



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

| |
|---|
| 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 |