

ANNEXE EP1 – A (CCF)

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) :	
<u>Composition de la commission d'évaluation :</u> Mme / M. Professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) & Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction Entreprise Ou Mme / M. Professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Descripteurs des différents profils			
		1 : novice	2 : débrouillé	3 : averti	4 : expert
Participer à la passation des commandes fournisseurs	<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>	<p>Ne transmet pas les informations</p> <p>N'évalue pas correctement les quantités à commander</p>	<p>Transmet des informations imprécises</p> <p>Evalue correctement les quantités à commander mais n'anticipe pas les ruptures</p>	<p>Transmet des informations qui sont fiables quand on le/la sollicite</p> <p>Anticipe les quantités à commander après les avoir correctement évaluées</p>	<p>Prend l'initiative de transmettre des informations qui sont fiables</p> <p>Anticipe et évalue les quantités à commander de façon fiable, en toute autonomie</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>	<p>Ne réalise aucun contrôle</p> <p>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</p> <p>N'identifie pas les anomalies</p>	<p>Réalise un contrôle imprécis lors de la réception des marchandises</p> <p>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</p> <p>Identifie les anomalies de façon partielle et ne maîtrise pas totalement les</p>	<p>Réalise les contrôles lors de la réception de marchandises de façon pertinente, après rappel des procédures de l'entreprise</p> <p>Respecte les règles d'hygiène et de sécurité et adopte une tenue professionnelle adaptée au produit et à la sécurité du personnel sur consignes</p> <p>Identifie les anomalies avec fiabilité mais ne maîtrise pas totalement les</p>	<p>Réalise les contrôles fiables lors de la réception de marchandises, dans le respect des procédures de l'entreprise</p> <p>Respecte en autonomie les règles d'hygiène et de sécurité liées au produit et adopte une tenue professionnelles adaptée en toutes circonstances</p> <p>Identifie les anomalies, les transmet de façon fiable et efficace en utilisant les outils de communication adaptés</p>

CAP Equipier Polyvalent du Commerce – EP1 - Réception et suivi des commandes - CCF

			procédures à suivre en cas de livraison non conforme	procédures à suivre en cas de livraison non conforme	
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>	<p>Ne respecte pas les règles de stockage</p> <p>Ne range ni ne nettoie la réserve</p> <p>Ne trie pas</p>	<p>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</p> <p>Range et nettoie la réserve mais ne respecte pas toujours la rotation des produits</p> <p>Evacue les déchets sans les trier</p>	<p>Respecte les règles de stockage mais n'utilise pas toujours le matériel de manutention adapté</p> <p>Range et nettoie la réserve efficacement chaque fois que cela est demandé en respectant la rotation des produits</p> <p>Trie et évacue les déchets dès que cela est demandé</p>	<p>Respecte les règles de stockage, utilise le mobilier de stockage et le matériel de manutention adaptés</p> <p>Range et nettoie la réserve de façon efficace aussi souvent que de besoin, en toute autonomie</p> <p>Trie et évacue les déchets dès que cela est nécessaire, en respectant la réglementation en vigueur</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>	<p>Les commandes des clients ne sont pas préparées correctement dans les délais impartis</p>	<p>Les commandes des clients sont préparées conformément à leurs demandes mais pas dans les délais impartis</p>	<p>Les commandes des clients sont préparées conformément à leurs demandes, dans les délais impartis</p>	<p>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</p>

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 :

-

-

ANNEXE EP2 – A (CCF)

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) :	
<u>Composition de la commission d'évaluation :</u> 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)	

CAP Équipier Polyvalent du Commerce - EP2 - Mise en valeur et approvisionnement - CCF

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Descripteurs des différents profils			
		1 : novice	2 : débrouillé	3 : averti	4 : expert
Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits	Approvisionnement des rayons conforme aux consignes : <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>	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 : <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>	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 : <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>	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

CAP Équipier Polyvalent du Commerce - EP2 - Mise en valeur et approvisionnement - CCF

<p>Installer et mettre à jour la signalétique</p>	<p>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></p>	<p>Installe et met à jour une signalétique non conforme aux consignes et préconisations</p>	<p>Installe et met à jour une signalétique peu adaptée et qui comporte des erreurs</p>	<p>Installe et met à jour une signalétique conforme aux consignes et aux préconisations, saisit des informations fiables</p>	<p>Installe et met à jour une signalétique conforme aux consignes et aux préconisations, fiable et lisible, vérifie l'exactitude et repère les anomalies</p>
<p>Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire</p>	<p>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></p>	<p>N'assure pas un comptage ni une transmission d'informations fiables, les documents ne sont pas correctement complétés</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Met en œuvre avec rigueur et anticipation les actions de prévention de la démarque et du gaspillage selon les consignes et procédures</p>
<p><i>Les critères et indicateurs ci-contre traversent l'ensemble des méta-compétences du bloc 2</i></p>	<p>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></p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
	<p>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></p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

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 :

-

-

ANNEXE EP3 – A (CCF)

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)	

CAP Equipier Polyvalent du Commerce – EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat - CCF

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Descripteurs des différents profils			
		1 : novice	2 : débrouillé	3 : averti	4 : expert
Préparer son environnement de travail	<p>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></p>	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	<p>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></p>	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
	<p>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></p>	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
	<p>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></p>	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

Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal	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>	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 <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>	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 <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>	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.

CAP Equipier Polyvalent du Commerce – EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat - CCF

	<p>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></p>	N’applique pas les procédures de remise et de retours des colis	Applique les procédures de remise et des retours des colis	Applique correctement les procédures de remise et des retours des colis dans le respect de la politique commerciale du point de vente avec de l’aide	Applique correctement les procédures de remise et de retour des colis au client dans le respect de la politique commerciale du point de vente, en autonomie et valide le retrait à l’aide d’outils digitaux.
Finaliser la prise en charge du client	<p>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></p>	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
	<p>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></p>	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.

CAP Equipier Polyvalent du Commerce – EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat - CCF

<p>Recevoir les réclamations courantes</p>	<p>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></p>	<p>N’ identifie pas une réclamation</p>	<p>Identifie la réclamation mais ne la transmet pas au bon interlocuteur ou propose une solution inadaptée</p>	<p>Prend en compte la réclamation et la transmet au bon interlocuteur ou propose une solution pas totalement conforme aux procédures et à la réglementation</p>	<p>Prend en compte, transmet la réclamation au bon interlocuteur et/ou propose une solution adaptée aux procédures de l’unité commerciale.</p>
<p>Communiquer</p>	<p>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></p>	<p>S’exprime avec difficulté en n’adaptant pas sa communication non verbale</p>	<p>S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non verbale</p>	<p>S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale correcte</p>	<p>S’exprime clairement et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente</p>

CAP Equipier Polyvalent du Commerce – EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat - CCF

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 règlementation 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 :

-

-