

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTISPÉCIALITÉS

Rappel de la définition de l'épreuve EP1

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique et orale) qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat et sur une prestation de vente.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente (en vente et accompagnement de la vente) suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel en principe ou, à défaut, un second professeur de vente).

L'épreuve se réalise, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage ou d'activité professionnelle du candidat. Elle se déroule ainsi :

- Une prestation de vente : de 10 à 15 minutes : un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Le candidat doit déceler les besoins, les motivations et les mobiles d'achat du client, adapter l'argumentation, conclure l'entretien de vente, et éventuellement procéder aux opérations complémentaires et effectuer quelques calculs ;
- Un entretien de 15 minutes sur la prestation réalisée et sur les deux argumentaires présentés dans le dossier.

Au début de l'épreuve, les membres de la commission se concertent et définissent les modalités pratiques. Ils déterminent les activités à réaliser (en vente et accompagnement de la vente) et les questions à poser à partir du dossier présenté.

Vérifications à effectuer :

- | • Partie administrative : | oui | non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| - Attestation sur la durée des périodes de formation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ou | | |
| - Attestation relative à l'activité salariée | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si la partie administrative est absente, l'épreuve ne peut être notée et le diplôme ne peut être délivré : INDIQUER NV dans la case TOTAL

- | • Partie commerciale : | oui | non |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| - Fiche technique argumentaire n° 1 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Fiche argumentaire n° 2 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pénalités

1 fiche absente..... Enlever 10 points à la note sur 20

Les 2 documents demandés absents Noter 0/20

Le manque de soin, la médiocrité du contenu des fiches donneront lieu à une pénalisation comprise entre - 1 et - 5 points.



ACADEMIE de REIMS CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS

Épreuve EP1 en contrôle ponctuel

PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DE PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON

Session 200..

NOM et Prénom du candidat :

N° d'inscription :

1^{ère} partie : OBSERVATION de la pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire

30 minutes maximum

Activité support : (Décrire en quelques mots l'activité demandée)

	TJ ⁽¹⁾	I	S	TS	
• Préparation de l'activité					
• Prise en compte des aspects logistiques et matériels					
• Exécution des tâches demandées (fiabilité, rapidité...)					
					/ 12

2^{ème} partie : ENTRETIEN

15 minutes maximum

• Analyse de l'activité réalisée (Capacité à citer les points forts et les points faibles de la prestation)

• Échange sur les 3 documents présents dans le dossier :

❖ Pertinence des observations

❖ Vocabulaire professionnel

❖ Communication orale

	TJ ⁽¹⁾	I	S	TS	
• Analyse de l'activité réalisée (Capacité à citer les points forts et les points faibles de la prestation)					
• Échange sur les 3 documents présents dans le dossier :					
❖ Pertinence des observations					
❖ Vocabulaire professionnel					
❖ Communication orale					

/ 8

TOTAL

/ 20

⁽¹⁾ TJ = 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 :

Consulter les recommandations ci-après

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS

Définition des épreuves ponctuelles du domaine professionnel

Épreuve EP1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire /du rayon – coefficient 8

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat ainsi que ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) acquises dans la réception des produits et la tenue du linéaire/du rayon.

- Réceptionner et tenir les réserves (C1)
- Maintenir l'état marchand du rayon (C2).

Critères d'évaluation

La commission d'interrogation apprécie :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en réception des produits, rangement des réserves, approvisionnement et mise en place des produits dans le linéaire/le rayon,
- les attitudes professionnelles manifestées,
- la pertinence d'utilisation des documents et le degré de maîtrise des outils.

Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en entreprise. Ce dossier comprend :

- **une partie commerciale**, liée au point de vente d'accueil, composée de trois fiches, chacune d'une page maximum :
 - une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C1 du référentiel de certification
 - une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C2 du référentiel de certification
 - une fiche comportant un schéma commenté d'implantation de rayon (famille ou sous-famille de produits) dont le candidat a la charge.Les fiches descriptives comportent des éléments sur le contexte de l'activité, la démarche mise en œuvre, les résultats obtenus et les apports à tirer de l'expérience.
- **Une partie administrative** constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :
 - Attestations précisant la durée des périodes de formation en entreprise, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (réception,

tenue des réserves, approvisionnement et maintien du rayon en état vendeur) authentifiées par l'établissement,

Ou

- Attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP «employé de commerce multi-spécialités».

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour, le cas échéant.

Forme de l'évaluation :

⇒ **Évaluation par épreuve ponctuelle – durée : 45 minutes**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. En l'absence de ce dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie commerciale), le candidat ne pourra être admis à subir cette épreuve et le diplôme ne pourra être délivré.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de réception, de stockage de produits ou d'approvisionnement du rayon. L'activité est suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente), à partir des éléments contenus dans les fiches du dossier.

L'épreuve a lieu, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage ou d'activité professionnelle du candidat et se déroule ainsi :

- Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire (activité à exécuter à partir des documents de réception, du relevé de l'état du linéaire, d'un schéma d'implantation...) : 30 minutes maximum (12 points) ;
- Entretien sur l'activité réalisée et sur les fiches présentées dans le dossier : 15 minutes maximum (8 points).

Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat.

Épreuve EP2 : Pratique de la tenue de caisse et de l'information «client» - coefficient 6

Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l'information «client».

Contenu de l'épreuve

La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être ; savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3) et de la tenue de la caisse (C4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.

Critères d'évaluation

Sont appréciés :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en matière d'information et/ou d'intervention auprès des clients, et en matière de tenue du poste «caisse» ;
- les attitudes professionnelles manifestées.

Formes de l'évaluation

⇒ **Évaluation par épreuve ponctuelle : durée : 45 minutes**

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.