

**Cahier des charges de l’évaluation**

**des épreuves professionnelles**

**EP1 EP2 EP3**

**CAP**

**É**quipier **P**olyvalent du **C**ommerce

SOMMAIRE

[PRÉAMBULE 2](#_Toc74062345)

[**Introduction** 2](#_Toc74062346)

[**Lexique** 2](#_Toc74062347)

[**Productions réalisées par le candidat** 3](#_Toc74062348)

[ÉPREUVE EP1 RÉCEPTION ET SUIVI DES COMMANDES 4](#_Toc74062349)

[1. Finalités de l’épreuve 4](#_Toc74062350)

[2. Objectifs et contenus de l’épreuve 4](#_Toc74062351)

[3. Critères d’évaluation 4](#_Toc74062352)

[4. Modes d’évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation) 4](#_Toc74062353)

[5. Les recommandations pédagogiques académiques 5](#_Toc74062354)

[6. Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle 6](#_Toc74062355)

[7. Grille d’évaluation BLOC 1 en cours de formation 7](#_Toc74062356)

[8. Grille nationale d’aide au positionnement du candidat BLOC 1 10](#_Toc74062357)

[ÉPREUVE EP2 MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT 12](#_Toc74062358)

[1. Finalités de l’épreuve 12](#_Toc74062359)

[2. Objectifs et contenus de l’épreuve 12](#_Toc74062360)

[3. Critères d'évaluation 12](#_Toc74062361)

[4. Modes d’évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation) 12](#_Toc74062362)

[5. Les recommandations pédagogiques académiques 13](#_Toc74062363)

[6. Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle 14](#_Toc74062364)

[7. Grille d’évaluation BLOC 2 en cours de formation 15](#_Toc74062365)

[8. Grille nationale d’aide au positionnement du candidat BLOC 2 18](#_Toc74062366)

[ÉPREUVE EP3 CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT 20](#_Toc74062367)

[1. Finalités de l’épreuve 20](#_Toc74062368)

[2. Objectifs et contenus de l’épreuve 20](#_Toc74062369)

[3. Critères d'évaluation 20](#_Toc74062370)

[4. Modes d’évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation) 20](#_Toc74062371)

[5. Les recommandations pédagogiques académiques 21](#_Toc74062372)

[6. Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle 22](#_Toc74062373)

[7. Grille d’évaluation BLOC 3 en cours de formation 23](#_Toc74062374)

[8. Grille nationale d’aide au positionnement du candidat BLOC 3 26](#_Toc74062375)

# PRÉAMBULE

## **Introduction**

*L’évaluation des épreuves EP1, EP2 et EP3 s’appuie respectivement sur l’ensemble des* ***activités professionnelles*** *(activités significatives) qui relèvent des groupes de compétences 1, 2 et 3.*

* *EP1 relève du groupe de compétences du bloc 1* ***« Recevoir et suivre les commandes »****;*
* *EP2 relève du groupe de compétences du bloc 2* ***« Mettre en valeur et approvisionner »****. ;*
* *EP3 relève du groupe de compétences du bloc 3* ***« Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat »****.*

*Chaque activité significative suppose que le candidat ait renseigné la fiche de synthèse afférente (exemple de trame fournie dans le portfolio de compétences à la page 6).*

*Le profil du candidat apparaissant sur le tableau de suivi de compétences utilisé tout au long du cycle de formation servira de référence pour renseigner les grilles nationales certificatives en fin de cycle et pour l’obtention du diplôme (annexes 1, 3 et 5).*

*Il est fortement préconisé de s’appuyer sur un onglet de synthèse par candidat figurant dans le tableau de suivi des compétences, dans lequel seront reportés les 2 positionnements finaux de la seconde à la terminale (première année de CAP et deuxième année de CAP). Ainsi, la commission d’évaluation aura une vision synoptique du profil du candidat pour l’aider au positionnement final des épreuves EP1. EP2 et EP3.*

## **Lexique**

|  |  |
| --- | --- |
| **TERMES** | **SIGNIFICATIONS** |
| **Activités significatives** | Activités professionnelles réalisées par les élèves en classe  (évaluations, travaux pratiques, autres réalisés en centre de formation), en PFMP ou dans le cadre privé (association, club de sport, …). |
| **Fiche signalétique** | Document de présentation de l’organisation où le jeune effectue sa PFMP. Elle intègre des notions économiques, juridiques et professionnelles |
| **Fiche descriptive d’activité** | Document dans lequel le candidat décrit une activité significative qu’il a réalisée. Il s’agit de rendre compte d’une activité réalisée en entreprise, au lycée ou dans le cadre privé avec un retour réflexif. |
| **Fiche de synthèse du portfolio** | Document qui accompagne les activités significatives et qui présente les compétences et les résultats obtenus (les trames figurent dans le portfolio aux pages 6 et 8) |
| **Tableau de suivi des compétences** | Document de traçabilité permettant le suivi de l’acquisition des compétences de chaque candidat tout au long du cycle de formation. |
| **Portfolio** | Support numérique proposé par le candidat qui compile l’ensemble des travaux professionnels (activités significatives). |

## **Productions réalisées par le candidat**

Pour certifier l’acquisition de ses compétences, le candidat compile, dans son livret portfolio, des documents numériques relatifs à ses activités professionnelles (activités significatives), elles-mêmes relatives aux trois blocs de compétences. Une variété de supports numériques est attendue.

Tout au long de sa formation, le candidat réalise au minium **6 documents numériques :**

* deux documents numériques pour EP1 relevant du domaine d’activités professionnelles 1 **«** Recevoir et suivre les commandes » (bloc 1).
* deux documents numériques pour EP2 EP1 relevant du domaine d’activités professionnelles 2 « Mettre en valeur et approvisionner » (bloc 2).
* deux documents numériques pour EP3 relevant du domaine d’activités professionnelles 3 « Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat » (bloc 3).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Épreuve** | **Nombre d’activités professionnelles à présenter** |  | **Domaines d’activité relatifs aux activités professionnelles** |
| EP1 | **2** |  | **Bloc 1** « Recevoir et suivre les commandes » |
| EP2 | **2** |  | **Bloc 2** « Mettre en valeur et approvisionner » |
| EP3 | **2** |  | **Bloc 3** « Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat » |
|  |  |  |  |
|  | Les 6 travaux sont à réaliser tout au long du cycle de formation |  |  |

# ÉPREUVE EP1 RÉCEPTION ET SUIVI DES COMMANDES

**ÉPREUVE EP1 Coefficient 3**

## Finalités de l’épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l’aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d’activités 1.

## Objectifs et contenus de l’épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d’apprentissage liés au bloc de compétences 1 « Recevoir et suivre les commandes » et aux savoirs associés.

## Critères d’évaluation

* Fiabilité des informations transmises
* Anticipation et évaluation correctes des quantités à commander
* Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises
* Respect des règles d’hygiène et de sécurité
* Qualité du traitement des anomalies
* Respect des règles de stockage
* Propreté et rangement de la réserve
* Efficacité du tri et de l’évacuation des déchets
* Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais

## Modes d’évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation)

### Présentation de l’épreuve :

L’épreuve comporte une situation d’évaluation. Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des activités professionnelles (activités significatives) du candidat réalisées durant le cycle de formation, à la fois 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 ».**

La programmation de la situation d’évaluation dépend notamment :

* pour chaque candidat, de son rythme d’acquisition des apprentissages, du degré d’avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
* pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
* pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

### Composition de la commission d’évaluation :

La 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.

### Déroulement de la situation d’évaluation :

Sur la base des activités professionnelles réalisées par le candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l’épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 3. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

### Communication des éléments d’évaluation à la commission d’harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d’évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d’établissement, à la commission d’harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques.

Il comprend :

* la grille d’aide à l’évaluation complétée ;
* les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l’attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d’harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

## Les recommandations pédagogiques académiques

Rappel pour **EP1**: le nombre **de travaux professionnels (activités significatives) à compiler dans le portfolio** est à minima de **2**. Ces travaux mobilisent les compétences du **bloc 1** « Recevoir et suivre les commandes » et sont à réaliser tout au long du cycle de formation.

Une variété de supports numériques est attendue.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail. L’enseignant de spécialité **positionnera in fine les compétences dans le tableau de suivi.**

## Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENDANT LE CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | | | |
| **Épreuve** | **Forme** | | | **Durée**  **Période** | | **Lieu** | **Productions attendues** | **Qui ?** | **Supports d’évaluation ?** | |
| **ÉpreuveEP1** | **CCF**  Tous **les travaux professionnels** relevant du bloc de compétences 1, menés avec les enseignants, les tuteurs ou en autonomie de la part du candidat et compilés dans le livret de PORFOLIO | | | Tout au long du cycle de formation | | En entreprise pour le positionnement des compétences vues en PFMP  **et**  En centre de formation | * + - Les compétences travaillées lors des PFMP     - Les activités professionnelles (activités significatives) cf. liste proposée dans le portfolio de compétences | Tuteur + professeur lors des PFMP  **et**  Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel | * Tableau de suivi des compétences sur tout le cycle de formation * Grille nationale d’aide au positionnement (annexe 2) | |
| **À L’ISSUE DU CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | | | |
| **Épreuve** | | **Forme** | **Coef.** | **Quand ?** | **Lieu** | | **Documents à produire** | **Qui ?** | | **Quel support d’évaluation ?** |
| **ÉpreuveEP1**  **Évaluation finale** | | Consultation par le jury des travaux professionnels réalisés sur le cycle (pas de soutenance pour le candidat) | **3** | Mai-juin de l’année de Terminale | En centre de formation  **ou**  En entreprise | | * + - Les attestations de PFMP     - Tableau de suivi des compétences complété * **Le Portfolio de compétences** complété par la candidat | Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel  **ou**  Dans la mesure du possible un professionnel du secteur et un professeur de spécialité  **ou**  Le tuteur et le professeur de spécialité | | La grille nationale d’évaluation EP1 (annexe 1) |

## Grille d’évaluation BLOC 1 en cours de formation

Annexe 1

|  |  |
| --- | --- |
| **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) | |

Annexe 1 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 (page suivante)**

Annexe 1 suite

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

## Grille nationale d’aide au positionnement du candidat BLOC 1

Annexe 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |

Annexe 2 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |

# ÉPREUVE EP2 MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT

**ÉPREUVE EP2 Coefficient 5**

## Finalités de l’épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l’aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d’activités 2.

## Objectifs et contenus de l’épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 2 « Mettre en valeur et approvisionner » et aux savoirs-associés.

## Critères d'évaluation

* Approvisionnement des rayons conforme aux consignes
* Rotation des produits effective
* Mise en place efficace de l’aménagement de l’espace commercial
* Présentation des produits attractive
* Maintien de la propreté des rayons, de l’espace commercial
* Qualité des opérations de conditionnement
* Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible
* Prévention des ruptures et de la démarque
* Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort
* Fiabilité des informations recueillies et transmises
* Utilisation pertinente des outils et des supports numériques

## Modes d’évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation)

### Présentation de l’épreuve :

L’épreuve comporte une situation d’évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit 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. 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 »**.

La programmation de la situation d’évaluation dépend notamment :

* pour chaque candidat, de son rythme d’acquisition des apprentissages, du degré d’avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
* pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées;
* pour chaque académie, *in fine*, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

### Composition de la commission d’évaluation :

La 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

### Déroulement de la situation d’évaluation :

Sur la base des activités professionnelles du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l’épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 5. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

### Communication des éléments d’évaluation à la commission d’harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d’évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d’établissement, à la commission d’harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :

* la grille d’aide à l’évaluation complétée ;
* les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l’attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d’harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

## Les recommandations pédagogiques académiques

Rappel pour **EP2**: le nombre **de travaux professionnels (activités significatives) à compiler dans le portfolio** est à minima de **2**. Ces travaux mobilisent les compétences du **bloc 2** « Mettre en valeur et approvisionne**r »** et sont à réaliser tout au long du cycle de formation.

Une variété de supports numériques est attendue.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail. L’enseignant de spécialité **positionnera in fine les compétences dans le tableau de suivi**

## Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENDANT LE CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | | | |
| **Épreuve** | **Forme** | | | **Durée**  **Période** | | **Lieu** | **Productions attendues** | **Qui ?** | **Supports d’évaluation ?** | |
| **ÉpreuveEP2** | **CCF**  Tous **les travaux professionnels** relevant du bloc de compétences 2, menés avec les enseignants, les tuteurs ou en autonomie de la part du candidat et compilés dans le livret de PORFOLIO | | | Tout au long du cycle de formation | | En entreprise pour le positionnement des compétences vues en PFMP  **et**  En centre de formation | * + - Les compétences travaillées lors des PFMP     - Les activités professionnelles (activités significatives) cf. liste proposée dans le portfolio de compétences | Tuteur + professeur lors des PFMP  **et**  Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel | * Tableau de suivi des compétences sur tout le cycle de formation * Grille nationale d’aide au positionnement (annexe 4) | |
| **À L’ISSUE DU CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | | | |
| **Épreuve** | | **Forme** | **Coef.** | **Quand ?** | **Lieu** | | **Documents à produire** | **Qui ?** | | **Quel support d’évaluation ?** |
| **ÉpreuveEP2**  **Évaluation finale** | | Consultation par le jury des travaux professionnels réalisés sur le cycle (pas de soutenance pour le candidat) | **5** | Mai-juin de l’année de Terminale | En centre de formation  **ou**  En entreprise | | * + - Les attestations de PFMP     - Tableau de suivi des compétences complété * **Le Portfolio de compétences** complété par la candidat | Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel  **ou**  Dans la mesure du possible un professionnel du secteur et un professeur de spécialité  **ou**  Le tuteur et le professeur de spécialité | | La grille nationale d’évaluation EP2 (annexe 3) |

## Grille d’évaluation BLOC 2 en cours de formation

Annexe 3

|  |  |
| --- | --- |
| **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) | |

Annexe 3 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 (page suivante)**

Annexe 3 suite

|  |  |
| --- | --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)   |  | | --- | | **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demi-point supérieur | |

## Grille nationale d’aide au positionnement du candidat BLOC 2

Annexe 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **CRITÈRES ET INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **DESCRIPTEURS DES DIFFÉRENTS PROFILS** | | | |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **1 : 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 |

Annexe 4 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |

# ÉPREUVE EP3 CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT

**ÉPREUVE EP3 Coefficient 6**

## Finalités de l’épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l’aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d’activités 3.

## Objectifs et contenus de l’épreuve

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 3 « Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat » et aux savoirs-associés.

## Critères d'évaluation

* Efficacité de la préparation de l’environnement de travail
* Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise
* Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client
* Mise en œuvre d’une présentation, d’une démonstration ou d’une dégustation convaincante et efficace
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente
* Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques
* Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement
* Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus
* Respect des procédures de remises et de retours des colis
* Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation
* Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse
* Identification, prise en compte et / ou transmission rapide de la réclamation

## Modes d’évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation)

### Présentation de l’épreuve

L’épreuve comporte une situation d’évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit 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. 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 ».**

La programmation de la situation d’évaluation dépend notamment :

* pour chaque candidat, de son rythme d’acquisition des apprentissages, du degré d’avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;
* pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées
* pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

### Composition de la commission d’évaluation :

La 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.

### Déroulement de la situation d’évaluation :

Sur la base des activités professionnelles du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l’épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 6. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

### Communication des éléments d’évaluation à la commission d’harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d’évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d’établissement, à la commission d’harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :

* la grille d’aide à l’évaluation complétée ;
* les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l’attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d’harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

## Les recommandations pédagogiques académiques

Rappel pour **EP3**: le nombre **de travaux professionnels (activités significatives) à compiler dans le portfolio** est à minima de **2**. Ces travaux mobilisent les compétences du **bloc 3** « Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat »et sont à réaliser tout au long du cycle de formation.

Une variété de supports numériques est attendue.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail. L’enseignant de spécialité **positionnera in fine les compétences dans le tableau de suivi.**

## Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENDANT LE CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | | | |
| **Épreuve** | **Forme** | | | **Durée**  **Période** | | **Lieu** | **Productions attendues** | **Qui ?** | **Supports d’évaluation ?** | |
| **ÉpreuveEP3** | **CCF**  Tous **les travaux professionnels** relevant du bloc de compétences 3, menés avec les enseignants, les tuteurs ou en autonomie de la part du candidat et compilés dans le livret de PORFOLIO | | | Tout au long du cycle de formation | | En entreprise pour le positionnement des compétences vues en PFMP  **et**  En centre de formation | * + - Les compétences travaillées lors des PFMP     - Les activités professionnelles (activités significatives) cf. liste proposée dans le portfolio de compétences | Tuteur + professeur lors des PFMP  **et**  Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel | * Tableau de suivi des compétences sur tout le cycle de formation * Grille nationale d’aide au positionnement (annexe 6) | |
| **À L’ISSUE DU CYCLE DE FORMATION** | | | | | | | | | | |
| **Épreuve** | | **Forme** | **Coef.** | **Quand ?** | **Lieu** | | **Documents à produire** | **Qui ?** | | **Quel support d’évaluation ?** |
| **ÉpreuveEP3**  **Évaluation finale** | | Consultation par le jury des travaux professionnels réalisés sur le cycle (pas de soutenance pour le candidat) | **6** | Mai-juin de l’année de Terminale | En centre de formation  **ou**  En entreprise | | * + - Les attestations de PFMP     - Tableau de suivi des compétences complété * **Le Portfolio de compétences** complété par la candidat | Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel  **ou**  Dans la mesure du possible un professionnel du secteur et un professeur de spécialité  **ou**  Le tuteur et le professeur de spécialité | | La grille nationale d’évaluation EP3 (annexe 5) |

## Grille d’évaluation BLOC 3 en cours de formation

Annexe 5

|  |  |
| --- | --- |
| **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) | |

Annexe 5 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | 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* |  |  |  |  |

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

**Appréciation motivée obligatoire au verso (page suivante**

Annexe 5 suite

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

## Grille nationale d’aide au positionnement du candidat BLOC 3

Annexe 6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES** | **CRITÈRES ET INDICATEURS D’ÉVALUATION** | **DESCRIPTEURS DES DIFFÉRENTS PROFILS** | | | |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **1 : 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 |

Annexe 6 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal** | **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* | 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. |

Annexe 6 suite

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |