

CAP EPC

Équipier polyvalent du commerce

GUIDE

Livret professeur 

de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP)



Etablissement scolaire

Logo/adresse/tél/courriel

**Sommaire :**

Introduction : objectifs de ce livret……………………………………………P 2

Présentation du CAP………….…………………………………………………… P 3

Organisation des PFMP ……………………………………………………………P 4

Suivi des PFMP……………………………………………………………………... P 4

Travaux à réaliser lors des PFMP……………………………………….…… P 23

Les épreuves certificatives………………………………………………….…..P 27

Grille EP1 CCF…………………………………………………………………..…..P 28

Grille EP2 CCF…………………………………………………………………..…..P 32

Grille EP3 CCF…………………………………………………………………...….P 38

**Introduction :** objectifs de ce livret

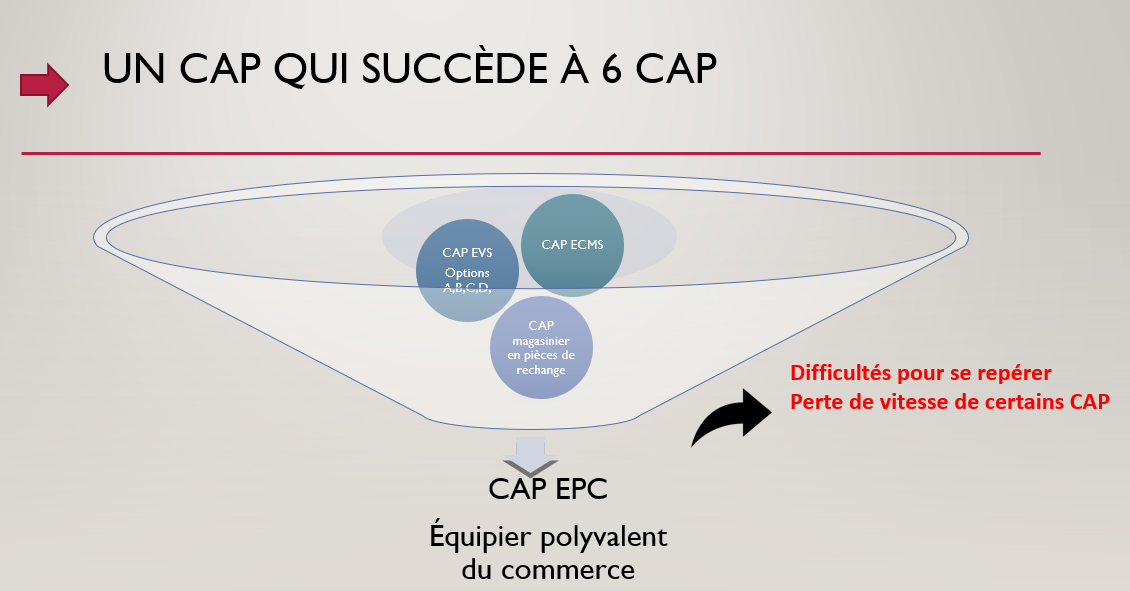
* Ce livret constitue un lien entre l’élève, l’entreprise d’accueil et l’établissement de formation
* Il permet d’informer les différentes parties sur les attendus, le déroulé et le suivi des PFMP

**A quels moments utiliser ce livret ?**

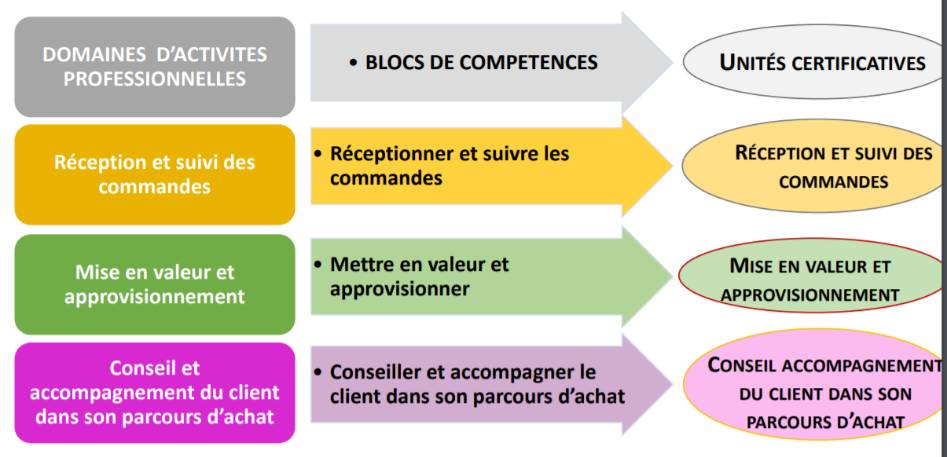
* Avant la période de PFMP lors de la recherche d’un lieu de stage
* Pendant la période de PFMP pour recenser, réaliser les activités attendues et le suivi des absences et des retards (par l’élève et/ou le tuteur)
* Après la période de PFMP afin d’exploiter le travail réalisé en PFMP

Présentation du CAP :

Le CAP EPC : Équipier polyvalent du commerce



Un CAP découpé en 3 blocs :



Un CAP qui s’inscrit dans :

* La digitalisation du secteur du commerce et de la distribution
* La transformation de la voie professionnelle : créer une cohérence d’ensemble (CAP/Bac Pro/BTS

Organisation des **PFMP :**

14 semaines de PFMP

PFMP 1ère

6 ou 7 semaines sur 2 périodes

PFMP Terminale

8 ou 7 semaines sur 2 périodes

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PFMP 1 | PFMP2 |  | PFMP3 | PFMP4 |

Choix du lieu de PFMP

Le lieu choisi **doit permettre** de valider les compétences attendues.

Ce peut être dans le domaine non alimentaire ou alimentaire

Le suivi des **PFMP** :

|  |  |
| --- | --- |
| Deux visites  Prévues durant la période de PFMP | |
| **Une visite de « courtoisie »** sur la première partie de la période.  Afin de :   * S’assurer de la présence de l’élève * Du respect des attendus (horaires, posture...)   Réalisée par un enseignant des matières générales | **Une visite évaluative** positionnée en fin de période.  Afin de :   * Valider les compétences développées par l’élève en PFMP * Aider à la construction du parcours d’orientation   Réalisée par un enseignant des matières professionnelles |

**Le suivi se réalise à l’aide :**

* Du document de suivi pour la visite de courtoisie **Annexe 1**
* De la grille de suivi des compétences **Annexe 2** PFMP1 et 2 **Annexe 4** PFMP3 et 4
* De la grille de suivi des attitudes professionnelles PFMP1 et 2 **Annexe 3**

PFMP3 et 4 **Annexe 5**

* Du bilan PFMP 1ère **Annexe 6** et Terminale **Annexe 7**
* De l’attestation de présence de 1ère **Annexe 8** et de Terminale **Annexe 9**
* Du suivi de l’avancée des travaux **Annexe 12**

**Annexe 1 :** Document de suivi en visite de courtoisie PFMP 1

Classe :

PFMP du au

Compte rendu de la première visite (visite de courtoisie).

Cette visite doit avoir lieu **lors des 10 premiers jours de PFMP**.

Merci de noter vos observations ci-après **:**

Nom et prénom de l’élève :

**Attitudes**: (ponctualité, tenue vestimentaire, intégration dans l’équipe, dynamisme, prise d’initiatives…) :

**Tâches accomplies :**

**Tâches prévues dans les semaines à venir :**

**Problèmes éventuels constatés :**

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Nom de l’enseignant :

Visite effectuée le :

Cachet de l’entreprise

**Annexe 1 bis :** Document de suivi en visite de courtoisie PFMP 2

Classe :

PFMP du au

Compte rendu de la première visite (visite de courtoisie).

Cette visite doit avoir lieu **lors des 10 premiers jours de PFMP**.

Merci de noter vos observations ci-après **:**

Nom et prénom de l’élève :

**Attitudes**: (ponctualité, tenue vestimentaire, intégration dans l’équipe, dynamisme, prise d’initiatives…) :

**Tâches accomplies :**

**Tâches prévues dans les semaines à venir :**

**Problèmes éventuels constatés :**

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Nom de l’enseignant :

Visite effectuée le :

Cachet de l’entreprise

**Annexe 1 ter :** Document de suivi en visite de courtoisie PFMP 3

Classe :

PFMP du au

Compte rendu de la première visite (visite de courtoisie).

Cette visite doit avoir lieu **lors des 10 premiers jours de PFMP**.

Merci de noter vos observations ci-après **:**

Nom et prénom de l’élève :

**Attitudes**: (ponctualité, tenue vestimentaire, intégration dans l’équipe, dynamisme, prise d’initiatives…) :

**Tâches accomplies :**

**Tâches prévues dans les semaines à venir :**

**Problèmes éventuels constatés :**

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Nom de l’enseignant :

Visite effectuée le :

Cachet de l’entreprise

**Annexe 1 quater :** Document de suivi en visite de courtoisie PFMP 4

Classe :

PFMP du au

Compte rendu de la première visite (visite de courtoisie).

Cette visite doit avoir lieu **lors des 10 premiers jours de PFMP**.

Merci de noter vos observations ci-après **:**

Nom et prénom de l’élève :

**Attitudes**: (ponctualité, tenue vestimentaire, intégration dans l’équipe, dynamisme, prise d’initiatives…) :

**Tâches accomplies :**

**Tâches prévues dans les semaines à venir :**

**Problèmes éventuels constatés :**

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Nom de l’enseignant :

Visite effectuée le :

Cachet de l’entreprise

**Annexe 2 : Document de suivi des compétences PFMP1 et 2**

Positionnement à reporter en version numérique sur l’outil de suivi

Entreprise PFMP 1 :

Entreprise PFMP2 :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | | | | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | |  | | | | |  | |
|  | | | | | **PFMP 1** | | **PFMP**  **2** | | | **MI**\* | | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | | **Commentaires** | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | **EP1 : Recevoir et suivre les commandes** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **Participer à la passation des commandes fournisseurs**   Surveiller l’état des stocks  Préparer les propositions de commandes  Utiliser le mode de transmission adapté  Transmettre la commande après validation  Assurer le suivi des commandes | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
| * **Réceptionner**   Identifier les documents de livraison et de traçabilité  Contrôler la qualité et la quantité  Comparer le bon de commande et le bon de livraison  Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable  Classer les documents de réception et de traçabilité | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
| * **Stocker**   Utiliser le matériel de manutention adapté  Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation  Trier et évacuer les contenants  Maintenir l’organisation et la propreté de la réserve | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
| * **Préparer les commandes destinées aux clients**   Prélever et rassembler les produits commandés  Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité  Vérifier l’adéquation entre la commande et la préparation  Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | | | | | | | | | \*NE : non évaluable |
| Entreprise PFMP 1 :  Entreprise PFMP 2 : | | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | | | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | | |  | | | |  | | |
|  | | | | | | **PFMP 1** | | **PFMP**  **2** | | **MI**\* | | | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | | **Commentaires** | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | | **EP2 : Mettre en valeur et approvisionner** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits**   Déterminer les quantités à mettre en rayon  Anticiper les ruptures en rayon  Identifier les produits à mettre en rayon  Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente  Déballer les produits à mettre en rayon  Appliquer les règles de présentation marchande  Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment  Procéder à la rotation des produits  Détecter les produits impropres à la vente et les retirer | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| * **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial**   Participer à la mise en valeur des produits  Participer à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrines  Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente  Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...) | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| * **Participer aux opérations de conditionnement des produits**   Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier  Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnement  Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix  Conditionner et / ou emballer le produit  Calculer le prix de vente  Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| * **Installer et mettre à jour la signalétique**   Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles  Installer et mettre à jour l’ILV et la PLV  Mettre en place et vérifier le balisage  Vérifier l’exactitude de l’affichage et alerter en cas d’anomalies | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| * **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire**   Poser les antivols sur les produits  Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes  Repérer et enregistrer la démarque connue  Ranger et compter les produits  Enregistrer le comptage et rendre compte | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | | | | | | | | | \*NE : non évaluable |
| Entreprise PFMP 1 :  Entreprise PFMP 2 : | | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | | | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | | |  | | | |  |
|  | | | | | | **PFMP 1** | | **PFMP**  **2** | | **MI**\* | | | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | | **Commentaires** | | | |  |
|  | | | **EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d’achat** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **Préparer son environnement de travail**   Préparer son matériel  Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l’image de l’unité commerciale  Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d’aide à la vente | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Prendre contact avec le client**   Accueillir le client  S’adapter au contexte commercial et au comportement du client  Adopter une attitude d’accueil  Favoriser un climat de confiance | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal** Adopter une écoute active   Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable  Orienter le client  Informer le client  Conseiller le client  Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitaux  Présenter le ou les produits  Proposer des services associés et complémentaires  Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message  Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients  Réaliser des livraisons | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Finaliser la prise en charge du Client**   Enregistrer les achats et / ou retours  Proposer un moyen de fidélisation  Encaisser/ accompagner l’encaissement digital, automatique ou mobile  Réaliser les opérations complémentaires à l’encaissement  Prendre congé  Collecter et actualiser l’information sur le client  Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Recevoir les réclamations courantes**   Écouter et identifier clairement le type de réclamation  Proposer une action corrective dans le cas d’une réclamation simple  Transférer les réclamations non solutionnées au responsable  Expliquer au client la solution proposée   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
|  | | |  |  | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |  |

**Annexe 3 : Document de suivi des attitudes professionnelles Première**

Positionnement à reporter en version numérique sur l’outil de suivi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | Commentaires éventuels | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | Commentaires éventuels |  |
|  | **PFMP 1** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | | **PFMP 2** | **MI**\* | | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* |  |  |
|  | **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Communiquer de façon professionnelle | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de curiosité professionnelle | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Effectuer son travail en respectant les consignes | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de dynamisme, de participation active, prendre des initiatives | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Résoudre des problèmes, faire face aux imprévus | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | S’intégrer au sein de l’équipe | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Garder la maîtrise de soi | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | \*NE : non évaluable | | |  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 4 : Document de suivi des compétences PFMP3 et 4**

Entreprise PFMP 3 :

Entreprise PFMP 4 :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | | | | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | |  | | | | |  | |
| **PFMP 3** | | **PFMP**  **4** | | | **MI**\* | | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | | **Commentaires** | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | **EP1 : Recevoir et suivre les commandes** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **Participer à la passation des commandes fournisseurs**   Surveiller l’état des stocks  Préparer les propositions de commandes  Utiliser le mode de transmission adapté  Transmettre la commande après validation  Assurer le suivi des commandes | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | |
| * **Réceptionner**   Identifier les documents de livraison et de traçabilité  Contrôler la qualité et la quantité  Comparer le bon de commande et le bon de livraison  Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable  Classer les documents de réception et de traçabilité | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | |
|  | |
| * **Stocker**   Utiliser le matériel de manutention adapté  Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation  Trier et évacuer les contenants  Maintenir l’organisation et la propreté de la réserve | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
|  | |
|  | |
| * **Préparer les commandes destinées aux clients**   Prélever et rassembler les produits commandés  Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité  Vérifier l’adéquation entre la commande et la préparation  Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés | | | | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  | |  | |  | | | | |  | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | | | | | | | | | \*NE : non évaluable |
| Entreprise PFMP 3 :  Entreprise PFMP 4 : | | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | | | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | | |  | | | |  | | |
| **PFMP 3** | | **PFMP**  **4** | | **MI**\* | | | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | | **Commentaires** | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | | **EP2 : Mettre en valeur et approvisionner** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits**   Déterminer les quantités à mettre en rayon  Anticiper les ruptures en rayon  Identifier les produits à mettre en rayon  Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente  Déballer les produits à mettre en rayon  Appliquer les règles de présentation marchande  Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment  Procéder à la rotation des produits  Détecter les produits impropres à la vente et les retirer | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | |
| * **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial**   Participer à la mise en valeur des produits  Participer à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrines  Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente  Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...) | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | |
|  | | |
| * **Participer aux opérations de conditionnement des produits**   Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier  Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnement  Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix  Conditionner et / ou emballer le produit  Calculer le prix de vente  Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
|  | | |
| * **Installer et mettre à jour la signalétique**   Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles  Installer et mettre à jour l’ILV et la PLV  Mettre en place et vérifier le balisage  Vérifier l’exactitude de l’affichage et alerter en cas d’anomalies | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| * **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire**   Poser les antivols sur les produits  Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes  Repérer et enregistrer la démarque connue  Ranger et compter les produits  Enregistrer le comptage et rendre compte | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | | | | | | | | | \*NE : non évaluable |
| Entreprise PFMP 1 :  Entreprise PFMP 2 : | | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | | | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | | |  | | | |  |
| **PFMP 3** | | **PFMP**  **4** | | **MI**\* | | | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | | **Commentaires** | | | |  |
|  | | | **EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d’achat** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * **Préparer son environnement de travail**   Préparer son matériel  Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l’image de l’unité commerciale  Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d’aide à la vente | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Prendre contact avec le client**   Accueillir le client  S’adapter au contexte commercial et au comportement du client  Adopter une attitude d’accueil  Favoriser un climat de confiance | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal** Adopter une écoute active   Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable  Orienter le client  Informer le client  Conseiller le client  Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitaux  Présenter le ou les produits  Proposer des services associés et complémentaires  Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message  Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients  Réaliser des livraisons | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Finaliser la prise en charge du Client**   Enregistrer les achats et / ou retours  Proposer un moyen de fidélisation  Encaisser/ accompagner l’encaissement digital, automatique ou mobile  Réaliser les opérations complémentaires à l’encaissement  Prendre congé  Collecter et actualiser l’information sur le client  Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |
| * **Recevoir les réclamations courantes**   Écouter et identifier clairement le type de réclamation  Proposer une action corrective dans le cas d’une réclamation simple  Transférer les réclamations non solutionnées au responsable  Expliquer au client la solution proposée   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  |

**Annexe 5 : Document de suivi des attitudes professionnelles Terminale**

Positionnement à reporter en version numérique sur l’outil de suivi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | Commentaires éventuels | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | Commentaires éventuels |  |
|  | **PFMP 3** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | | **PFMP 4** | **MI**\* | | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* |  |  |
|  | **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Communiquer de façon professionnelle | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de curiosité professionnelle | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Effectuer son travail en respectant les consignes | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire preuve de dynamisme, de participation active, prendre des initiatives | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Résoudre des problèmes, faire face aux imprévus | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | S’intégrer au sein de l’équipe | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Garder la maîtrise de soi | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | \*NE : non évaluable | | |  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 6 : Le bilan PFMP de 1ère**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 1  Dates : | PFMP 2 :  Dates |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retard  Date/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales   * Points forts * Points à faire progresser / conseils |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant visite n°1 |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant visite n°2 |  |  |

**Annexe 7 : Le bilan PFMP de terminale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 3  Dates : | PFMP 4 :  Dates |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retard  Date/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales   * Points forts * Points à faire progresser / conseils |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant visite n°1 |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant visite n°2 |  |  |

**Annexe 8 : Attestation de présence en PFMP de 1ère**

#### **Attestation de présence en PFMP**

**Identification de l’élève :**

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

**PFMP1 :** du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville : Tél :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PFMP2 :** du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

**Annexe 9 : Attestation de présence en PFMP de Tle**

#### **Attestation de présence en PFMP**

**Identification de l’élève :**

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

**PFMP3 :** du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville : Tél :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PFMP4 :** du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

Les travaux à réaliser lors des PFMP :

Ces travaux sont **présentés de manière numérique** sous la forme de fiches, de diaporamas, de vidéos ou de reportages photos. Ils viendront alimenter le Portefolio et seront pris en compte dans la validation des compétences.

Ils pourront donner lieu à une présentation orale (lors de la PFMP ou en EPLE).

**Chaque PFMP** donne lieu à la réalisation :

 d’une présentation de l’entreprise

 d’une présentation d’au moins 2 activités réalisées

**Annexe 10** : Présentation de l’entreprise (minimum attendu)

LOGO

à déposer sur le portfolio

1. **Présentation de l’organisation**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom : |  |
| Activité : |  |
| Adresse : |  |
| Code postal/Ville : |  |
| N° de téléphone : |  |
| Courriel : |  |
| Site internet : |  |
| Nom du dirigeant : |  |
| Effectif : |  |
| Différents services/rayons |  |

1. **Environnement économique et juridique de l’organisation**
2. **Environnement juridique**

**Type de commerce :** Hypermarché Supermarché Superette HardDiscount Grande surface Spécialisée Magasin spécialisé Autre :………..

**Forme de commerce :**  Intégré Franchise Associé Autre :………..

**Types de contrats de travail présents dans l’organisation** : CDD CDI Intérim Autre :………

**Durée hebdomadaire moyenne de travail :**

1. **Environnement économique**

**Offre de :**  biens Lesquels :

 services  marchands  non marchands Lesquels :

**Profil type de la clientèle :**

**Concurrence**: Oui Non

Si oui : - directe : nom des concurrents :

- indirecte : nom des concurrents

**L’entreprise a-t-elle un comportement éco responsable :** Oui Non Pourquoi ?

1. **Les outils numériques utilisés**

|  |  |
| --- | --- |
| **Outils présents dans l’entreprise** | **Utilisés en PFMP**  **(Donnez un exemple d’utilisation réalisée)** |
| Ex : tablette, carte de fidélité… |  |

1. **Points forts de l’entreprise :** (Emplacement, horaires, prix, produits, services, facteurs d’ambiance…)
2. **Annexes**

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre présentation de l’entreprise : organigramme, zone de chalandise, plan, situation géographique, accès, produits/services proposés, outils numériques utilisés, photos, captures d’écran…Numérotez vos annexes.

**Annexe 11** : Présentez au minimum **deux** activités que vous avez réalisées par PFMP. A travers vos différentes PFMP vous devez avoir au moins une activité en lien avec les compétences du bloc 1 EP1, une du bloc 2 EP2 et une du bloc 3 EP3. Une activité peut couvrir plusieurs blocs.

**à déposer sur le portfolio**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activité professionnelle réalisée en PFMP\_** | | | | | | |
| **Intitulé de l’activité professionnelle réalisée** |  | | | | | |
| **Organisation concernée** |  | | | | | |
| **Service /rayon où s’est déroulé l’activité** |  | | | | | |
| **Date de l’activité** |  | | | | | |
| **Condition de réalisation** |  en autonomie  accompagné(e) par :  en observation | | | | | |
| **Compétences professionnelles mobilisées pour réaliser cette activité**  **(Les compétences sont listées p 5)** | **EP1 : Recevoir et suivre les commandes** | | **EP2 : Mettre en valeur et approvisionner** | | **EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d’achat** | |
|  | |  | |  | |
| **Contexte de réalisation** | | | | | | |
| **Qui vous a demandé de réaliser cette activité ?** |  | | | | | |
| **Consignes transmises :** |  | | | | | |
| **Matériel/outils numériques utilisés :** | Quel matériel ou outil et pourquoi | | | | | |
| **Règles d’hygiène et de sécurité/contraintes à respecter :** |  | | | | | |
| **Pourquoi réaliser cette activité ?** |  | | | | | |
| **Avec qui avez-vous réalisé cette activité ?** | Personnel de l’entreprise : Rôle/Fonction de chacun  Client/Membre de l’association … : profil /rôle dans cette activité | | | | | |
| **Description de l’activité :** | Où, quand, comment… | | | | | |
| **Evaluation des résultats** | | | | | | |
| **Le(s) résultat(s) obtenu(s) :** |  | | | | | |
| **Ce que vous avez aimé en réalisant cette activité :** |  | | | | | |
| **Ce que vous avez appris en réalisant cette activité :** |  | | | | | |
| **Les difficultés que vous avez rencontrées pour réaliser cette activité :** |  | | | | | |
| **Evaluer votre travail sur cette activité :** | **Maitrise insuffisante** | **Maitrise fragile** | | **Maitrise satisfaisante** | | **Très bonne maitrise** |
| **Que devez-vous faire pour vous améliorer la prochaine fois ?** |  | | | | | |

**ANNEXES**

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre présentation d’activité : photos avant/après (dans le cadre d’une mise en rayon, d’une vitrine par exemple), plan, copies d’écran, photos des produits si c’est une vente…

 Pensez à numéroter vos annexes et à faire des reports aux annexes.

**Annexe 12** : Suivi des travaux (à compléter lors de la visite N°2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PFMP** | **Présentation de l’entreprise\*** | **Activités professionnelles** |
| **1** | Nom : | Thème :  Bloc(s) :  Description : |
| **2** | Nom : | Thème :  Bloc(s) :  Description : |
| **3** | Nom : | Thème :  Bloc(s) :  Description : |
| **4** | Nom : | Thème :  Bloc(s) :  Description : |

\*en cas de PFMP dans un même lieu, l’élève peut se centrer sur un secteur ou sur un rayon pour la 2ème présentation

Les épreuves certificatives du CAP EPC

 Un bloc de compétence = une épreuve

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Epreuves | Coefficient | Contenu | **En CCF** |
| EP1 | 3 | Epreuve basée sur les compétences du bloc 1 | Situations d’évaluation conduites à partir des activités professionnelles du candidat réalisées durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse. Compte rendus écrits/oraux |
| EP2 | 5 | Epreuve basée sur les compétences du bloc 2 |
| EP3 | 6 | Epreuve basée sur les compétences du bloc 3 |
| Commission  d’évaluation | | Comprend les professeurs ou formateurs d’économie-gestion du candidat ainsi que, dans la mesure du possible, le tuteur en entreprise ou le maître d’apprentissage | |

|  |
| --- |
| * EP1 : Le CCF est conduit à partir des activités professionnelles du candidat réalisées dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Ces activités donneront lieu à des comptes rendus écrits et oraux qui permettront à l'élève d'expliciter la démarche mise en œuvre pour les réaliser. Elles mobilisent les compétences du bloc 1 : "Recevoir et suivre les commandes" |
|  |
| * EP2 : Le CCF est conduit à partir des activités professionnelles du candidat réalisées dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Ces activités donneront lieu à des comptes rendus écrits et oraux qui permettront à l'élève d'expliciter la démarche mise en œuvre pour les réaliser. Elles mobilisent les compétences du bloc 2 : "Mettre en valeur et approvisionner" |
|  |
| * EP3 : Le CCF est conduit à partir des activités professionnelles du candidat réalisées dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Ces activités donneront lieu à des comptes rendus écrits et oraux qui permettront à l'élève d'expliciter la démarche mise en œuvre pour les réaliser. Elles mobilisent les compétences du bloc 3 : "Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat" |
| Les modalités sont identiques pour les 3 épreuves |

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP éQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE** | |
| **Épreuve EP1** (Unité professionnelle) - Coefficient : 3 | |
| **Groupe de compétences 1 :**  **RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES** | |
| **GRILLE D’ÉVALUATION**  **ÉPREUVE : RéCEPTION ET SUIVI DES COMMANDES (EP1)**  **CCF** | |
| **Session :**    **Date de l’épreuve :** | **Établissement :** |
| **Nom et prénom du (de la) candidat(e)**    **Numéro du (de la) candidat(e) :** | |
| **Composition de la commission d’évaluation :**    Mme / M.  Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)    **&**  Mme / M.  Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.  Fonction  Entreprise  Ou  Mme / M.  Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** | | | |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert** |
| **Participer à la passation des commandes fournisseurs** | Fiabilité des informations transmises :  *préparation des propositions de commandes*  Anticipation et évaluation correcte des quantités à commander : *connaissance du fonctionnement du cadencier de commande, vigilance concernant l’état des stocks et anticipation pour éviter les ruptures* | Ne transmet pas les informations  N’évalue pas correctement les quantités à commander | Transmet des informations imprécises  évalue correctement les quantités à commander mais n’anticipe pas les ruptures | Transmet des informations qui sont fiables quand on le/la sollicite  Anticipe les quantités à commander après les avoir correctement évaluées | Prend l’initiative de transmettre des informations qui sont fiables  Anticipe et évalue les quantités à commander de façon fiable, en toute autonomie |
| **Réceptionner** | Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises : *connaissance des étapes de la réception, des documents relatifs à la livraison et des règles d’organisation de la zone de stockage, contrôles quantitatifs et qualitatifs*  Respect des règles d’hygiène et de sécurité : *respect des procédures, et des règles concernant le produit (traçabilité, chaîne du froid…) adaptation des gestes et postures et de la tenue professionnelle à l’activité professionnelle*  Qualité du traitement des anomalies :  *maîtrise des informations à transmettre en cas d’anomalies et des procédures à réaliser en cas de livraison non conforme* | Ne réalise aucun contrôle  Ne respecte pas les règles d’hygiène et de sécurité et n’adopte pas une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnel  N’identifie pas les anomalies | Réalise un contrôle imprécis lors de la réception des marchandises  Respecte les règles d’hygiène et de sécurité et adopte une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnel, en étant guidé  Identifie les anomalies de façon partielle et ne maîtrise pas totalement les procédures à suivre en cas de livraison non conforme | Réalise les contrôles lors de la réception de marchandises de façon pertinente, après rappel des procédures de l’entreprise  Respecte les règles d’hygiène et de sécurité et adopte une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnel sur consignes  Identifie les anomalies avec fiabilité mais ne maîtrise pas totalement les procédures à suivre en cas de livraison non conforme | Réalise les contrôles fiables lors de la réception de marchandises, dans le respect des procédures de l’entreprise  Respecte en autonomie les règles d’hygiène et de sécurité liées au produit et adopte une tenue professionnelles adaptée en toutes circonstances  Identifie les anomalies, les transmet de façon fiable et efficace en utilisant les outils de communication adaptés |
| **Stocker** | Respect des règles de stockage :  *utilisation du matériel de manutention adapté et du mobilier de stockage en suivant les règles de stockage liée à la spécificité du produit*  Propreté et rangement de la réserve : *rangement des produits dans le bon espace et rotation des produits effectuée, la réserve est propre et correctement rangée*  Efficacité du tri et de l’évacuation des déchets : *les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur* | Ne respecte pas les règles de stockage  Ne range ni ne nettoie la réserve  Ne trie pas | Respecte les règles de stockage, mais n’optimise pas l’utilisation du mobilier de stockage et n’utilise pas toujours le bon matériel de manutention  Range et nettoie la réserve mais ne respecte pas toujours la rotation des produits  évacue les déchets sans les trier | Respecte les règles de stockage mais n’utilise pas toujours le matériel de manutention adapté  Range et nettoie la réserve efficacement chaque fois que cela est demandé en respectant la rotation des produits  Trie et évacue les déchets dès que cela est demandé | Respecte les règles de stockage, utilise le mobilier de stockage et le matériel de manutention adaptés  Range et nettoie la réserve de façon efficace aussi souvent que de besoin, en toute autonomie  Trie et évacue les déchets dès que cela est nécessaire, en respectant la réglementation en vigueur |
| **Préparer les commandes destinées aux clients** | Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais : *connaissance des différents modes de préparation des commandes omnicanales de l’entreprise* (*click and collect, picking…*), *colis composés, enregistrés et entreposés pour faciliter leur retrait par le client* | Les commandes des clients ne sont pas préparées correctement dans les délais impartis | Les commandes des clients sont préparées conformément à leurs demandes mais pas dans les délais impartis | Les commandes des clients sont préparées conformément à leurs demandes, dans les délais impartis | Les commandes sont préparées dans le respect de la demande du client et dans les délais impartis, les colis sont stockés correctement dans l’attente du retrait client |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Participer à la passation des commandes fournisseurs** | Fiabilité des informations transmises :  *préparation des propositions de commandes*  Anticipation et évaluation correcte des quantités à commander : *connaissance du fonctionnement du cadencier de commande, vigilance concernant l’état des stocks et anticipation pour éviter les ruptures* |  |  |  |  |
| **Réceptionner** | Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises : *connaissance des étapes de la réception, des documents relatifs à la livraison et des règles d’organisation de la zone de stockage, contrôles quantitatifs et qualitatifs*  Respect des règles d’hygiène et de sécurité : *respect des procédures, et des règles concernant le produit (traçabilité, chaîne du froid…) adaptation des gestes et postures et de la tenue professionnelle à l’activité professionnelle*  Qualité du traitement des anomalies : *maîtrise des informations à transmettre en cas d’anomalies et des procédures à réaliser en cas de livraison non conforme* |  |  |  |  |
| **Stocker** | Respect des règles de stockage :  *utilisation du matériel de manutention adapté et du mobilier de stockage en suivant les règles de stockage liée à la spécificité du produit*  Propreté et rangement de la réserve : *rangement des produits dans le bon espace et rotation des produits effectuée, la réserve est propre et correctement rangée*  Efficacité du tri et de l’évacuation des déchets : *les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur* |  |  |  |  |
| **Préparer les commandes destinées aux clients** | Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais : *connaissance des différents modes de préparation des commandes omnicanales de l’entreprise* *(click and collect, picking…), colis composés, enregistrés et entreposés pour faciliter leur retrait par le client* |  |  |  |  |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

# Appréciation motivée obligatoire au verso

|  |  |
| --- | --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)   |  | | --- | | **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demi-point supérieur | |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :    -    - |

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP éQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE** | |
| **Épreuve EP2** (Unité professionnelle) - Coefficient : 5 | |
| **Groupe de compétences 2 :**  **METTRE EN VALEUR ET APPROVISIONNER** | |
| **GRILLE D’ÉVALUATION**  **ÉPREUVE : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT (EP2)**  **CCF** | |
| **Session :**    **Date de l’épreuve :** | **Établissement :** |
| **Nom et prénom du (de la) candidat(e)**    **Numéro du (de la) candidat(e) :** | |
| **Composition de la commission d’évaluation :**    Mme / M.  Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)    **&**  Mme / M.  Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.  Fonction  Entreprise  Ou  Mme / M.  Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** | | | |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert** |
| **Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits** | Approvisionnement des rayons conforme aux consignes : *justesse de la détermination des quantités ; conformité des principes de mise en rayon et des règles de présentation*  Rotation des produits effective : *effectivité de la rotation et du réassort ; anticipation des ruptures ; détection des anomalies, défauts et altérations* | N’approvisionne pas le rayon dans le respect des consignes et des règles, ne détecte pas les anomalies | Approvisionne le rayon en respectant partiellement les consignes et les règles | Approvisionne le rayon correctement, constate les ruptures, applique les règles de présentation | Approvisionne en quantité et en qualité conformément aux consignes et aux règles, anticipe les ruptures et repère les anomalies ; assure une rotation des produits effective |
| **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial** | Mise en place efficace de l’aménagement de l’espace commercial : *respect des consignes et préconisations ; mise en œuvre efficace de l’aménagement*  Présentation des produits attractive : *respect des consignes et préconisations ; efficacité dans la mise en valeur des produits*  Maintien de la propreté des rayons, de l’espace commercial*: respect des règles et procédures de nettoyage ; effectivité du maintien de la propreté, du rangement des lieux de vente* | Ne respecte pas les consignes de mise en valeur des produits et de l’espace commercial, n’assure pas le nettoyage et le rangement des lieux de vente | Met en valeur partiellement les produits et l’espace commercial, maintient approximativement la propreté et le rangement | Met en valeur correctement les produits et l’espace commercial, maintient la propreté sur consigne | Met en valeur avec rigueur et créativité les produits et l’espace commercial conformément aux préconisations et aux règles, veille avec réactivité à la propreté et au nettoyage des lieux de vente |
| **Participer aux opérations de conditionnement des produits** | Qualité des opérations de conditionnement : *pertinence de la sélection de produits, fournitures, conditionnement, emballage ; rigueur et méthode de l’opération de conditionnement et de l’étiquetage ; respect des consignes, procédures et réglementation en lien avec la manipulation des produits ; fiabilité des opérations de traçabilité ; valorisation du produit conditionné* | Effectue un conditionnement impropre à la vente | Sélectionne des produits, des fournitures, un conditionnement ou un emballage qui ne sont pas systématiquement adaptés aux consignes | Effectue le conditionnement et l’étiquetage conformément aux consignes, aux procédures, dans le respect de la réglementation sur consignes | Effectue avec méthode et en autonomie le conditionnement et l’étiquetage conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la réglementation |
| **Installer et mettre à jour la signalétique** | Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible  *fiabilité, visibilité et attractivité de la signalétique ; détection des anomalies, respect des consignes et de la réglementation ; fiabilité des remontées d’information* | Installe et met à jour une signalétique non conforme aux consignes et préconisations | Installe et met à jour une signalétique peu adaptée et qui comporte des erreurs | Installe et met à jour une signalétique conforme aux consignes et aux préconisations, saisit des informations fiables | Installe et met à jour une signalétique conforme aux consignes et aux préconisations, fiable et lisible, vérifie l’exactitude et repère les anomalies |
| **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire** | Prévention des ruptures et de la démarque  *application des dispositifs et protocoles de prévention contre la démarque et le gaspillage ; fiabilité du comptage et de la transmission d’informations* | N’assure pas un comptage ni une transmission d’informations fiables, les documents ne sont pas correctement complétés | Applique partiellement les actions de prévention de la démarque et du gaspillage, la démarque connue n’est pas toujours repérée ; collecte et transmet des informations partielles et/ou imprécises | Applique les actions de prévention de la démarque et du gaspillage selon les consignes et procédures, assure un comptage et une transmission d’informations fiables | Met en œuvre avec rigueur et anticipation les actions de prévention de la démarque et du gaspillage selon les consignes et procédures |
| *Les critères et indicateurs ci-contre traversent l’ensemble des méta-compétences du bloc 2* | Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort  *adéquation de la posture et de la tenue professionnelle au contexte d’exercice ; respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort dans toutes les activités quotidiennes* | Ne respecte pas les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort, ni n’adopte une tenue professionnelle adaptée au contexte d’exercice | Respecte les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort et adopte une tenue professionnelle adaptée au contexte d’exercice en étant guidé | Respecte les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort et adopte une posture et une tenue professionnelle adaptée au contexte d’exercice sur consignes | Respecte en autonomie les règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort en toutes circonstances et adopte une posture et une tenue professionnelle adaptées au contexte d’exercice |
| Utilisation pertinente des outils et des supports numériques  *choix et usages pertinents des outils et supports à disposition selon l’activité à conduire ; fiabilité de la recherche et de la lecture d’informations ; pertinence de la collecte et du prélèvement d’informations ; fiabilité de l’actualisation des données ; respect des procédures et des règles de sécurité* | N’utilise pas les outils et supports numériques à sa disposition pour rechercher, lire, collecter, prélever des informations, actualiser des données dans ses activités professionnelles quotidiennes | Réalise des actions élémentaires de recherche, lecture, collecte, prélèvement des informations et actualisation des données avec les supports et outils numériques connus. Applique une procédure simple en étant guidé | Réalise des actions simples de recherche, lecture, collecte, prélèvement des informations et actualisation des données avec les outils et supports numériques connus. Applique seul une procédure simple tant que ne survient pas de difficulté | Choisit et utilise de façon pertinente et en autonomie les outils et supports numériques à sa disposition pour rechercher, lire, collecter, prélever des informations, actualiser des données dans ses activités quotidiennes |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits** | Approvisionnement des rayons conforme aux consignes  *Justesse de la détermination des quantités ; conformité des principes de mise en rayon et des règles de présentation*  Rotation des produits effective  *Effectivité de la rotation et du réassort ; anticipation des ruptures ; détection des anomalies, défauts et altérations* |  |  |  |  |
| **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial** | Mise en place efficace de l’aménagement de l’espace commercial  *Respect des consignes et préconisations ; mise en œuvre efficace de l’aménagement*  Présentation des produits attractive  *Respect des consignes et préconisations ; efficacité dans la mise en valeur des produits*  Maintien de la propreté des rayons, de l’espace commercial  *Respect des règles et procédures de nettoyage ; effectivité du maintien de la propreté, du rangement des lieux de vente* |  |  |  |  |
| **Participer aux opérations de conditionnement des produits** | Qualité des opérations de conditionnement  *Pertinence de la sélection de produits, fournitures, conditionnement, emballage ; rigueur et méthode de l’opération de conditionnement et de l’étiquetage ; respect des consignes, procédures et réglementation en lien avec la manipulation des produits ; fiabilité des opérations de traçabilité ;valorisation du produit conditionné* |  |  |  |  |
| **Installer et mettre à jour la signalétique** | Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible  *Fiabilité, visibilité et attractivité de la signalétique, détection des anomalies, respect des consignes et de la réglementation ; Fiabilité des remontées d’information* |  |  |  |  |
| **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire** | Prévention des ruptures et de la démarque  *Application des dispositifs et protocoles de prévention contre la démarque et le gaspillage ; fiabilité du comptage et de la transmission d’informations* |  |  |  |  |
| *Les deux critères ci-contre traversent l’ensemble des méta-compétences du bloc 2* | Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort  *Adéquation de la posture et de la tenue professionnelle au contexte d’exercice ; respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort dans toutes les activités quotidiennes* |  |  |  |  |
| Utilisation pertinente des outils et des supports numériques  *Choix et usages pertinents des outils et supports à disposition selon l’activité à conduire ; fiabilité de la recherche et de la lecture d’informations ; pertinence de la collecte et du prélèvement d’informations ; fiabilité de l’actualisation des données ; respect des procédures et des règles de sécurité* |  |  |  |  |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

# Appréciation motivée obligatoire au verso

|  |  |
| --- | --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)   |  | | --- | | **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demi-point supérieur | |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :    -  - |

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP éQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE** | |
| **Épreuve EP3 (**Unité professionnelle) - Coefficient : 6 | |
| **Groupe de compétences 3 :**  **CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | |
| **GRILLE D’ÉVALUATION**  **ÉPREUVE : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat (EP3)**  **CCF** | |
| **Session :**    **Date de l’épreuve :** | **Établissement :** |
| **Nom et prénom du (de la) candidat(e)**    **Numéro du (de la) candidat(e) :** | |
| **Composition de la commission d’évaluation :**    Mme / M.  Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)    **&**  Mme / M.  Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.  Fonction  Entreprise  Ou  Mme / M.  Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** | | | |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert** |
| **Préparer son environnement de travail** | **Efficacité de la préparation de l’environnement de travail**  *Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d’opérationnalité des outils d’aide à la vente (y compris digitaux) et d’encaissement* | Ne prépare pas son environnement de travail. N’adopte pas une tenue adaptée | Prépare son matériel et adopte une tenue professionnelle adaptée | Prépare son matériel, adopte une tenue professionnelle adaptée et s’assure que les outils d’aide à la vente et d’encaissement sont opérationnels | S’assure que les outils d’aide à la vente et d’encaissement sont opérationnels et respecte les consignes et procédures |
| **Prendre contact avec le client** | **Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise**  *Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l’unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client* | N’accueille pas le client en face à face et/ou à distance | Accueille le client en face à face et/ou à distance sans respecter les exigences de l’unité commerciale | Accueille le client en face à face et/ou à distance dans le respect des exigences de l’unité commerciale | Accueille le client en face à face et/ou à distance dans le respect des exigences de l’unité commerciale  et établit un contact positif avec le client tout en instaurant un climat de confiance |
| **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal** | **Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client**  *Pertinence du questionnement en faisant preuve d’écoute active et d’empathie* | Ne cherche pas à identifier la demande.  N’identifie pas la demande et ne fait preuve d’aucune écoute active | Réalise un questionnement imprécis et pratique une écoute superficielle | Procède à un questionnement et une écoute active permettant de cerner les principaux besoins /attentes. | Réalise un questionnement de nature à identifier l’ensemble des besoins et attentes du client en appliquant une écoute active et de l’empathie |
| **Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus**  *Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l’offre commerciale* | Ne propose pas de conseil | Propose des conseils inadaptés aux produits et/ou services | Propose des conseils adaptés à l’offre de produits et/ou de services qui répondent aux principaux besoins et attentes du client | Propose des conseils adaptés à l’offre de produits et/ou de services qui répondent aux principaux besoins et attentes du client, l’accompagne dans son choix et s’assure de son adhésion |
| **Mise en œuvre d’une présentation, d’une démon-stration ou d’une dégustation convaincante et efficace**  *Maîtrise des principales caractéristiques / principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal* | N’identifie pas et ne s’appuie pas sur les principales caractéristiques des produits et services proposés | Identifie des avantages inadaptés sans tenir compte de la demande du client | S’appuie sur des avantages adaptés lors de la présentation,  démonstration ou dégustation | S’appuie sur des avantages convaincants et efficaces lors de la présentation,  démonstration ou dégustation  et propose des services associés ou complémentaires  pertinents |
| **Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques**  *Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d’aide à la vente ; accompagnement du client dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale* | N’utilise pas les outils d’aide à la vente digitaux (pour accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal) | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente inadaptés | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente adaptés au contexte omnicanal | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente pertinents et accompagne le client dans l’utilisation des outils digitaux (dans un contexte omnicanal) |
| **Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement**  *Maîtrise d’une prise de commande ; conformité et lisibilité du message retranscrit, sans faute d’orthographe, avec une utilisation pertinente des outils de communication et logiciels* | Ne prend pas de commande | Prend la commande de façon partielle et imprécise | Prend la commande correctement avec toutes les informations indispensables à son traitement | Prend la commande avec toutes les informations indispensables à son traitement en utilisant un outil de communication et/ou un logiciel de façon pertinente. |
| **Respect des procédures de remises et de retours des colis**  *Maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l’identité du client* | N’applique pas les procédures de remise et de retours des colis | Applique les procédures de remise et des retours des colis | Applique correctement les procédures de remise et des retours des colis dans le respect de la politique commerciale du point de vente avec de l’aide | Applique correctement les procédures de remise et de retour des colis au client dans le respect de la politique commerciale du point de vente, en autonomie et valide le retrait à l’aide d’outils digitaux. |
| **Finaliser la prise en charge du client** | **Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation**  *Justesse de la procédure de prise de congé : rassurer, remercier et raccompagner le client ; maintien d’un climat de confiance et favorable jusqu’au départ du client ; respect de la politique et des moyens de fidélisation de l’unité commerciale* | Prend congé sans respecter la procédure | Prend congé en respectant approximativement la procédure | Prend congé et crée un climat de confiance et favorable à la fidélisation | Prend congé et propose des moyens de fidélisation pertinents/cohérents avec la politique de l’unité commerciale |
| **Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse**  *Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse* | L’encaissement  n’est pas effectué | L’encaissement est effectué mais les opérations de clôture de caisse sont inadaptées | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont correctement réalisés dans le respect des procédures de l’unité commerciale | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont parfaitement réalisés. Il s’assure de la fiabilité des enregistrements. |
| **Recevoir les réclamations courantes** | **Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation**  *Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur* | N’ identifie pas une réclamation | Identifie la réclamation mais ne la transmet pas au bon interlocuteur ou propose une solution inadaptée | Prend en compte la réclamation et la transmet au bon interlocuteur ou propose une solution pas totalement conforme aux procédures et à la réglementation | Prend en compte, transmet la réclamation au bon interlocuteur et/ou propose une solution adaptée aux procédures de l’unité commerciale. |
| **Communiquer** | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente.**  *Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé* | S’exprime avec difficulté en n’adaptant pas sa communication non verbale | S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non  verbale | S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale correcte | S’exprime clairement et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la  vente |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Préparer son environnement de travail** | **Efficacité de la préparation de l’environnement de travail**  *(Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d’opérationnalité des outils d’aide à la vente (y compris digitaux) et d’encaissement)* |  |  |  |  |
| **Prendre contact avec le client** | **Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise**  *(Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l’unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client)* |  |  |  |  |
| **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal** | **Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client**  *(Pertinence du questionnement en faisant preuve d’écoute active et d’empathie)* |  |  |  |  |
| **Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus**  *(Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l’offre commerciale)* |  |  |  |  |
| **Mise en œuvre d’une présentation, d’une démonstration ou d’une dégustation convaincante et efficace**  *(Maîtrise des principales caractéristiques/principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal)* |  |  |  |  |
| **Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques**  *(Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d’aide à la vente ; accompagnement du client dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale)* |  |  |  |  |
| **Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement**  *(Maîtrise d’une prise de commande ; conformité et lisibilité du message retranscrit, sans faute d’orthographe, avec une utilisation pertinente des outils de communication et logiciels)* |  |  |  |  |
| **Respect des procédures de remises et de retours des colis**  *(Maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l’identité du client)* |  |  |  |  |
| **Finaliser la prise en charge du client** | **Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation**  *(Justesse de la procédure de prise de congé : rassurer, remercier et raccompagner le client ; maintien d’un climat de confiance et favorable jusqu’au départ du client ; respect de la politique et des moyens de fidélisation de l’unité commerciale)* |  |  |  |  |
| **Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse***(Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse)* |  |  |  |  |
| **Recevoir les réclamations courantes** | **Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation**  *(Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur)* |  |  |  |  |
| **Communiquer**  1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes) | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente** *(Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé)* |  |  |  |  |

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

|  |  |
| --- | --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)   |  | | --- | | **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demi-point supérieur |         **Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :**    -    - |