



Guide pratique du contrôle en cours de formation

C.A.P. Employé de commerce
multi-spécialités

S O M M A I R E

PRÉFACE	3
RAPPEL DU RÈGLEMENT D'EXAMEN ET DÉFINITION DES ÉPREUVES (UNITÉS PROFESSIONNELLES).....	4
ÉPREUVE EP1 : PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON	4
ÉPREUVE EP2 : PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION « CLIENT »	7
RECOMMANDATIONS SUR LES ÉPREUVES EP1 ET EP2 C.A.P ECMS	9
FICHES DESCRIPTIVES D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE ET SCHEMA COMMENTE D'IMPLANTATION DE RAYON	9
LISTE DE THÈMES POSSIBLES POUR LES FICHES DESCRIPTIVES D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES...	9
PARTIE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET SOCIALE.....	10
SITUATION D'EVALUATION EN ENTREPRISE	11
EP2 SITUATION D'EVALUATION N°1	12
TENUE DU POSTE DE CAISSE.....	12
EP2 SITUATION D'EVALUATION N°2	13
INFORMATION DU CLIENT	13
TRAME DE LA FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ.....	14
TRAME DE LA FICHE POUR L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES.....	15
TRAME DU SCHÉMA COMMENTÉ D'IMPLANTATION.....	16
SITUATION D'ÉVALUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION PARTIE COMMERCIALE	19
S1 - PRATIQUE DE LA TENUE DU POSTE DE CAISSE.....	23
S2 – PRATIQUE DE L'INFORMATION « CLIENT »	24

P R É F A C E

Le CAP est le premier niveau de reconnaissance d'une qualification professionnelle et sa vocation est de conduire à une insertion professionnelle.

Les opérations liées à la certification ont évolué au cours de ces dernières années et c'est désormais essentiellement - voire exclusivement - le contrôle en cours de formation qui permet de valider ce diplôme (décret du 05/08/2004).

Dans un souci d'efficacité, d'objectivité et d'équité en matière de traitement des candidats, un groupe de travail constitué de professeurs de vente intervenant sur les CAP de cette filière a été réuni. Sous la coordination de Jacques Richet, PLP vente au LP Arthur Rimbaud à Ribécourt, l'ensemble des épreuves professionnelles a été observé et les échanges d'expériences ont permis d'identifier les bonnes pratiques et de produire ce livret. L'objectif était de réunir dans un même ouvrage les textes réglementaires, des recommandations pédagogiques, les outils d'évaluation, les supports d'évaluation ainsi que les documents relatifs aux périodes de formation en entreprise.

Je remercie chaque enseignant qui a participé à la rédaction de ce guide pour la qualité des échanges et son implication dans l'accompagnement des jeunes et des adultes préparant un C.A.P.

Jacques LANDOT
I.E.N Économie – Gestion
Responsable de la filière « Vente »

RAPPEL DU RÈGLEMENT D'EXAMEN ET DÉFINITION DES ÉPREUVES (UNITÉS PROFESSIONNELLES)

RÈGLEMENT D'EXAMEN CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS	Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance – Candidats individuels		
	UNITÉS PROFESSIONNELLES				
ÉPREUVES	Unités	Coef	MODE	MODE	DURÉE
EP1 – Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon.	UP1	9 (1)	CCF*	Ponctuelle pratique et orale	2 h (2)
EP2 – Pratique de la tenue de caisse et de l'information « clients »	UP2	5	CCF*	Ponctuelle pratique et orale	45 min

* Contrôle en Cours de Formation

(1) Dont coefficient 1 pour la vie sociale et professionnelle.

(2) Dont une heure pour la vie sociale et professionnelle.

ÉPREUVE EP1 : PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINÉAIRE/DU RAYON

(Coef. 9 dont coef 1 pour la VSP) UP 1

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil, ainsi que sa connaissance de l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la réception des produits et la tenue du linéaire/du rayon.

- Réceptionner et tenir les réserves (C.1.)
- Maintenir l'état marchand du rayon (C.2.)
- Réception des produits et tenue des réserves (S.1.)
- Approvisionnement du rayon (S.2.)
- Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (S.5.)

Critères d'évaluation

Les professeurs et/ou les formateurs de spécialité dans le cadre du contrôle en cours de formation, la commission d'interrogation dans le cadre du contrôle ponctuel, apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en réception des produits, rangement des réserves, approvisionnement et mise en place des produits dans le linéaire/le rayon,
- les attitudes professionnelles manifestées,
- la pertinence d'utilisation des documents et le degré de maîtrise des outils,
- l'exploitation pertinente des informations,
- la qualité de la communication écrite,
- l'exactitude des connaissances relatives à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en milieu professionnel et son environnement économique, juridique et social. Ce dossier comprend :

• **une partie commerciale**, liée au point de vente d'accueil, composée de trois fiches, chacune d'une page maximum :

- une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C.1 du référentiel de certification
- une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C.2 du référentiel de certification
- une fiche comportant un schéma commenté d'implantation de rayon (famille ou sous-famille de produits) dont le candidat a la charge.

Les fiches descriptives comportent des éléments sur le contexte de l'activité, la démarche mise en œuvre, les résultats obtenus et les apports à tirer de l'expérience.

• **Une partie économique juridique et sociale**, composée de trois fiches (d'une page chacune hors annexes) qui prennent appui sur des éléments à caractère économique, juridique et social, des contextes d'entreprise et de l'actualité :

- Une fiche porte sur un thème juridique et social, à partir d'extraits de documents d'entreprise (ex. contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (ex. élection des représentants du personnel, fixation des congés...).
- Une fiche porte sur un thème économique-commercial d'entreprise, à partir de documents d'entreprise relatifs à l'évolution de son marché, de son approvisionnement, à des pratiques de prix... et/ou d'article(s) relié(s) à la vie de l'entreprise.
- Une fiche " point presse " porte sur un thème économique et social : à partir de relevés de points d'actualité réalisés en formation, le candidat traite un thème économique et social (ex. le chômage, le temps de travail...).

Ces fiches présentent avec clarté et concision, autour du THÈME CHOISI :

- les sources d'information (extraits de documents/situations d'entreprise, d'articles de presse...) datées ;
- l'explicitation des termes juridiques, économiques importants rencontrés ;
- les idées-forces (trois à cinq par exemple) des prises d'information ;
- le lien avec des notions et points du pôle économique, juridique et social.

• **Une partie administrative** constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en milieu professionnel :

- attestations précisant la durée des périodes de formation en entreprise, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (réception, tenue des réserves, approvisionnement et maintien du rayon en état vendeur) authentifiées par l'établissement,

ou

- attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP " employé de commerce multi-spécialités ".

L'adulte salarié, en point de vente ou ayant eu une expérience professionnelle, présente le dossier à partir des activités professionnelles réalisées, activités qui doivent correspondre à celles définies dans le référentiel des activités professionnelles.

En l'absence des parties administrative et/ou partie commerciale de ce dossier dûment constitué, le candidat se verra attribuer la note 0 à l'épreuve. Si le dossier est incomplet (absence de la partie économique, juridique et sociale), le candidat sera néanmoins évalué, le jury étant tenu informé.

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour, le cas échéant.

Modes d'évaluation :

A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base du contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation ou en fin de formation pour les candidats relevant de la formation continue. Chaque situation permet de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir faire et connaissances associées) caractéristiques du diplôme sur la réception, la tenue de linéaire et la mise en place des produits.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation, l'autre situation d'évaluation a lieu au cours de la formation en milieu professionnel. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 160 points.

a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation – (60 points)

Le candidat élabore progressivement son dossier au cours du premier trimestre ou au début du deuxième trimestre de l'année civile de la session d'examen, dans l'établissement de formation.

L'évaluation se déroule en plusieurs temps dans le cadre des activités habituelles de formation :

Chaque document est évalué sur 10 points selon la répartition suivante : 7 points pour le fond, 3 points pour la forme.

Pour l'évaluation des fiches, l'on doit tenir compte de la présentation, de la qualité de la communication écrite, de la précision des contenus, de l'utilisation du vocabulaire professionnel, économique, juridique et social, et de la réalité professionnelle.

L'équipe pédagogique et un professionnel au moins sont associés à l'évaluation du dossier.

L'inspecteur de l'éducation nationale veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement de formation.

b) - Situation S2 : évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (100 points)

Pour les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, l'évaluation de la période de formation en milieu professionnel porte sur huit semaines en dernière année de formation, qui se répartissent en deux périodes de quatre semaines chacune.

Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de vente de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place deux séquences d'évaluation, la première portant sur la réception des produits et le rangement de la réserve, l'autre sur l'approvisionnement du rayon. Dans la mesure du possible, tuteur et professeur de vente assistent ensemble à tout ou partie des deux prestations du candidat.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur 80 points et les attitudes professionnelles sur 20 points. Les critères d'évaluation, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique. L'évaluation a lieu au sein du point de vente. Les évaluateurs proposent conjointement au jury une note en fin de formation en entreprise.

B - Évaluation par épreuve ponctuelle - durée : 1 h

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat. Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de réception, de stockage de produits ou d'approvisionnement du rayon. L'activité est suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente), à partir des éléments contenus dans les fiches du dossier.

L'épreuve a lieu, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat, et se déroule ainsi :

- Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire (*activité à exécuter à partir des documents de réception, du relevé de l'état du linéaire, d'un schéma d'implantation...*) : 30 minutes maximum (12 points) ;
- Entretien sur l'activité réalisée et sur les fiches présentées dans le dossier : 15 minutes maximum (8 points) ;
- Entretien sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social : 15 minutes maximum (10 points).

Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat.

ÉPREUVE EP2 : PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION " CLIENT "

(Coef. 5) U P 2

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l'information " client ".

Contenu de l'épreuve

La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être, savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3 – S3) et de la tenue de la caisse (C4 – S4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.

Critères d'évaluation

Sont appréciés :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en matière d'information et/ou d'intervention auprès des clients, et en matière de tenue du poste " caisse " ;
- les attitudes professionnelles manifestées.

Modes d'évaluation

A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base du contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation ou en fin de formation pour les candidats relevant de la formation continue. Chaque situation permet de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir faire et connaissances associées) caractéristiques du diplôme sur l'information « client » et la tenue du poste « caisse ».

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation, l'autre situation d'évaluation a lieu au cours de la formation en entreprise. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 100 points.

a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation – (60 points)

L'évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle.

Le candidat est mis en situation au poste « caisse » et doit gérer une difficulté (*rouleau d'imprimante en bout de course, difficulté de lecture d'un code-barres, absence d'un produit dans un lot, pénurie de sachets d'emballage...*) au cours de l'activité.

Les critères d'évaluation des compétences professionnelles, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document validé au plan académique.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef de l'établissement de formation.

b) - Situation S2 : évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (40 points)

L'évaluation de la période de formation en milieu professionnel porte sur huit semaines en dernière année de formation, qui se répartissent en deux périodes de quatre semaines chacune.

L'évaluation a lieu au sein du point de vente. Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de vente de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place une séquence d'évaluation relative à l'information « client » dans laquelle l'un des deux tient le rôle du client. Elle est évaluée sur 20 points. Les critères d'évaluation des compétences professionnelles, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique.

La proposition de note à l'épreuve est faite sur vingt.

B - Évaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 45 minutes

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale.

Le candidat doit réaliser deux activités :

- 1 activité de tenue du poste " caisse ", avec éventuellement une difficulté à gérer (*rouleau d'imprimante en bout de course, difficulté de lecture d'un code-barres, absence d'un produit dans un lot, pénurie de sachets d'emballage...*),

- 1 activité d'information du client (*avec accueil et résolution d'un problème d'information sur, par exemple, une absence d'étiquetage, de produit, une interrogation sur l'emplacement d'un produit...*), suivies d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation.

L'épreuve se déroule, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat.

L'épreuve de 45 minutes se déroule en trois temps :

- 20 minutes maximum : Pratique de la tenue du poste " caisse " (10 points)
- 10 minutes maximum : Pratique de l'information " client " (6 points)
- 15 minutes maximum : Entretien avec les membres de la commission sur ces prestations (4 points)

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de vente et d'un professionnel, à défaut de ce dernier, d'un second professeur de vente ; l'un d'entre eux tient le rôle du client.

RECOMMANDATIONS SUR LES ÉPREUVES EP1 ET EP2

C.A.P ECMS

Fiches descriptives d'activité professionnelle et schéma commenté d'implantation de rayon

LISTE DE THÈMES POSSIBLES POUR LES FICHES DESCRIPTIVES D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Fiche n°1 : RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

- le contrôle qualitatif et quantitatif des marchandises livrées
- rangement des produits en réserve
- le stockage des produits
- l'acheminement des produits vers la surface de vente
- l'inventaire ponctuel, annuel de la réserve
- la lutte contre la démarque
- etc...

Fiche n°2 : MAINTIEN DE L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON

- la mise en rayon
- le réapprovisionnement/ réassort
- la mise en place d'une tête de gondole (TG)
- la mise en place des opérations événementielles (opérations de promotions, soldes, présentations saisonnières)
- l'organisation d'une animation
- la mise en place de la publicité sur le lieu de vente (PLV) et/ou l'information sur le lieu de vente (ILV) (pancartage, affichage, signalétique)
- l'étiquetage et/ou le contrôle de l'étiquetage
- l'inventaire ponctuel ou annuel
- la réimplantation d'un rayon
- la lutte contre la démarque

Fiche n°3 : SCHÉMA COMMENTÉ D'IMPLANTATION DE RAYON

- tout type de rayon ou sous-rayon peut convenir.
- le schéma d'une tête de gondole
- opération conjointe distributeur/fabricant (ex : train des saveurs Nestlé)

Il convient de fournir aux élèves une trame des fiches descriptives d'activité et du schéma commenté pour obtenir un document respectant à la fois la forme et le fond relatifs aux critères d'évaluations définis dans le règlement d'examen.

Pour le travail sur le merchandising on évitera les produits trop petits dont les frontales sont difficiles à mesurer et à reporter sur un schéma. On veillera à ce que le schéma comporte un nombre significatif de références différentes (éviter le rayon mono-produit).

Même si cela paraît difficile, il faut exiger des élèves des fiches rédigées, utilisant un vocabulaire professionnel et précis. C'est à cette condition que la formation dispensée restera crédible.

Pour l'évaluation des compétences en entreprise nous rappelons l'importance de la négociation des activités avec l'entreprise d'accueil de l'élève lors de ses périodes de formation en entreprise. Il convient de vérifier que l'ensemble des activités seront réalisées, à défaut il faudra choisir une autre entreprise pour évaluer l'ensemble des activités visées par le référentiel des activités professionnelles.

Cette négociation est d'autant plus importante qu'une partie d'épreuve se déroule en magasin (EP2 Pratique de l'information client).

Les points de passage obligatoires

Les fiches portent sur les deux années de formation. Elles peuvent être commencées en seconde professionnelle et finalisées en terminale. **Une remédiation** pourra être faite. Il appartient au professeur de terminale, responsable de l'évaluation, de s'assurer que, quelle que soit l'origine des candidats, ceux-ci fournissent la totalité des éléments du dossier.

- Réaliser 3 fiches (un thème économique-commercial, un thème juridique et social, une fiche point-presse), à partir de d'articles issus de sources différentes.
- Utiliser la liste des thèmes de recherche en lien avec le référentiel (Partie S. 5 du référentiel)
- Les documents choisis par l'élève doivent être validés par le professeur. Le critère de validation est le lien avec le référentiel, sachant qu'il est important de retrouver dans le document le vocabulaire économique et/ou juridique (termes à définir).
- Joindre les documents (articles de presse, documents d'entreprise...) au dossier.
- Utiliser le masque de saisie de la fiche.

Les écueils à éviter:

- Les documents trop courts (moins de 3 idées forces)
- Les documents sans lien avec le référentiel (exemple: un fait divers n'ayant pas fait l'objet d'une procédure de jugement)
- Les documents d'entreprise inexploitable, qui sont sujet à une recopie du cours.

Les exemples de bonne pratique

- Une liste de sources est indiquée sur la liste des thèmes de recherche.
- Le professeur peut proposer une séance portant sur la réalisation collective d'une fiche (Rétroprojection de la fiche, recherche des idées forces collectivement...)
- Le professeur peut s'associer avec le documentaliste ou avec le professeur de lettres afin de développer une méthodologie de recherche documentaire.
- Pour la rédaction de la fiche point presse, il est possible d'utiliser plusieurs sources contradictoires ou non pour un même thème. (Exemple: Le chômage traité par différents journaux). Le but est de développer l'esprit critique de l'élève.

CALENDRIER:

Il est souhaitable que les équipes proposent un calendrier de remise des fiches, pour donner les repères dans l'année.

LISTE DE THÈMES POSSIBLES :

Types de fiches	Exemples
FICHE N° 1 THÈME JURIDIQUE ET SOCIAL Sources d'information : documents d'entreprise, lieu de stage, Chambre de commerce, Inspection du travail	• Statut et forme juridique de l'entreprise (extrait du registre du commerce) • Les contrats (transport, vente, travail) • Les salaires • Les conditions de travail (extrait de convention collective, CHSCT, ...) • La durée de travail (annualisation, plannings, emplois à temps partiel, à temps complet, contrat...) • Les syndicats (compte rendu, affichage, élection...) • La représentation du personnel (affichage...) • Les conventions collectives • Les prud'hommes • L'organisation judiciaire • Le règlement intérieur • La rémunération (bulletin de salaire, contrat de travail...) • Système de protection et d'indemnisation des risques sociaux (accidents du travail...) • Compte rendu d'une visite au tribunal

Types de fiches	Exemples
FICHE N° 2 THÈME ÉCONOMICO-COMMERCIAL Sources d'information : documents d'entreprise, l'entreprise lieu de stage, ANPE, Chambre de commerce et d'industrie, presse nationale et régionale, magazines spécialisés. Greffe du tribunal de commerce, Conseil des prud'hommes, CAF, Sécurité sociale.	• Schéma du circuit économique entre l'entreprise et ses partenaires • La classification des biens (catalogue de l'entreprise, bon de commande...) • Le marché de l'entreprise (extrait du fichier client) • Analyse de la concurrence (pages jaunes, prospectus/publicité, relevés de prix...) • Le rôle de l'entreprise (son environnement : fermeture, embauche, partenariat, écologie, aide sociale...) • L'approvisionnement (schéma du circuit d'approvisionnement, facture, bon de commande, extrait d'appels d'offres, tableaux comparatifs de fournisseurs...) • Les prix (facture, bon de commande, listing de produits avec prix, marge, devis...) • Les circuits de distribution • La défense des consommateurs (chartes qualité, chartes engagement de l'entreprise...)
FICHE N° 3 THÈME ÉCONOMIQUE, ET SOCIAL (point presse) Sources d'information : presse nationale ou régionale, Les clés de l'actualité, L'actu, Le magazine de l'emploi, Rebondir, documents Internet, Capital, etc.	• La monnaie • Les besoins • Les revenus des ménages • La consommation • L'épargne • Le chômage • L'évolution et organisation du travail • La protection sociale • Le temps de travail • La fiscalité • Les prélèvements obligatoires • Les emplois jeunes • L'insertion dans l'union européenne • Les métiers de la vente (place du travailleur) • L'information et la défense des consommateurs

Situation d'évaluation en entreprise

Les PFE sont évaluées par les professeurs de spécialité. La fiche d'évaluation a été modifiée afin de permettre de porter des activités de substitution en C1- Réception et tenue des réserves et en C2- Maintien en état marchand du rayon. En effet certaines pratiques ont été abandonnées par les enseignes (contrôles à la livraison, passation de commandes, ...) et il convient de trouver des activités mettant en jeu des compétences équivalentes.

EP2 situation d'évaluation n°1 Tenue du poste de caisse

Pour que l'épreuve ait un caractère proche de la réalité professionnelle vous trouverez ci-dessous la liste des équipements indispensables et complémentaires dont vous devez disposer

TENUE DU POSTE DE CAISSE	EQUIPEMENT INDISPENSABLE	EQUIPEMENT COMPLEMENTAIRE POSSIBLE
• Caisse enregistreuse	X	
• Système de lecture de codes barres (douchette...)	X	
• Tiroir caisse	X	
• 30 € de monnaie factice en fonds de caisse selon état joint	X	
• Rouleaux d'imprimante de caisse	X	
• Marchandises avec code barres en quantité suffisante pour permettre de constituer plusieurs paniers	X	
• Sachets d'emballage	X	
• Paniers (minimum 2)	X	
• Lecteur de cartes magnétiques		X
• Imprimante de chèques		X
• Matériel de nettoyage		X
• Bons de réduction avec code barres		X
• Chèques factices		X
• Bons de réduction à adapter au centre d'examen		X
• Fiche d'enregistrement d'anomalies		X
• Arrêté de caisse		X
• Nomenclature IFLS	X	
• Pièces d'identité factices	X	

Liste des difficultés à gérer sur le poste de caisse lors de l'épreuve :

- code barre illisible
- bon de réduction périmé
- absence de produit dans un lot
- rouleau de l'imprimante en bout de course
- retour d'article
- bon de réduction propre à un autre point de vente
- moyen de paiement insuffisant
- produit abîmé
- demande d'un paiement fractionné
- produit du catalogue non présent en magasin
- produit au prix ne correspondant pas à celui indiqué en rayon

Opérations complémentaires pouvant être réalisées :

- demande de la carte de fidélité
- compléter un bon de garantie
- établir une facture
- procéder à l'ensachage

EP2 Situation d'évaluation n°2

Information du client

Vous trouverez ci-dessous quelques situations pouvant être utilisées lors de l'épreuve d'information client. Nous rappelons que cette épreuve se déroule dans le point de vente, qu'elle doit être négociée avec le tuteur. Les situations présentées ci-dessous sont à adapter en fonction du contexte d'entreprise dans laquelle se trouve le candidat.

- Un client se présente à l'accueil ou dans un rayon du magasin. Il souhaite acheter un sac de couchage mais le seul restant en rayon est taché.
- M. DUVAL, professeur, souhaite rencontrer le tuteur d'une élève en stage au rayon frais de votre magasin.
- Un client souhaite connaître le délai de réapprovisionnement d'un article actuellement en rupture de stock en rayon.
- Il est 18 h 50, votre magasin ferme ses portes à 19 h. Vous devez informer les clients qu'ils doivent regagner les caisses.
- Un client arrive à l'accueil. Il est en colère car il a vu sur le prospectus du magasin un article en promotion qu'il ne trouve pas en rayon.
- M. DUPUIS, représentant de la société LUSTUCRU appelle votre magasin car il souhaite décaler son RV avec le chef de rayon épicerie (actuellement en congé pour 3 jours).
- Un client souhaite échanger un vêtement acheté récemment.
- Une hôtesse de caisse a proposé à un client de demander la carte de fidélité du magasin, carte gratuite et donnant plusieurs avantages. Le client se présente à l'accueil et vous devez le renseigner.
- Un client souhaite acheter un produit mais le seul restant en rayon est cassé.
- Un client s'étonne de ne plus trouver en rayon sa marque de cacao habituelle : VAN HOUTEN
- Un client se présente à l'accueil. Il est en colère car il a payé le riz UNCLE BEN 'S à 1.63 € au lieu de 1.20 € en promotion.
- Un client vous rapporte un produit acheté pour lequel la DLC est expirée.

TRAME DE LA FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ

<u>Établissement</u> :	SESSION 200
<u>Candidat</u> : Nom : Prénom :	CAP Employé de commerce multi-spécialités

Fiche descriptive d'activité professionnelle n°

Titre de l'activité :

.....

Identification du magasin

- Enseigne :
- Adresse :
- Activité :
- Nom du responsable et/ou du tuteur :

Description du contexte

- • Où a lieu cette activité ? (en réserve, dans le magasin..., dans ce cas précisez dans quelle zone, et dans quel(s) rayons...)
- • À quel moment a lieu cette activité ? Précisez la fréquence de réalisation de cette activité : tous les jours, (le matin, le soir), une fois par semaine, par mois,...
- • Quelles sont les personnes concernées ?

Description de l'activité et démarche mise en œuvre

- Quel est le travail à faire ? Il faut décrire toutes les étapes de votre travail, toutes les tâches réalisées, la méthode que vous avez suivie...
- Quel est le matériel utilisé ?
- Quels sont les documents utilisés ?

Résultats obtenus

- Quels sont les résultats obtenus pour l'entreprise à la suite de cette activité ? (meilleure rotation, augmentation des ventes, satisfaction des clients, ...)
- Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées et quelles solutions avez-vous apportées pour les résoudre ?

Apports à tirer de l'expérience

- Qu'avez-vous appris en réalisant cette activité, sur le plan professionnel ?
- Qu'avez-vous appris en réalisant cette activité, sur le plan personnel ?

TRAME DE LA FICHE POUR L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

	☐ C.A.P. EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS ☐ CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPECIALISE (option A, B, C ou D) Session :	
	CANDIDAT NOM : Prénom :	
Contrôle en cours de formation		
EP3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles		

Thème juridique et social ☐	Thème économique-commercial ☐	Point presse ☐
Titre du (des)document(s) :		
Source du (des)document(s) :		
<i>Date et identification de l'origine du document (presse papier, site internet,...)</i>		
Lien avec le référentiel	<i>On remettra à chaque élève la liste des thèmes à travailler en s'appuyant sur le référentiel (référentiel simplifié comme en BEP)</i>	
Présentation des idées-forces (ce qu'il faut retenir)	<i>Les documents sont souvent l'illustration d'une partie du programme d'économie ou de droit. Dans cette partie il s'agit de présenter de 3 à 5 des idées principales du document choisi</i>	
Lexique des termes économiques ou juridiques identifiés dans le(s) texte(s).		
Termes	Définitions	
	<i>On vérifiera que les termes explicités sont issus du vocabulaire économique ou juridique. Il faut expliciter au moins 3 termes</i>	

TRAME DU SCHÉMA COMMENTÉ D'IMPLANTATION

<u>Établissement</u> :	SESSION 200
<u>Candidat</u> : Nom : Prénom :	CAP Employé de commerce multi-spécialités

Schéma commenté d'implantation de rayon

Vous devez réaliser un schéma commenté d'implantation de rayon (famille ou sous-famille de produits) dont vous avez eu la charge. Vous réaliserez le schéma d'implantation, sur la feuille jointe et vous le commenterez en vous aidant des questions ci-après.

DESCRIPTION DU RAYON : *(indiquer ici le nom du rayon)*

- Où se situe-t-il dans le magasin ?
 - Emplacement par rapport à l'entrée :
 - Emplacement par rapport aux caisses :
 - Emplacement par rapport à la zone chaude ou froide :
- Comment le rayon est-il signalé à la clientèle ?
- Quel est le mobilier utilisé ? Décrivez-le :
- Quels sont les produits présentés ? Décrivez les : *(noms, marques... en indiquant les règles de merchandising)*

RÈGLES DE MARCHANDISAGE

- Quel est le linéaire au sol ?
- Quel est le nombre de niveaux de présentation ?
- Quel est le linéaire développé ?
- Quelle est la frontale par niveau ?
- Quels sont les différents niveaux de présentation et quel est le mode de présentation des familles de produits et des sous-familles de produits *(présentation verticale, horizontale...)* ?
- Comment ces produits sont-ils mis en valeur *(étiquetage prix, promotions, facteurs d'ambiance : couleurs, éclairages)* ?

Schéma d'implantation du rayon : (Indiquer le nom du rayon)



Échelle : À vous de préciser l'échelle, soit un carreau représente 10 cm, soit un carreau représente 20 cm, 30 cm, 40 cm... tout dépend de la taille du rayon que vous représentez. Faites en sorte que le schéma occupe toute la page.

	CAP Employé de commerce multi-spécialités		Votre logo d'établissement
	Candidat Nom : Prénom :		
Lycée professionnel : Centre de Formation d'Apprentis :			Session :
EP1 – CCF Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon			
Evaluation en établissement de formation et en entreprise			
S1 – En établissement de formation			
Partie commerciale	/30		
Partie économique, juridique et sociale	/30		
Total S1		/60	
S2 – En point de vente			
Compétences professionnelles	/80		
Attitudes professionnelles	/20		
Total S2		/100	
Total S1+S2 (coef.8)		/160	
Note proposée		/20*	
Appréciation globale de l'équipe pédagogique		Cachet de l'établissement	

* Note à arrondir au ½ point supérieur. Ne pas communiquer la note au candidat.

SITUATION D'ÉVALUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION PARTIE COMMERCIALE

Fiches descriptives d'activités professionnelles

Réceptionner et tenir les réserves

Contenu	Évaluation				NOTE
	Tl ⁽¹⁾	I	S	TS	
Description du contexte	0,25	0,5	1	1,5	17
Description de l'activité	0,25	0,5	1	1,5	
Démarche mise en œuvre (matériel, documents utilisés, méthode de travail...)	0,25	0,5	1	1,5	
Résultats obtenus	0,25	0,5	1	1,5	
Apports tirés de l'expérience (0,25 0,5 0,75 1)	0,25	0,5	0,75	1	
Communication écrite					
Rédaction	0,25	0,5	0,75	1	13
Vocabulaire professionnel	0,25	0,5	0,75	1	
Présentation (informatisée ou non)	0,25	0,5	0,75	1	
Observations :					
Nom de l'évaluateur :	Visa :				

Maintenir l'état marchand du rayon

Contenu	Évaluation				Note
	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	17
Description du contexte	0,25	0,5	1	1,5	
Description de l'activité	0,25	0,5	1	1,5	
Démarche mise en œuvre (matériel, documents utilisés, méthode de travail...)	0,25	0,5	1	1,5	
Résultats obtenus	0,25	0,5	1	1,5	
Apports tirés de l'expérience (0,25 0,5 0,75 1)	0,25	0,5	0,75	1	
Communication écrite					
Rédaction	0,25	0,5	0,75	1	13
Vocabulaire professionnel	0,25	0,5	0,75	1	
Présentation (informatisée ou non)	0,25	0,5	0,75	1	
Observations :					
Nom de l'évaluateur :	Visa :				

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation).

Schéma commenté d'implantation de rayon (famille ou sous-familles de produits)

Contenu	Évaluation				Note
	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	/7
Description du rayon	0,5	1,5	2,5	3,5	
Identification des règles de merchandising appliquées	0,5	1,5	2,5	3,5	
Communication écrite					
Schéma	0	0,25	0,5	0,75	/3
Rédaction	0	0,25	0,5	0,75	
Vocabulaire professionnel	0	0,25	0,5	0,75	
Présentation (informatisée ou non)	0	0,25	0,5	0,75	
Observations :					
Nom de l'évaluateur :	Visa :				

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation)

Bilan de la formation en établissement de formation

Fiche descriptive – Réceptionner et tenir les réserves	/10
Fiche descriptive – Maintenir l'état marchand du rayon	/10
Schéma commenté d'implantation de rayon	/10
Note proposée	/30

Ne pas communiquer cette proposition de note au candidat

EP1 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Contrôle en cours de formation

Évaluation	Thème juridique et social				Thème économique-commercial				Point presse			
	TI *	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
PERTINENCE DES RELEVÉS D'INFORMATIONS												
Choix du support, de la situation.	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1
Identification du support et datation des sources.	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1
UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES												
Choix des termes rencontrés.	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1
Explicitation des termes importants.	0	0,5	1,5	2	0	0,5	1,5	2	0	0,5	1,5	2
EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS												
Présentation des idées force.	0	0,5	1,5	2	0	0,5	1,5	2	0	0,5	1,5	2
Lien avec le pôle EEJS.	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1
QUALITÉ DE LA COMMUNICATION ÉCRITE												
Présentation du travail (soin, outil informatique...)	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1
Rédaction (orthographe, grammaire	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1	0	0,25	0,5	1
* TI : très insuffisant – I : insuffisant S : satisfaisant – TS : très satisfaisant	/ 10				/ 10				/ 10			
Proposition de note	/30											
Nom et signature des professeurs ayant dispensé l'enseignement en EEJS				Cachet de l'Établissement				Observations				
Année scolaire 200... – 200....		Année scolaire 200... – 200...										

	CAP Employé de commerce multi-spécialités		Votre logo d'établissement
	Candidat Nom : Prénom :		
Lycée professionnel : Centre de Formation d'Apprentis :			Session :
EP2 – CCF Pratique de la tenue du poste de caisse et de l'information client			
Evaluation en établissement de formation et en entreprise			
S1 – En établissement de formation			
Tenue du poste de caisse		/60	
Total S1			/60
S2 – En point de vente			
Information du client		/40	
Total S2			/40
Total S1+S2 (coef.8)			/100
Note proposée			/20*
Appréciation globale de l'équipe pédagogique		Cachet de l'établissement	

S1 - PRATIQUE DE LA TENUE DU POSTE DE CAISSE

ÉVALUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Pratique de la tenue du poste « caisse »				
<u>Difficulté à gérer</u> : (la décrire en quelques mots – ex. absence d'un produit dans un lot, rouleau d'imprimante en bout de course...)				
.....				
	TI ⁽¹⁾ 1	I 4	S 7	TS 10
• Préparation et ouverture de la caisse				
• Saisie des prix				
• Encaissement				
• Réalisation d'opérations complémentaires				
• Fermeture de la caisse				
• Gestion de la difficulté				
NOTE S1	/60			

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation)

Observations du professeur de vente :

Nom :

Qualité :

Visa :

ÉVALUATION EN ENTREPRISE

Description de la situation évaluée :

Décrire la situation dans laquelle le candidat a été évalué (contexte, situation client, information à transmettre, ...)

Pratique de l'information « client »

	TI⁽¹⁾ 1	I 4	S 7	TS 10
• Accueil et aide du client dans l'espace de vente				
• Renseignement(s) donné(s) au client				
• Intervention face aux incidents les plus courants				
• Transmission des messages des clients au responsable				
	/40			

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation)

Observations des évaluateurs :

Observations des évaluateurs :		
Nom du tuteur : Fonction	Signature 	Cachet de l'entreprise
Nom du professeur Discipline	Signature 	



CAP Employé de Commerce multi-spécialités

Document de négociation et de suivi des périodes de formation en entreprise

EP1 - Contrôle en cours de formation

Candidat Nom : Prénom :	Entreprise(s)
Établissement d'origine	1 ^{ère} entreprise Tuteur (ou maître d'apprentissage) Nom : Fonction : Signature :
Professeur responsable Nom : Signature :	2 ^{ème} entreprise Tuteur (ou maître d'apprentissage) Nom : Fonction : Signature :

A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	PFE N° _____ du _____ au _____			
OBJECTIFS DE FORMATION	ENTREPRISE :			
	Choix ¹		Conditions ¹	
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
☛ Aider à la réception des produits				
Contrôles quantitatifs	☐	☐	☐	☐
Contrôles qualitatifs	☐	☐	☐	☐
☛ Acheminer les produits vers la surface de vente				
Détermination des quantités de produits à mettre en rayon	☐	☐	☐	☐
Mise en place des protections antivol et approvisionnement du rayon/linéaire	☐	☐	☐	☐
☛ Stocker les produits selon leur spécificité				
Étiquetage et marquage des produits	☐	☐	☐	☐
Rangement des produits et surveillance du stockage	☐	☐	☐	☐
☛ Maintenir la surface de stockage dans un état correct				
Regroupement et évacuation des supports et contenants	☐	☐	☐	☐
Nettoyage et entretien des équipements courants	☐	☐	☐	☐
☛ Participation aux inventaires				
Rangement des produits avant inventaire et comptage	☐	☐	☐	☐
Mise à jour des documents d'inventaire	☐	☐	☐	☐
☛ Approvisionner le rayon, le linéaire				
Décodage du plan du linéaire et de l'étiquette du produit	☐	☐	☐	☐
Préparation (nettoyage du rayon, priorités de remplissage)	☐	☐	☐	☐
Rangement des produits en rayon (décodage des étiquettes rayon)	☐	☐	☐	☐
☛ Tenir à jour la signalétique « produit »				
Vérification de l'adéquation balisage/étiquette « produit »	☐	☐	☐	☐
Mise à jour des étiquettes « produits »	☐	☐	☐	☐
Participation au pancartage	☐	☐	☐	☐
☛ Participation à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers				
Mise en place des supports (estrades, TG, comptoirs...)	☐	☐	☐	☐
Installation des produits	☐	☐	☐	☐
☛ Participer à la passation des commandes				
Tenir à jour l'état de stock (cadencier, support informatique...)	☐	☐	☐	☐
Préparation des propositions de commande	☐	☐	☐	☐
☛ Participer à la lutte contre la démarque (réserve, rayon)				
Détection des incidents en réserve, en rayon	☐	☐	☐	☐
Repérage des erreurs (prix, étiquetage)	☐	☐	☐	☐
Opération de rotation des produits (en réserve, en rayon)	☐	☐	☐	☐
Mise à jour du cahier de démarque	☐	☐	☐	☐
☛ Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon/linéaire				
Détection et élimination des produits impropres à la vente	☐	☐	☐	☐
Évacuation des supports et contenants	☐	☐	☐	☐
Remise en état vendeur des produits	☐	☐	☐	☐
Détection des ruptures de stock et garnissage des rayons	☐	☐	☐	☐
Maintien de la propreté du rayon	☐	☐	☐	☐
☛ Informer le client*				
Opérations d'assistance au client dans l'espace de vente	☐	☐	☐	☐
Transmission des réactions des clients au responsable	☐	☐	☐	☐
☛ Tenir le poste caisse*				
Préparation et ouverture de la caisse	☐	☐	☐	☐
Saisie des prix	☐	☐	☐	☐
Encaissement et opérations complémentaires (bons, factures...)	☐	☐	☐	☐
Fermeture de la caisse	☐	☐	☐	☐

* Compétence non évaluée dans le cadre de l'épreuve EP1

¹ Cochez la case correspondante

PFE N° _____ du _____ au _____					PFE N° _____ du _____ au _____				
ENTREPRISE :					ENTREPRISE :				
OBJECTIFS DE FORMATION					Choix ¹		Conditions ¹		Tâches confiées
(a)	(b)	(c)	(d)		(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐		☐	☐			

B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES						
OBJECTIFS DE FORMATION	PFE N° 1 Du _____ au _____		PFE N° 2 Du _____ au _____		PFE N° 3 Du _____ au _____	
	(a)	Commentaires ¹	(a)	Commentaires ¹	(a)	Commentaires ¹
☛ Adopter une tenue adaptée	☐		☐		☐	
☛ Adopter un comportement adapté	☐		☐		☐	
☛ Respecter les horaires	☐		☐		☐	
☛ Appliquer les consignes	☐		☐		☐	
☛ S'impliquer dans son travail	☐		☐		☐	
☛ S'intégrer à l'équipe	☐		☐		☐	
☛ Prendre des initiatives	☐		☐		☐	
☛ S'organiser et s'adapter aux méthodes de travail	☐		☐		☐	
☛	☐		☐		☐	

(a) Cochez les cases correspondant aux attitudes à observer durant la PFE

¹ Indiquez les conditions d'observation des attitudes retenues

PFE	N° 1	N° 2	N° 3
ENTREPRISE			
TUTEUR			
PROFESSEUR			
PHASE DE NÉGOCIATION	Date :	Date :	Date :
PHASE DE SUIVI	Date :	Date :	Date :

Établissement :	SESSION 200
Candidat : Nom : Prénom :	CAP Employé de commerce multi-spécialités

Situation d'évaluation en entreprise

	OBJECTIFS DE FORMATION	PFE N° 1 Du _____ Au _____				PFE N° 2 Du _____ Au _____				PFE N° 3 Du _____ Au _____			
A	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	TI 1	I 2	S 4	TS 5	TI 1	I 2	S 4	TS 5	TI 1	I 2	S 4	TS 5
A1	Réceptionner et tenir les réserves – C.1.												
	Aider à la réception des produits – C.1.1.												
	Acheminer les produits vers la surface de vente – C.1.2.												
	Stocker les produits selon leur spécificité – C.1.3.												
	Maintenir la surface de stockage dans un état correct – C.1.4.												
	Participer aux inventaires – C.1.5.												
	Participer à la lutte contre la démarque – C.1.6.												
A2	Maintenir l'état marchand du rayon – C.2.												
	Approvisionner le rayon, le linéaire – C.2.1.												
	Tenir à jour la signalétique « produit » – C.2.2.												
	Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers – C.2.3.												
	Participer à la passation des commandes – C.2.4.												
	Participer à la lutte contre la démarque – C.2.5.												
	Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon/du linéaire – C.2.6.												
Note A1 + A2										/60			
Notation finale des compétences professionnelles										/80			
B	ATTITUDES PROFESSIONNELLES	TI 0,5	I 1	S 2	TS 2,5	TI 0,5	I 1	S 2	TS 2,5	TI 0,5	I 1	S 2	TS 2,5
	Adopter une tenue adaptée												
	Adopter un comportement adapté												
	Respecter les horaires												
	Appliquer les consignes												
	S'impliquer dans son travail												
	S'intégrer à l'équipe												
	Prendre des initiatives												
	S'organiser et s'adapter aux méthodes de travail												
	Note B	/20											
	Entreprise												
Nom du tuteur													
Signature et cachet													
Nom du professeur													



Diplôme préparé :

Session : 200...

Attestation de période formation en entreprise

Je soussigné(e),représentant l'entreprise

atteste queélève en classe de

..... a réalisé une période de formation en
entreprise du..... au

Relevé des absences au cours de la période		
Semaine	Motif de l'absence ou R.A.S.	Signature et cachet

Les absences sont à signaler rapidement à l'établissement signataire de la convention de stage

Fait à le pour servir et valoir ce
que de droit.

Cachet et signature