

# CAP Employé de commerce multi-spécialités

## GUIDE D'ÉVALUATION DES SITUATIONS

En contrôle en cours de formation

- . **EP1** Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- . **EP1** L'épreuve d'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles
- . **EP2** Pratique de la tenue de caisse et de l'information « client »



- ⇒ **S.1. EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**
- ⇒ **S.2. EN ENTREPRISE**

# EP1 PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINEAIRE/DU RAYON

## S.1. Situation d'évaluation en établissement de formation *Grille EP1-A1*

Les trois documents du dossier du candidat (fiches « réceptionner et tenir les réserves », « maintenir l'état marchand du rayon » ; fiche avec schéma commenté d'implantation du rayon pour une famille ou une sous-famille de produits) sont évalués à l'aide des indicateurs précisés ci-dessous.

### CONTENU DES DOCUMENTS

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>Contexte de l'activité</b>	
⇒ Contexte de l'activité non décrit	TI
⇒ Contexte de l'activité décrit trop partiellement	I
⇒ Absence d'éléments mineurs	S
⇒ Contexte parfaitement maîtrisé	TS
<b>Description de l'activité</b>	
⇒ Description de l'activité qui ne correspond pas au thème présenté	TI
⇒ Activité partiellement décrite	I
⇒ Absence d'éléments mineurs	S
⇒ Activité parfaitement décrite	TS
<b>Démarche mise en œuvre (matériel, documents utilisés, méthode de travail...)</b>	
⇒ Démarche non explicitée : ni les matériels, ni les documents utilisés ne sont cités...	TI
⇒ Tentative d'explicitation des outils utilisés et de la méthode de travail mise en œuvre	I
⇒ Légère incohérence dans la démarche	S
⇒ Démarche comprise et parfaitement explicitée	TS
<b>Résultats obtenus</b>	
⇒ Aucune évocation des résultats obtenus par rapport à la demande formulée par le responsable	TI
⇒ Résultats obtenus évoqués trop partiellement	I
⇒ Résultats obtenus évoqués complètement	S
⇒ Excellente mise en relation des résultats obtenus par rapport à la demande du responsable	TS
<b>Apports tirés de l'expérience</b>	
⇒ Aucune évocation des apports à tirer de l'expérience vécue	TI
⇒ Apports tirés de l'expérience évoqués trop partiellement	I
⇒ Apports tirés de l'expérience évoqués complètement	S
⇒ Apports évoqués sous forme d'un mode opératoire réutilisable	TS
<b>Description du rayon</b>	
⇒ Description du rayon inutilisable ou incompréhensible	TI
⇒ Description du rayon trop succincte	I
⇒ Absence d'éléments mineurs	S
⇒ Description du rayon parfaitement compréhensible et utilisable	TS
<b>Identification des règles de merchandising appliquées</b>	
⇒ Règles de merchandising non identifiées	TI
⇒ Identification insuffisante des règles de merchandising appliquées	I
⇒ Identification correcte des règles de merchandising appliquées	S
⇒ Identification complète et correcte des règles de merchandising appliquées	TS

## COMMUNICATION ÉCRITE

<b>Rédaction (<i>style, orthographe, ponctuation</i>)</b>	
⇒ Document inacceptable	TI
⇒ Présence de nombreuses fautes de style et d'orthographe (> cinq fautes)	I
⇒ Présence de cinq fautes d'orthographe, ou de style, ou de ponctuation	S
⇒ Document sans faute	TS
<b>Vocabulaire professionnel</b>	
⇒ Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé	TI
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté	I
⇒ Vocabulaire professionnel présent	S
⇒ Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient	TS
<b>Présentation (informatisée ou non) ou schéma présenté</b>	
⇒ Aucun soin (document raturé, froissé ou taché)	TI
⇒ Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier	I
⇒ Présentation correcte du document	S
⇒ Recherche dans la présentation	TS

# EP1 L'épreuve d'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

S.1. Situation d'évaluation en établissement de formation  
*Grille EP1-A2*

INDICATEURS D'ÉVALUATION		Évaluation
<b>PERTINENCE DES RELEVÉS D'INFORMATIONS</b>		
<b>Choix du support, de la situation</b>		
⇒ Aucune recherche		TI
⇒ Document(s) ou situation inadapté(s) et/ou non actualisé(s) par rapport au thème choisi		I
⇒ Document(s) ou situation abordant superficiellement le thème choisi		S
⇒ Document(s) ou situation conforme(s) au thème choisi		TS
<b>Identification du support et datation des sources</b>		
⇒ Aucune information		TI
⇒ Information(s) fausse(s) ou partielle(s)		I
⇒ Renseignements corrects sans datation des sources		S
⇒ Renseignements corrects sur l'identification du document et la datation des sources		TS
<b>UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES</b>		
<b>Choix des termes rencontrés</b>		
⇒ Aucun terme repéré		TI
⇒ Repérage de termes non adaptés au thème choisi		I
⇒ Repérage de quelques termes		S
⇒ Repérage complet		TS
<b>Explicitation des termes importants</b>		
⇒ Aucune explicitation ou définition inexacte de tous les termes		TI
⇒ Définition inexacte de quelques termes		I
⇒ Définition correcte mais incomplète de quelques termes		S
⇒ Définition correcte de tous les termes		TS
<b>EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS</b>		
<b>Présentation des idées-force</b>		
⇒ Moins de trois idées-force présentées ou trois idées-force sans lien avec le(s) document(s) support(s)		TI
⇒ Une seule idée-force exprimée correctement		I
⇒ Deux idées-force exprimées correctement		S
⇒ Au moins trois idées-force exprimées correctement		TS
<b>Lien avec le pôle EEJS</b>		
⇒ Rubrique non complétée		TI
⇒ Aucun lien avec le pôle		I
⇒ Rubrique complétée partiellement		S
⇒ Rubrique complétée correctement		TS
<b>QUALITE DE LA COMMUNICATION ECRITE</b>		
<b>Présentation du travail (soin, outil informatique autorisé...)</b>		
⇒ Manque de soin (ratures, surcharges, écriture illisible...)		TI
⇒ Règles de présentation non respectées (manque de clarté de l'ensemble du document)		I
⇒ Présentation correcte et ensemble lisible		S
⇒ Présentation excellente qui accroche l'attention du lecteur		TS
<b>Rédaction (orthographe, grammaire...)</b>		
⇒ Règles de grammaire et de syntaxe non respectées		TI
⇒ Orthographe non vérifiée		I
⇒ Présence de quelques phrases correctement rédigées		S
⇒ Règles de grammaire, de syntaxe et d'orthographe respectées		TS

# ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

## Proposition de thèmes de recherche

### Thème économico-commercial d'entreprise

- **Première année**

- ✎ L'entreprise :
  - la classification des produits
  - les agents économiques
  - le marché de l'entreprise
- ✎ La monnaie :
  - le rôle de la monnaie
  - les formes
  - l'Euro
- ✎ Le revenu des ménages :
  - les revenus de transfert
  - la rémunération
- ✎ La consommation :
  - l'évolution de la consommation
  - la répartition

- **Deuxième année**

- ✎ Le chômage
- ✎ La formation des prix
- ✎ La distribution
- ✎ Le transport

**Remarque :**

**Le classement proposé n'a aucun caractère impératif. Le choix des thèmes en première ou deuxième année dépend uniquement de la progression adoptée par le professeur**

### Thème juridique et social d'entreprise

- **Première année**

- ✎ Les formes juridiques des entreprises
- ✎ L'organisation judiciaire
- ✎ La preuve en droit
- ✎ Le contrat de vente

- **Deuxième année**

- ✎ Le contrat de travail
- ✎ Le licenciement
- ✎ Le règlement intérieur
- ✎ La rémunération
- ✎ La grève
- ✎ Les syndicats
- ✎ La retraite
- ✎ Le congé maladie
- ✎ Le congé maternité

# EP1 PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINEAIRE/DU RAYON

## S.2. Situation d'évaluation en entreprise

### Grille EP1-B

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au tuteur en entreprise et au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat.

## 1. Compétences professionnelles (deux séquences d'évaluation)

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
⇒ Est incapable de ....	TI
⇒ Est capable de ... avec des conseils permanents	I
⇒ Est capable de ... avec des conseils ponctuels	S
⇒ Est capable de ...	TS

## 2. Attitudes professionnelles

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>Adopter une tenue adaptée</b>	
⇒ Tenue négligée	TI
⇒ Tenue correcte irrégulière	I
⇒ Tenue correcte	S
⇒ Tenue adaptée en permanence à l'activité du point de vente	TS
<b>Adopter un comportement adapté</b>	
⇒ Aucun intérêt au point de vente	TI
⇒ Peu d'intérêt au point de vente	I
⇒ Comportement adapté	S
⇒ Recherche permanente du meilleur comportement	TS
<b>Respecter les horaires</b>	
⇒ Retards très fréquents	TI
⇒ Retards nombreux	I
⇒ Ponctualité après quelques remarques	S
⇒ Ponctualité constante	TS
<b>Appliquer les consignes</b>	
⇒ Consignes trop souvent oubliées	TI
⇒ Consignes fréquemment oubliées et/ou mal appliquées	I
⇒ Consignes respectées la plupart du temps	S
⇒ Consignes parfaitement respectées	TS
<b>S'impliquer dans son travail</b>	
⇒ Aucun engagement personnel	TI
⇒ Activité sous surveillance stricte	I
⇒ Activité correcte	S
⇒ Participation active (à la progression de l'entreprise)	TS
<b>S'intégrer à l'équipe</b>	
⇒ Communication uniquement sur sollicitation du responsable ou des membres de l'équipe	TI
⇒ Effort d'intégration et de communication perceptible	I
⇒ Intégration complète ou communication aisée	S
⇒ Intégration complète et communication aisée	TS
<b>Prendre des initiatives</b>	
⇒ Aucune initiative particulière	TI
⇒ Initiatives rares et inadaptées	I
⇒ Initiatives pertinentes	S
⇒ Recherche permanente d'améliorations	TS
<b>S'organiser et s'adapter aux méthodes de travail</b>	
⇒ Aucune organisation malgré les consignes	TI
⇒ Organisation sous surveillance constante	I
⇒ Organisation correcte avec consignes ponctuelles	S
⇒ Organisation réfléchie en fonction des intérêts du point de vente	TS

# EP2 PRATIQUE DE LA TENUE DE LA CAISSE ET DE L'INFORMATION « CLIENT »

## S.1. Situation d'évaluation en établissement de formation

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat au niveau de la compétence **C.4. Tenir le poste « caisse »**.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>Préparation et ouverture de la caisse</b>	
⇒ Aucune préparation de l'activité ; aucune méthode ne transparaît	TI
⇒ Préparation trop succincte pour une activité efficace	I
⇒ Démarche organisée ( <i>mode opératoire respecté</i> )	S
⇒ Maîtrise parfaite de la démarche	TS
<b>Saisie des prix</b>	
⇒ Présence d'erreur(s) dans la saisie des prix	TI
⇒ Saisie nécessitant l'intervention d'un tiers	I
⇒ Saisie des prix correcte mais peu rapide	S
⇒ Saisie des prix efficace, rapide et fiable	TS
<b>• Encaissement (<i>par tout moyen proposé par le client</i>)</b>	
⇒ Phase non maîtrisée	TI
⇒ Intervention d'un tiers pour réaliser cette partie de l'activité	I
⇒ Encaissement correct mais peu rapide	S
⇒ Encaissement sans erreur et effectué rapidement	TS
<b>• Réalisation d'opérations complémentaires</b>	
⇒ Phase non maîtrisée	TI
⇒ Besoins du client non pris en compte ( <i>documents à remplir, ensachage...</i> )	I
⇒ Opération(s) complémentaire(s) réalisée(s) correctement mais trop lentement	S
⇒ Opération(s) réalisée(s) à la satisfaction du client	TS
<b>Fermeture de la caisse</b>	
⇒ Absence de démarche logique	TI
⇒ Un oubli inacceptable	I
⇒ Exécution correcte mais peu rapide	S
⇒ Exécution parfaite du processus de fermeture, dans le temps imparti	TS
<b>Gestion de la difficulté</b>	
⇒ Aucune prise en compte de l'incident	TI
⇒ Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client	I
⇒ Intervention correcte	S
⇒ Intervention fiable, efficace, qui correspond à la politique du point de vente	TS

# EP2 PRATIQUE DE LA TENUE DE LA CAISSE ET DE L'INFORMATION « CLIENT »

## S.2. Situation d'évaluation en entreprise

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au tuteur en entreprise et au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat au niveau de la compétence **C.3. « informer le client »**.

Accueil et aide du client dans l'espace de vente	
⇒ Absence de salutation	TI
⇒ Questionnement inefficace	I
⇒ Attitude correcte	S
⇒ Accueil maîtrisé, correspondant à la politique commerciale du magasin	TS
Renseignement(s) donné(s) au client	
⇒ Langage, paralangage ( <i>niveau, articulation, ton, rythme</i> ) et non verbal (regard, tenue...) inadaptés	TI
⇒ Réponse hésitante	I
⇒ Informations données fiables	S
⇒ Informations données fiables ; communication claire et agréable ; gestuelle adaptée	TS
Intervention face aux incidents les plus courants	
⇒ Aucune prise en compte de l'incident ; attitude de communication incorrecte	TI
⇒ Tentative de réponse qui ne satisfait pas le client	I
⇒ Intervention correcte	S
⇒ Intervention fiable, efficace, en correspondance avec la politique du point de vente	TS
Transmission des messages des clients au responsable	
⇒ Absence de remontée d'information(s) ou remontée erronée	TI
⇒ Remontée d'information(s) inefficace qui ne permettra pas au responsable d'agir	I
⇒ Message compréhensible	S
⇒ Message compréhensible, transmis rapidement, permettant une réaction immédiate	TS