↳ <b>Pertinence des observations</b>	
⇒ 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
↳ <b>Vocabulaire professionnel utilisé</b>	
⇒ 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
↳ <b>Communication orale</b>	
⇒ 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<sup>ème</sup> partie : ENTRETIEN sur les fiches (juridique et sociale, économique-commerciale, 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