**Elève**

Prénom :

Nom :

Classe :

Année :



CAP EPC

Équipier polyvalent du commerce

Livret professeur 

de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) de 1ère et de terminale et des CCF



Etablissement scolaire

Logo/adresse/tél/courriel

**Sommaire :**

Annexe 1 : Suivi en visite de courtoisie……………………………………..……P 3

Annexe 2 : Document de suivi des compétences PFMP1 et 2…………….P 7

Annexe 3 : Document de suivi des attitudes professionnelles 1ère………P 11

Annexe 4 : Document de suivi des compétences PFMP3 et 4…….………P 12

Annexe 5 : Document de suivi des attitudes professionnelles Tle……...P 16

Annexe 6 : Bilan PFMP 1ère …………………………………………………….…….P 17

Annexe 7 : Bilan PFMP Terminale ……………………………………………..….P 18

Annexe 8 : Attestation de présence en PFMP de 1ère…………………….…P 19

Annexe 9 : Attestation de présence en PFMP de Tle……………………..…P 20

Annexe 10 : Suivi des travaux…………………………….………….…………….P 21

Grille EP1 CCF………………………………………………….……………..……….…P 22

Grille EP2 CCF…………………………………………………..……………………..…P 25

Grille EP3 CCF…………………………………………………..……………….…….…P 28

**Annexe 1 :** Document de suivi en visite de courtoisie PFMP1

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 PFMP2

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 PFMP3

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 PFMP4

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 PFMP 2 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
|  | **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 stocksPréparer les propositions de commandesUtiliser le mode de transmission adaptéTransmettre la commande après validationAssurer le suivi des commandes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Réceptionner**

Identifier les documents de livraison et de traçabilitéContrôler la qualité et la quantitéComparer le bon de commande et le bon de livraisonRelever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsableClasser les documents de réception et de traçabilité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Stocker**

Utiliser le matériel de manutention adaptéRanger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation Trier et évacuer les contenantsMaintenir l’organisation et la propreté de la réserve |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Préparer les commandes destinées aux clients**

Prélever et rassembler les produits commandésReconditionner et stocker les produits selon leur spécificitéVérifier l’adéquation entre la commande et la préparationEnregistrer 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 compétencesatteint |  |  |
|  | **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 rayonAnticiper les ruptures en rayonIdentifier les produits à mettre en rayonAcheminer les produits de la réserve vers la surface de venteDéballer les produits à mettre en rayonAppliquer les règles de présentation marchandeEffectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortimentProcéder à la rotation des produitsDétecter 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 produitsParticiper à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrinesVeiller à la propreté et nettoyer les surfaces de venteVeiller 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 mobilierRassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnementSélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prixConditionner et / ou emballer le produitCalculer le prix de venteAppliquer 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 PLVMettre en place et vérifier le balisageVérifier 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 courtesRepérer et enregistrer la démarque connueRanger et compter les produitsEnregistrer 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 compétencesatteint |  |  |
|  | **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 matérielRespecter 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 clientAdopter 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 responsableOrienter le clientInformer le client Conseiller le client Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitauxPrésenter le ou les produits Proposer des services associés et complémentairesRenseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clientsRéaliser des livraisons |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Finaliser la prise en charge du Client**

Enregistrer les achats et / ou retoursProposer un moyen de fidélisationEncaisser/ accompagner l’encaissement digital, automatique ou mobileRéaliser les opérations complémentaires à l’encaissementPrendre congéCollecter et actualiser l’information sur le clientFermer la caisse et procéder aux opérations de clôture |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Recevoir les réclamations courantes**

 Écouter et identifier clairement le type de réclamationProposer 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 compétencesatteint |  |  |
| **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 stocksPréparer les propositions de commandesUtiliser le mode de transmission adaptéTransmettre la commande après validationAssurer le suivi des commandes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
| * **Réceptionner**

Identifier les documents de livraison et de traçabilitéContrôler la qualité et la quantitéComparer le bon de commande et le bon de livraisonRelever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsableClasser les documents de réception et de traçabilité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |
| * **Stocker**

Utiliser le matériel de manutention adaptéRanger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation Trier et évacuer les contenantsMaintenir l’organisation et la propreté de la réserve |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |
| * **Préparer les commandes destinées aux clients**

Prélever et rassembler les produits commandésReconditionner et stocker les produits selon leur spécificitéVérifier l’adéquation entre la commande et la préparationEnregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluableEntreprise PFMP 3 :Entreprise PFMP 4 : |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **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 rayonAnticiper les ruptures en rayonIdentifier les produits à mettre en rayonAcheminer les produits de la réserve vers la surface de venteDéballer les produits à mettre en rayonAppliquer les règles de présentation marchandeEffectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortimentProcéder à la rotation des produitsDétecter 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 produitsParticiper à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrinesVeiller à la propreté et nettoyer les surfaces de venteVeiller 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 mobilierRassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnementSélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prixConditionner et / ou emballer le produitCalculer le prix de venteAppliquer 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 PLVMettre en place et vérifier le balisageVérifier 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 courtesRepérer et enregistrer la démarque connueRanger et compter les produitsEnregistrer le comptage et rendre compte |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
| \*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 compétencesatteint |  |  |
| **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 matérielRespecter 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 clientAdopter 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 responsableOrienter le clientInformer le client Conseiller le client Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitauxPrésenter le ou les produits Proposer des services associés et complémentairesRenseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clientsRéaliser des livraisons |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Finaliser la prise en charge du Client**

Enregistrer les achats et / ou retoursProposer un moyen de fidélisationEncaisser/ accompagner l’encaissement digital, automatique ou mobileRéaliser les opérations complémentaires à l’encaissementPrendre congéCollecter et actualiser l’information sur le clientFermer la caisse et procéder aux opérations de clôture |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * **Recevoir les réclamations courantes**

 Écouter et identifier clairement le type de réclamationProposer 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 1Dates : | PFMP 2 :Dates |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retardDate/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 3Dates : | PFMP 4 :Dates |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retardDate/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 11** : 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

|  |
| --- |
|  **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. FonctionEntreprise OuMme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. FonctionEntreprise OuMme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. FonctionEntreprise OuMme / M. Professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **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 :**  -  -  |