

Elève

Prénom :

Nom :

Classe :

Année :



RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

CAP EPC

Équipier polyvalent du commerce

Livret professeur



de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel
(PFMP) de 1^{ère} 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 1 ^{ère}	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 1 ^{ère}	P 17
Annexe 7 : Bilan PFMP Terminale	P 18
Annexe 8 : Attestation de présence en PFMP de 1 ^{ère}	P 19
Annexe 9 : Attestation de présence en PFMP de T ^{le}	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



Entreprise PFMP 1 :

Entreprise PFMP 2 :

	Activités professionnelles prévues ¹		Niveau de compétences atteint					Commentaires
	PFMP 1	PFMP 2	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	
EP1 : Recevoir et suivre les commandes								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								

*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					Commentaires
PFMP 1	PFMP 2	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	

EP2 : Mettre en valeur et approvisionner

<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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...)</p>								
<p>➤ 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</p>								

<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								

*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					Commentaires
PFMP 1	PFMP 2	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	

EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d'achat

<p>➤ Préparer son environnement de travail</p> <p>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</p>								
<p>➤ Prendre contact avec le client</p> <p>Accueillir le client S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Adopter une attitude d'accueil Favoriser un climat de confiance</p>								
<p>➤ Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal Adopter une écoute active</p> <p>Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable Orienter le client Informé 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</p>								
<p>➤ Finaliser la prise en charge du Client</p> <p>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</p>								
<p>➤ Recevoir les réclamations courantes</p> <p>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</p>								

*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

	PFMP 1	Niveau de maîtrise					Commentaires éventuels	PFMP 2	Niveau de maîtrise					Commentaires éventuels
		MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*			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					Commentaires
	PFMP 3	PFMP 4	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	
EP1 : Recevoir et suivre les commandes								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								

*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					Commentaires
PFMP 3	PFMP 4	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	

EP2 : Mettre en valeur et approvisionner

<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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...)</p>								
<p>➤ 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</p>								

<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								

*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					Commentaires
PFMP 3	PFMP 4	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	

EP 3 : Conseils et accompagnement du client dans son parcours d'achat

<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								
<p>➤ 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</p>								

*MI : maîtrise insuffisante

*MF : maîtrise fragile

*MS : maîtrise satisfaisante

*TBM : très bonne maîtrise

*NE : non évaluable

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

Annexe 5 : Document de suivi des attitudes professionnelles Terminale

	PFMP 3	Niveau de maîtrise					Commentaires éventuels	PFMP 4	Niveau de maîtrise					Commentaires éventuels
		MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*			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 :

Chaque PFMP donne lieu à la réalisation :

- d'une présentation de l'entreprise
- d'une présentation d'au moins 2 activités réalisées

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).

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 2^{ème} présentation

CAP EQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

Épreuve EP1 (Unité professionnelle) - Coefficient : 3

Groupe de compétences 1 :

RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES

**GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE : RECEPTION 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	PROFIL			
		1	2	3	4
Participer à la passation des commandes fournisseurs	<p>Fiabilité des informations transmises : <i>préparation des propositions de commandes</i></p> <p>Anticipation et évaluation correcte des quantités à commander : <i>connaissance du fonctionnement du cadencier de commande, vigilance concernant l'état des stocks et anticipation pour éviter les ruptures</i></p>				
Réceptionner	<p>Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises : <i>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</i></p> <p>Respect des règles d'hygiène et de sécurité : <i>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</i></p> <p>Qualité du traitement des anomalies : <i>maîtrise des informations à transmettre en cas d'anomalies et des procédures à réaliser en cas de livraison non conforme</i></p>				
Stocker	<p>Respect des règles de stockage : <i>utilisation du matériel de manutention adapté et du mobilier de stockage en suivant les règles de stockage liée à la spécificité du produit</i></p> <p>Propreté et rangement de la réserve : <i>rangement des produits dans le bon espace et rotation des produits effectuée, la réserve est propre et correctement rangée</i></p> <p>Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets : <i>les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</i></p>				
Préparer les commandes destinées aux clients	<p>Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais : <i>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</i></p>				

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 EQUIPIER 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	PROFIL			
		1	2	3	4
Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits	Approvisionnement des rayons conforme aux consignes <i>Justesse de la détermination des quantités ; conformité des principes de mise en rayon et des règles de présentation</i> Rotation des produits effective <i>Effectivité de la rotation et du réassort ; anticipation des ruptures ; détection des anomalies, défauts et altérations</i>				
Mettre en valeur les produits et l'espace commercial	Mise en place efficace de l'aménagement de l'espace commercial <i>Respect des consignes et préconisations ; mise en œuvre efficace de l'aménagement</i> Présentation des produits attractive <i>Respect des consignes et préconisations ; efficacité dans la mise en valeur des produits</i> Maintien de la propreté des rayons, de l'espace commercial <i>Respect des règles et procédures de nettoyage ; effectivité du maintien de la propreté, du rangement des lieux de vente</i>				
Participer aux opérations de conditionnement des produits	Qualité des opérations de conditionnement <i>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</i>				
Installer et mettre à jour la signalétique	Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible <i>Fiabilité, visibilité et attractivité de la signalétique, détection des anomalies, respect des consignes et de la réglementation ; Fiabilité des remontées d'information</i>				
Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire	Prévention des ruptures et de la démarque <i>Application des dispositifs et protocoles de prévention contre la démarque et le gaspillage ; fiabilité du comptage et de la transmission d'informations</i>				
<i>Les deux critères ci-contre traversent l'ensemble des méta-compétences du bloc 2</i>	Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort <i>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</i>				
	Utilisation pertinente des outils et des supports numériques <i>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</i>				

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 EQUIPIER 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	PROFIL			
		1	2	3	4
Préparer son environnement de travail	Efficacité de la préparation de l'environnement de travail <i>(Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d'opérationnalité des outils d'aide à la vente (y compris digitaux) et d'encaissement)</i>				
Prendre contact avec le client	Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise <i>(Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l'unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client)</i>				
Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal	Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client <i>(Pertinence du questionnement en faisant preuve d'écoute active et d'empathie)</i>				
	Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus <i>(Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l'offre commerciale)</i>				
	Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace <i>(Maîtrise des principales caractéristiques/principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal)</i>				
	Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques <i>(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)</i>				
	Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement <i>(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)</i>				
	Respect des procédures de remises et de retours des colis <i>(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)</i>				
Finaliser la prise en charge du client	Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation <i>(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)</i>				
	Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse <i>(Pertinence et exactitude de l'enregistrement des achats dans le respect des procédures de l'unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse)</i>				
Recevoir les réclamations courantes	Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation <i>(Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l'unité commerciale et la réglementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur)</i>				
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente <i>(Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé)</i>				

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 :

-

-