

L'évaluation en CAP EPC

Intervenants : P.MALEXIEUX (IEN)
C.LACHANT
C.PELLETIER



Mars 2022



Plan de présentation L'évaluation en CAP EPC

- Les conditions de l'évaluation
- Les épreuves professionnelles
- Les situations d'évaluation
- Les outils collaboratifs
- Les grilles d'évaluation
- Les fiches-outils
- Questions / Réponses





Les conditions de l'évaluation

Première session d'examen en **Juin 2022**

- Evaluation par compétences
- Suivi permanent de l'évolution des acquis
- Contrôle en Cours de Formation



Les Épreuves Professionnelles

Appellation	Bloc de compétences évalué	Modalité	Coefficient
EP1 – Réception et suivi des commandes	Bloc 1	CCF ou ponctuel	3
EP2 – Mise en valeur et approvisionnement	Bloc 2	CCF ou ponctuel	5
EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat	Bloc 3	CCF ou ponctuel	5 + 1 (chef d'œuvre)



Les exemples de situations pour l'évaluation

- Activités professionnelles → Situations d'évaluation

- Objectifs de l'élève :

Réaliser des activités professionnelles et expliciter les démarches mises en œuvre

- Porte folio → meilleure traçabilité





Les exemples de situations pour l'évaluation

EN ÉTABLISSEMENT

Projets
Oral de Français
TD transplantés
Mises en situation (jeux de rôle, pratique en magasin pédagogique...)

Comptes rendus d'activités écrits / oraux

Présentations dynamiques (capsules vidéo, audio...)

Evaluations sommatives



Les exemples de situations pour l'évaluation

EN PFMP

Evaluations en PFMP

- Bilan avec le tuteur
- Mises en situation

Retours d'expérience

- Présentation d'activités
- Photos
- Documents d'entreprise
- Interviews / vidéos...

[CAP EMPLOYÉ
POLYVALENT DE
COMMERCE \(EPC\) > Livret
de suivi et de
positionnement des PFMP
en CAP EPC | Economie et
Gestion LP - Académie
d'Amiens \(ac-amiens.fr\)](#)

ProNote

1



Cahier de textes | Notes | Bulletins | Compétences | Résultats | Vie scolaire | Stage | Rencontres Parents/Profs | Emploi du temps | Communication

Saisie | Relevé | Appréciations du relevé | Graphes

Saisie des notes | Trimestre 1 | ENS.TECHNOL.PROFESS. - 2EPC A > 2EPC A_2EPCA1 - Mme PELLETIER C.

Créer un devoir

9 élèves	Moyenne	0.5	0.25
	15,67	17,50	12,00
	10,00	10,00	N.Not
	15,67	18,00	11,00
	11,00	Abs	11,00
	13,33	13,00	14,00
	10,00	Abs	10,00
	11,33	10,00	14,00
		Abs	Abs
	8,00	6,00	12,00
Moy. de la classe :	11,88	12,42	12,00

2

3

Créer un devoir : ENS.TECHNOL.PROFESS. - 2EPC A

Associer un QCM

Date : mar. 21 sept. | Catégorie : Aucune

Commentaire :

Publier la note à partir du : mar. 21 sept.

Elèves de	Période 1	Période 2
2EPC A	Trimestre 1	

avec le sujet
 avec le corrigé

Notation sur : 20 | Coefficient : 1,00

Ramener sur 20 les notes du devoir lors du calcul de la moyenne

Facultatif : Comme un bonus

Créer une évaluation

Annuler | Créer

Choix des compétences à évaluer 4

Référentiels par domaine

CAP | Equipier polyvalent du commerce

Nb.	Compétences
	▲ C.1 Recevoir et suivre les commandes
	▲ C.1.1 Participer à la passation des commandes fournisseurs
	Surveiller l'état des stocks
	Préparer les propositions de commandes
	Utiliser le mode de transmission adapté
	Transmettre la commande après validation
	Assurer le suivi des commandes
	▲ C.1.2 Réceptionner
	Identifier les documents de livraison et de traçabilité
	Contrôler la qualité et la quantité
	Comparer le bon de commande et le bon de livraison
	Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable
	Classer les documents de réception et de traçabilité
	▲ C.1.3 Stocker
	Utiliser le matériel de manutention adapté
	Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation
	Trier et évacuer les contenants
	Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve
	▲ C.1.4 Préparer les commandes destinées aux clients
	Prélever et rassembler les produits commandés
	Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité
	Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation
	Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés

Total des compétences évaluées : 0

Annuler | Valider

Moyenne du service : Trimestre 1

Moy. de référence relevé/bulletin

Tous les élèves du groupe

Les élèves de la même classe

5

MOYENNE GÉNÉRALE :

Ne compter que les révisions moy.

Evaluation associée

Compétences évaluées

- 1.3.1 : Utiliser le matériel de manutention adapté
- 2.1.3 : Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente
- 2.1.4 : Débarrasser les produits à mettre en rayon
- 3.3.4 : Conseiller le client
- 3.3.6 : Présenter le ou les produits

Pondérer

CAP EPC



Mes données Outils pédagogiques Cahier de textes **Notes** Bulletins Compétences Résultats Vie scolaire Stage Rencontres Parents/Profs Emploi du temps Communication

Saisie Relevé Appréciations du relevé Graphes

Saisie des notes 2EPC A Trimestre 1 ENS.TECHNOL.PROFESS. - 2EPC A > 2EPC A_2EPCA1 - Mme PELLETIER C.

Créer un devoir

9 élèves	Moyenne	1	0.5	0.25
	15,67	17,50	12,00	
	10,00	10,00	N.Not	
	15,67	18,00	11,00	
	11,00	Abs	11,00	
	13,33	13,00	14,00	
	10,00	Abs	10,00	
	11,33	10,00	14,00	
		Abs	Abs	
	8,00	6,00	12,00	
Moy. de la classe :	11,88	12,42	12,00	

Moyenne du service : Trimestre 1 MOYENNE GÉNÉRALE :

Ne compter que les devoirs > moy
 Tenir compte des bonus / malus

Moy. de référence relevé/bulletin
 Tous les élèves du groupe
 Les élèves de la même classe

Pondérer la note la plus haute
 la note la plus basse

Coefficient 1,00 Facultatif

Élève
Classe

Publier sur l'Espace Parents et Élèves

Ajouter un commentaire

Annuler Valider

1

2 Saisie des niveaux de maîtrise

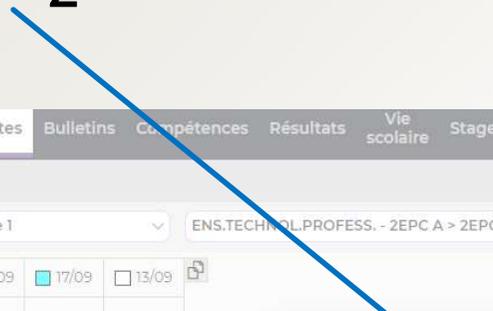
9 élèves	Σ Notes	Préparer l...	Utiliser le ...	Transmett...
			<input checked="" type="radio"/> Très bonne maîtrise 6	
			<input type="radio"/> Maîtrise satisfaisante 5	
			<input type="radio"/> Presque maîtrisé 4	
			<input type="radio"/> Maîtrise fragile 3	
			<input type="radio"/> Début de maîtrise 2	
			<input type="radio"/> Maîtrise insuffisante 1	
			<input type="radio"/> Absent A	
			<input type="radio"/> Non évalué N	
			<input type="radio"/> Dispensé D	
			<input type="radio"/> Aucune évaluation 0	
			<input type="text"/> Ajouter un commentaire	
Moyenne du devoir				

3

CAP EPC



Σ Notes



Mes données Outils pédagogiques Cahier de textes **Notes** Bulletins Compétences Résultats Vie scolaire Stage Rencontres Parents/Profs Emploi du temps Communication

Saisie Relevé Appréciations du relevé Graphes

Saisie des notes 2EPC A Trimestre 1 ENS.TECHNOL.PROFESS. - 2EPC A > 2EPC A_2EPCA1 - Mme PELLETIER C.

Créer un devoir

9 élèves	Moyenne	01/10	24/09	17/09	13/09
	1	1-/10	0.5	0.25	
	14,20	6,00	17,50	12,00	
	7,00	2,00	10,00	N.Not	
	15,00	7,00	18,00	11,00	
	13,00	7,00	Abs	11,00	
	12,00	5,00	13,00	14,00	
	6,00	2,00	Abs	10,00	
	7,60	1,00	10,00	14,00	
		X	X	Abs	Abs
	8,40	4,50	6,00	12,00	
Moy. de la classe :	10,40	4,31	12,42	12,00	

MOYENNE GÉNÉRALE :

Ne compter que les devoirs > moy

Tenir compte des bonus / malus

Pondérer la note la plus haute la note la plus basse

arrondir la moyenne à la limite

Élève sans Supérieure La plus proche

Classe sans Supérieure La plus proche

Coefficient 1,00 Facultatif

Moy. de référence relevé/bulletin

Tous les élèves du groupe Les élèves de la même classe

Saisie des niveaux de maîtrise

9 élèves Σ Notes Utiliser le ... Achemine... Déballer l... Conseiller ... Pr

2 **Confirmation**

Les notes du devoir vont être calculées à partir des niveaux de maîtrise de chaque compétence évaluée. Voulez-vous continuer ?

Comment est calculée la note d'une évaluation ?

Oui

Pour calculer la note :

- On fait la somme des points obtenus à chaque item (en prenant en compte son coefficient et les points attribués dans Paramètres > Niveaux de maîtrise)
- Cette somme est divisée par le nombre d'items évalués.
- Le résultat est ramené sur 20 (ou sur le barème du devoir) puis arrondi au point supérieur

Exemple avec les couleurs et valeurs par défaut :

- : 50 points
- ● : 40 points
- : 25 points
- : 10 points

Avec les niveaux de maîtrise suivants (affectés du coefficient 1) : ● ● ● un élève obtiendra la note de 12/20 car il a obtenu 90 points sur les 150 possibles.

CAP EPC



Navigation menu: Outils pédagogiques, Cahier de textes, Notes, Bulletins, **Compétences**, Vie scolaire, Stage, Rencontres Parents/Profs, Emploi du temps, Communication.

Sub-menu: Bilans par domaine, Livret de compétences numériques, Bilans de cycle.

Filters: Niveau: 2EP, Évaluations par compétence: [dropdown], CAP, Équipier polyvalent du commerce.

Buttons: Toutes les évaluations, Uniquement les éléments avec évaluations.

1

3

Calcul du niveau de maîtrise du domaine

Équipier polyvalent du commerce au CAP :

Items	Coef.	Σ Niveau	Validé le
C.1 Recevoir et suivre les commandes			
C.1.1 Participer à la passation des commandes fournisseurs			
08/10/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Compte rendu de PFMP			
03/09/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Report 2020/2021 - NOV 2020			
Surveiller l'état des stocks			
Préparer les propositions de commandes			
Utiliser le mode de transmission adapté			
Transmettre la commande après validation			
Assurer le suivi des commandes			
C.1.2 Réceptionner			
08/10/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Compte rendu de PFMP			
Identifier les documents de livraison et de traçabilité			
03/09/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Report 2020/2021 - FEV 2021			
Contrôler la qualité et la quantité			
03/09/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Report 2020/2021 - FEV 2021			
Comparer le bon de commande et le bon de livraison			
03/09/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Report 2020/2021 - FEV 2021			
Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable			
03/09/21 - ENS.TECHNOL.PROFESS. - PELLETIER C. - Report 2020/2021 - FEV 2021			
Classer les documents			
C.1.3 Stocker			

Navigation menu: Mes données, Outils pédagogiques, Cahier de textes, Notes, Bulletins, **Compétences**, Résultats, Vie scolaire, Stage, Rencontres Parents/Profs, Emploi du temps, Communication.

Sub-menu: Référentiels, Evaluations, Bulletin, Bilans par domaine, Livret de compétences numériques, Bilans de cycle.

Filters: Niveau de maîtrise par matière: 2EPC, Évaluations par compétence: [dropdown], AVONDE Lindsay.

Buttons: Niveaux de maîtrise par matière, Bilan par domaine de la classe.

Matières	Synthèse des évaluations				
Équipier polyvalent du commerce					
ENS.TECHNOL.PROFESS. - M. DEPARROIS					
C.2 Mettre en valeur et approvisionner					12
ENS.TECHNOL.PROFESS. - Mme LEPINE					
C.3 Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat					
ENS.TECHNOL.PROFESS. - Mme PELLETIER					
C.1 Recevoir et suivre les commandes	1	2	3	4	5
C.2 Mettre en valeur et approvisionner		1	4	3	
C.3 Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat		2	1		

4

CAP EPC



1

Mes données Outils pédagogiques Cahier de textes Notes Bulletins **Compétences** Résultats Vie scolaire Stage Rencontres Parents/Profs Emploi du temps Communication

Référentiels Evaluations Bulletin Bilans par domaine Livret de compétences numériques Bilan

Saisie des évaluations 2EPC A_2EPCAI Trimestre 1 ENS.TECHNOL.PROFESS. - Mme P

2

Intitulé	Cycle	Nb. De...	QCM	Date	Coef.	Résultats	Publiée le
+ Cliquez ici pour créer une évaluation							
Compte rendu de PFMP	CAP	14		08/10/21	1		08/10/21
Evaluation associée au devoir du ...	CAP	5	✓	01/10/21	1	<div style="display: flex; gap: 5px;"><div style="width: 20px; height: 10px; background-color: orange;"></div><div style="width: 20px; height: 10px; background-color: yellow;"></div><div style="width: 20px; height: 10px; background-color: green;"></div><div style="width: 20px; height: 10px; background-color: green;"></div></div>	01/10/21

3

Créer une évaluation

Intitulé

Descriptif

Date: jeu. 07 oct. Période 1: Trimestre 1 Période 2: Coefficient: 1

Publiée le: jeu. 07 oct. avec le sujet avec le corrigé

Prendre en compte l'évaluation dans les bilans de cycle

Code	Compétences évaluées	Coef.	Niv.
+ Ajouter des compétences			

4

Créer un devoir
Notation sur: Coefficient: Ramener sur 20 les notes du devoir lors du calcul de la moyenne
 Facultatif Comme un bonus

Annuler Valider



Les grilles d'évaluation

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**

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**

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**



GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE : RECEPTION ET SUIVI DES COMMANDES (EP1)
CCF

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>				

CAP EPC



GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT (EP2)

CCF

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>				
Les deux critères ci-contre traversent l'ensemble des méta-compétences du bloc 2	Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort <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>				



GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE : Conseil et accompagnement du client dans son
parcours d'achat (EP3)
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 réglementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur)</i>				
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente <i>(Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé)</i>				

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



Les fiches-outils

Objectif :

**Etablir une correspondance entre
les compétences détaillées du référentiel
et les critères d'évaluation des grilles EP₁/EP₂/EP₃**

- Fiches-outils = aides à l'évaluation des compétences
- Grilles d'évaluation = documents officiels

La fiche-outil EP1

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Compétences détaillées	1	2	3	4
Participer à la passation des commandes fournisseurs	Fiabilité des informations transmises : <i>préparation des propositions de commandes</i>	Utiliser le mode de transmission adapté	X			
		Transmettre la commande après validation				
		Assurer le suivi des commandes				
	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>	Surveiller l'état des stocks				X
		Préparer les propositions de commandes				
Réceptionner	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>	Contrôler la qualité et la quantité	X			
		Comparer le bon de commande et le bon de livraison				
	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>	Identifier les documents de livraison et de traçabilité	X			
		Classer les documents de réception et de traçabilité				
	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>	Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable	X			
Stocker	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>	Utiliser le matériel de manutention adapté				X
	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>	Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation		X		
	Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets : <i>les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</i>	Trier et évacuer les contenants				X
Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve						
Préparer les commandes destinées aux clients	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>	Prélever et rassembler les produits commandés				X
		Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité				
		Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation				
		Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés				
PROFIL			2	2	3	2
FOURCHETTE DE NOTE			8		13	
PROPOSITION DE NOTE			10,5		/ 20	

La fiche-outil EP2

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Compétences détaillées	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>	Déterminer les quantités à mettre en rayon				
		Identifier les produits à mettre en rayon				
		Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente		X		
		Déballer les produits à mettre en rayon				
		Appliquer les règles de présentation marchande				
		Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment				
Rotation des produits effective <i>Effectivité de la rotation et du réassort ; anticipation des ruptures ; détection des anomalies, défauts et altérations</i>	Anticiper les ruptures en rayon					
	Procéder à la rotation des produits		X			
	Détecter les produits impropres à la vente et les retirer					
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>	Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines		X		
	Présentation des produits attractive <i>Respect des consignes et préconisations ; efficacité dans la mise en valeur des produits</i>	Participer à la mise en valeur des produits		X		
	Maintien de la propreté des rayons, de l'espace commercial <i>Respect des règles et procédures de nettoyage ; efficacité du maintien de la propreté, du rangement des lieux de vente</i>	Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente			X	
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</i>	Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier				
		Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement				
		Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix			X	
		Conditionner et/ou emballer le produit				
		Calculer le prix de vente				

	<i>produit conditionné</i>	Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit				
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>	Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles				
		Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV				X
		Mettre en place et vérifier le balisage				
		Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies				
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>	Poser les antivol sur les produits				
		Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes				X
		Repérer et enregistrer la démarque connue				
		Ranger et compter les produits				
		Enregistrer le comptage et rendre compte				
Les deux critères ci-contre traversent l'ensemble des méta-compétences du bloc 2	Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort <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>		X			
		Utilisation pertinente des outils et des supports numériques Choix et usages pertinents des outils et supports à disposition selon l'activité à conduire ; fiabilité de la recherche et de la lecture d'informations ; pertinence de la collecte et du prélèvement d'informations ; fiabilité de l'actualisation des données ; respect des procédures et des règles de sécurité				
PROFIL			1	4	4	1
FOURCHETTE DE NOTE			7,5		12,5	
PROPOSITION DE NOTE			10		/	20

La fiche-outil EP3

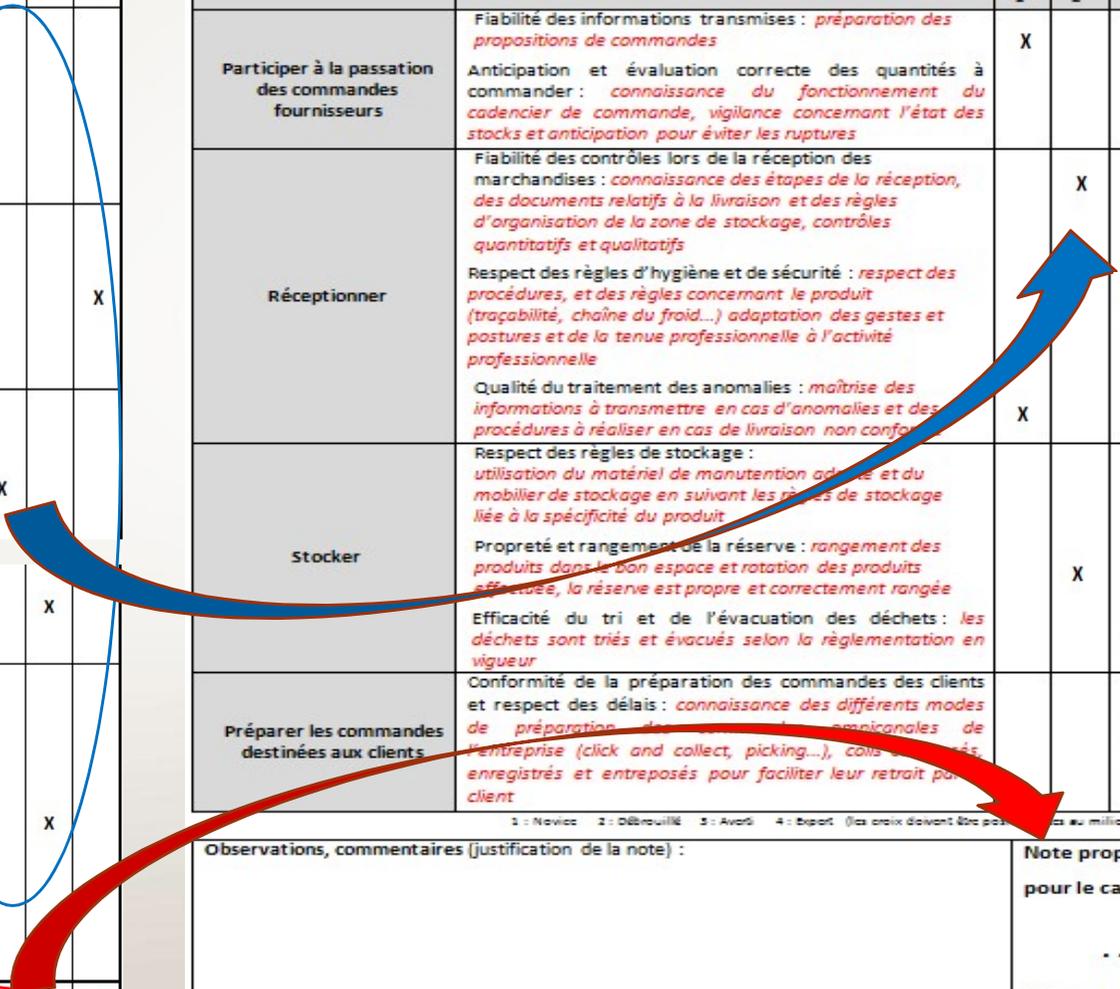
Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Compétences détaillées	1	2	3	4
Préparer son environnement de travail	Efficacité de la préparation de l'environnement de travail <i>(Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d'opérationnalité des outils d'aide à la vente (y compris digitaux) et d'encaissement)</i>	Préparer son matériel	X			
		Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale				
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>	Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente				
		Accueillir le client		X		
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>	S'adapter au contexte commercial et au comportement du client		X		
		Adopter une attitude d'accueil				
	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>	Favoriser un climat de confiance				
		Adopter une écoute active		X		
		Identifier la demande du client, le prendre en compte et/ou le transférer au responsable			X	
	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>	Orienter le client			X	
		Informar le client			X	
	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>	Conseiller le client				
		Présenter le ou les produits		X		
	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>	Proposer des services associés et complémentaires				
Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux			X			
		Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message			X	

Respect des procédures de remises et de retours des colis <i>(Maîtrise des procédures de remises des colis au client et de retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l'identité du client)</i>	Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients				X
	Réaliser des livraisons				
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>	Proposer un moyen de fidélisation				X
	Prendre congé				
	Collecter et actualiser l'information sur le client				
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>	Enregistrer les achats et/ou retours				
	Encaisser et/ou accompagner l'encaissement digital, automatique et/ou mobile				X
	Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement				
	Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture				
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>	Écouter et identifier clairement le type de réclamation				
	Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple				X
	Transférer les réclamations non solutionnées au responsable				
	Expliquer au client la solution proposée				
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>					X
PROFIL		1	5	5	1
FOURCHETTE DE NOTE		7,5	12,5		
PROPOSITION DE NOTE		10	/ 20		

De la fiche-outil... à la grille d'évaluation (Ex : EP1)

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Compétences détaillées	Profil			
			1	2	3	4
Participer à la passation des commandes fournisseurs	Fiabilité des informations transmises : <i>préparation des propositions de commandes</i>	Utiliser le mode de transmission adapté				
		Transmettre la commande après validation	X			
		Assurer le suivi des commandes				
	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>	Surveiller l'état des stocks				X
Préparer les propositions de commandes						
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,</i>	Contrôler la qualité et la quantité		X			
	Comparer le bon de commande					
Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets : <i>les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</i>	Trier et évacuer les contenants			X		
	Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve					
	Prélever et rassembler les produits commandés					
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>	Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité					
	Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation			X		
	Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés					
	PROFIL	2	2	3	2	
FOURCHETTE DE NOTE			8		13	
PROPOSITION DE NOTE			10,5		/ 20	

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Profil			
		1	2	3	4
Participer à la passation des commandes fournisseurs	Fiabilité des informations transmises : <i>préparation des propositions de commandes</i>	X			
	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>				X
Réceptionner	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>		X		
	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>				X
Stocker	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>	X			
	Respect des règles de stockage : <i>utilisation du matériel de manutention adéquat et du mobilier de stockage en suivant les règles de stockage liées à la spécificité du produit</i>				X
Préparer les commandes destinées aux clients	Propreté et rangement de la réserve : <i>rangement des produits dans le bon espace et rotation des produits effectués, la réserve est propre et correctement rangée</i>		X		
	Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets : <i>les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</i>			X	
Préparer les commandes destinées aux clients	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>				X
	PROFIL				
Observations, commentaires (justification de la note) :		Note proposée pour le candidat : .. /20*			
Signatures :		*Note arrondie au demi-point supérieur			



CAP EPC



Ressources



Liens:

<http://eco-gestion-lp.ac-amiens.fr/CAP-EPC.html>



<http://www.cerpeg.fr/cerpeg/index.php/filieres-tertiaire/filiere-commerciale2/cap-epc>



CAP EPC



Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de cette formation ?



Merci à tous pour votre participation