



CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS

Épreuve EP2 - contrôle ponctuel

**PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE
ET DE L'INFORMATION « CLIENT »**

Session 2004

NOM et Prénom du 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

/10

2^e partie : Pratique de l'information «client»

10 minutes maximum

TI ⁽¹⁾	I	S	TS

- Accueil et aide du client dans l'espace de vente
- Renseignement du client
- Intervention face aux incidents les plus courants
- Transmission des messages des clients au responsable

/06

3^{ème} partie : ENTRETIEN

15 minutes maximum

TI ⁽¹⁾	I	S	TS

- Analyse de la pratique professionnelle
- Vocabulaire professionnel utilisé
- Communication orale

/04

TOTAL

/20

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

Observations de la commission d'interrogation :

Nom :

Qualité :

Visa :

Nom :

Qualité :

Visa :

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.