



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

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

Rappel de la définition de l'épreuve

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.

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS 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				
TOTAL				/10

2 ^{ème} partie : Pratique de l'information « client »	10 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
• 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				
TOTAL				/06

3 ^{ème} partie : ENTRETIEN	15 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
• Analyse de la pratique professionnelle				
• Vocabulaire professionnel utilisé				
• Communication orale				
TOTAL				/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

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS EP2 en contrôle ponctuel - GUIDE D'ÉVALUATION

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 »	
<ul style="list-style-type: none"> • Préparation et ouverture de la caisse <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparaît ⇒ Préparation trop succincte pour une activité efficace ⇒ Démarche organisée (<i>mode opératoire respecté</i>) ⇒ Maîtrise parfaite de la démarche 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Saisie des prix <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Présence d'erreur(s) dans la saisie des prix ⇒ Saisie nécessitant l'intervention d'un tiers ⇒ Saisie des prix correcte mais peu rapide ⇒ Saisie des prix efficace, rapide et fiable 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Encaissement (<i>par tout moyen proposé par le client</i>) <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Phase non maîtrisée ⇒ Intervention d'un tiers pour réaliser cette partie de l'activité ⇒ Encaissement correct mais peu rapide ⇒ Encaissement sans erreur et effectué rapidement 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'opérations complémentaires <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Phase non maîtrisée ⇒ Besoins du client non pris en compte (<i>documents à remplir, ensachage...</i>) ⇒ Opération(s) complémentaire(s) réalisée(s) correctement mais trop lentement ⇒ Opération(s) réalisée(s) à la satisfaction du client 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Fermeture de la caisse <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Absence de démarche logique ⇒ Un oubli inacceptable ⇒ Exécution correcte mais peu rapide ⇒ Exécution parfaite du processus de fermeture, dans le temps imparti 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la difficulté <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune prise en compte de l'incident ⇒ Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client ⇒ Intervention correcte ⇒ Intervention fiable, efficace, qui correspond à la politique du point de vente 	TI I S TS

2^{ème} partie : PRATIQUE DE L'INFORMATION « CLIENT »	
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et aide du client dans l'espace de vente <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Absence de salutation ⇒ Questionnement inefficace ⇒ Attitude correcte ⇒ Accueil maîtrisé, correspondant à la politique commerciale du magasin 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Renseignement(s) donné(s) au client <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Langage, paralangage (<i>niveau, articulation, ton, rythme</i>) et non verbal (<i>regard, tenue...</i>) inadaptés ⇒ Réponse hésitante ⇒ Informations données fiables ⇒ Informations données fiables ; communication claire et agréable ; gestuelle adaptée 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Intervention face aux incidents les plus courants <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune prise en compte de l'incident ; attitude de communication incorrecte ⇒ Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client ⇒ Intervention correcte ⇒ Intervention fiable, efficace, en correspondance avec la politique du point de vente 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Transmission des messages des clients au responsable <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Absence de remontée d'information(s) ou remontée erronée ⇒ Remontée d'information(s) inefficace qui ne permettra pas au responsable d'agir ⇒ Message compréhensible ⇒ Message compréhensible, transmis rapidement, permettant une réaction immédiate 	TI I S TS
3^{ème} partie : ENTRETIEN avec la commission d'interrogation	
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la pratique professionnelle <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune analyse de la prestation ; aucun rapport entre la prestation et les commentaires ⇒ Tâches et observations correspondent mais aspects fondamentaux non cités ⇒ Problèmes envisagés dans leur intégralité ⇒ Analyse complète ; intérêt de l'entreprise pris en compte et abordé 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire professionnel utilisé <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune utilisation du vocabulaire professionnel ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé partiellement ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Communication orale <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Langage, paralangage (<i>niveau, articulation, ton, rythme, regard, tenue...</i>) inadaptés ⇒ Langage ou paralangage inadapté ⇒ Langage et paralangage adaptés ⇒ Expression claire et agréable, gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien 	TI I S TS