

## Document jurys

### C.A.P. EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES EPREUVE EP2

#### 1<sup>ère</sup> 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<sup>er</sup> cas : c'est un produit du client suivant
  - 2<sup>ème</sup> cas : le client renonce à l'achat.
- Le client change de mode de règlement au dernier moment.
- Le client désire une facture
  - 1<sup>er</sup> cas : édition d'une facture à partir de la caisse
  - 2<sup>ème</sup> 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.

Code examen : 5031214	CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES	Session 2002	
EP2 - PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION "CLIENTS"			
Durée : 0 h 45	Coefficient : 6	INSTRUCTIONS POUR LES MEMBRES DU JURY	1/2

**C.A.P. EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES  
EPREUVE EP2**

**2<sup>ème</sup> partie : pratique de l'information « client »**

Exemples de situations

- Orientation du client vers un rayon.

**Utilisation par le candidat d'un plan remis au candidat 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.

**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 connaître le prix d'un produit dont l'étiquette ne figure pas sur le linéaire.
- 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.
- 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. EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES  
EPREUVE EP2**

**3<sup>ème</sup> partie : entretien**

Exemple 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'arrêté de caisse (en fin de journée)
- Opérations de fidélisation (proposer une carte de fidélité ou privative)

Code examen : 5031214	CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EMPLOYE DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES	Session 2002	
EP2 - PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION "CLIENTS"			
Durée : 0 h 45	Coefficient : 6	INSTRUCTIONS POUR LES MEMBRES DU JURY	2/2