



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.

DOCUMENT JURYS

C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS ÉPREUVE EP2

1^{ère} partie : pratique de la tenue du poste "caisse"

Difficultés à gérer : exemples de situations

- Le code-barres d'un produit est en partie illisible (sauf chiffres), il est impossible de le scanner.
- Le prix affiché en caisse ne correspond pas au prix affiché en rayon (remplir la fiche d'anomalies et gérer la situation en fonction du souhait du client : il exige le produit au prix affiché ou il n'accepte pas le produit).
- Le client ajoute un produit après le total.
- Le client demande un prix à partir du code-barres.
- Le client souhaite retirer un produit déjà enregistré.
 - 1^{er} cas : c'est un produit du client suivant
 - 2^{ème} cas : orientation du client vers l'accueil.
- Le client change de mode de règlement au dernier moment.
- Le client désire une facture.
 - 1^{er} cas : édition d'une facture à partir de la caisse.
 - 2^{ème} cas : orientation du client vers l'accueil.
- Le client rédige mal son chèque.
- Le client présente un ou plusieurs bons de réduction.
- Le rouleau d'impression est en bout de course.

C.A.P.	Spécialité : EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS Code Spécialité :	Durée : 0 h 45	Session
Épreuve : EP2 pratique de la tenue de caisse et de l'information "clients" N° Sujet :		Coefficient: 6	Folio 1 / 3

Difficultés de base

- Le code-barres est illisible. ①
- Le prix en caisse différent de celui du rayon. ②
- Le client demande un prix à partir du code-barres. ①
- Le client rédige mal son chèque ①
- Le client présente un bon de réduction ①
- Le rouleau d'impression est en bout de course. ②
- Produits non intégrés à l'ordinateur ②

Degré de Difficulté :

- | | | |
|------------|---|--|
| ① Aisée | } | à définir par le jury
en fonction du matériel en présence |
| ② Complexe | | |

Difficultés à adopter en fonction du matériel

Degré de difficulté différent selon les caisses :

- Le client ajoute un produit après le total
- Le client souhaite retirer un produit déjà enregistré
- Le client change de mode de règlement
- Le client désire une facture à partir de la caisse
- Le client présente plusieurs bons de réduction

Degré de Difficulté :

- | | | |
|------------|---|--|
| ① Aisée | } | à définir par le jury
en fonction du matériel en présence |
| ② Complexe | | |

C.A.P.	Spécialité : EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS Code Spécialité :	Durée : 0 h 45	Session
Épreuve : EP2 pratique de la tenue de caisse et de l'information "clients" N° Sujet :		Coefficient: 6	Folio 2 / 3

DOCUMENT JURYS

C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS ÉPREUVE EP2

2^{ème} partie : pratique de l'information "client"

Exemples de situations

- Orientation du client vers un rayon.
Utilisation par le candidat d'un plan remis au début de l'épreuve
- Orientation du client vers un produit.
Utilisation par le candidat de la nomenclature IFLS et du plan
- Le client souhaite connaître le délai de réapprovisionnement d'un article actuellement en rupture de stock. (*selon les établissements*).
Communication téléphonique avec le chef de rayon repéré sur l'organigramme
- Le client souhaite des renseignements sur une promotion annoncée à la radio et ne figurant pas encore en rayon.
- Le client souhaite échanger un article acheté le jour même.
- Le produit que souhaite le client ne figure qu'en un seul exemplaire en rayon et il est abîmé. .
(*selon les établissements*).
- Réalisation d'un message oral relatif à un problème particulier (appel d'un chef de rayon, demande de renseignements vis à vis d'un supérieur...).

C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS ÉPREUVE EP2

3^{ème} partie : entretien

Exemples de questionnement

- Le candidat s'auto évalue sur les 2 prestations précédentes.
- Le candidat définit sa place dans l'organigramme de l'entreprise.

On pourra aborder avec le candidat des points particuliers qui n'auront pas fait l'objet de l'évaluation sur le poste de caisse :

- Quels contrôles lors d'un paiement par CB ou par chèque
- Les opérations d'arrêt de caisse (en fin de journée)
- Opérations de fidélisation (proposer une carte de fidélité ou privative)

C.A.P.

Spécialité : EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS
Code Spécialité :

Durée :
0 h 45

Session

Épreuve : EP2 pratique de la tenue de caisse et de l'information "clients"
N° Sujet :

Coefficient:
6

Folio
3 / 3