

LOGO de l’ETS

Image – Photo……

CERTIFICAT D’APTITUDE PROFESSIONNELLE

Intitulé …………………………………..

*OPTION … : ………………………………………*

### 

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du candidat |  |
| Prénom |  |

LYCEE …………………………… - Adresse ………………… 971….. VILLE…………

**LYCEE PROFESSIONNEL CARNOT – 28 rue Jean JAURES 97110 POINTE A PITRE**

**🕾 0590 82 83 48 🗊 0590 83 24 70**

* **05 90 ………………. –🗈 05 90………………..**

**Email : ……………………………………………………**

***Sommaire***

Identification de l’élève 3

Attestations de formation en milieu professionnel 4

EP1 Pratique de la vente et des services liés 9 à 11

EP1 Partie économique, juridique et sociale 12 à 13

Situation d’évaluation en entreprise 14 à 15

EP2 Travaux professionnels liés à la relation client, à l’utilisation

de l’espace commercial et à sa valorisation 16 à 19

NOM : ……………………………………… Prénom(s) : ………………………………………………

Né(e) le : ……………… à  : ……………………………. Département : …………….……………

Adresse : …………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………..

Code postal : ……………………………Ville : ……………………………………………………..…

…………………………………………………… Tél. : ……….….….….….…...….……….………

RESPONSABLE : *(Père, Mère, Tuteur légal\*)* …………………………………………..…….……

Adresse : …………………………………………………… …………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

Code postal ………………….. Ville……………………………………………………………

Tél. : Fixe ……….….….….….…...….… Mobile……………………………………………

E-mail …………………………………………@......................................................................

*(\* rayer la mention inutile)*

### IDENTIFICATION DE L’ELEVE

;

**ATTESTATIONS**

DE FORMATION EN ENTREPRISE

**HORAIRES ET RELEVE DE PRESENCE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **RELEVE DE PRESENCE – indiquer P (présent) ou A (absent)** | | | | | | | | | |
| **HORAIRES** | | **Sem. 1** | | **Sem. 2** | | **Sem. 3** | | **Sem. 4** | |
| **M\*** | **APM\*** | **AM** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** |
| LUNDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MARDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MERCREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| JEUDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VENDREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SAMEDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\*M = Matin APM = Après midi

|  |
| --- |
| **Année scolaire : 20... / 20...**  **1ère SEQUENCE**  Je soussigné ……………………………………………………………………………...  Fonction du responsable  de la formation dans l’entreprise…………………….……………………….………….,  Certifie que ……………………………………………………………………………….  a effectué une séquence de formation en entreprise du…….…….….………………  au …….…….….……………………..  Fait à …………………………………. le ………………………….…………  Signature du responsable Cachet de l’entreprise  du stage en entreprise |

**HORAIRES ET RELEVE DE PRESENCE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **RELEVE DE PRESENCE – indiquer P (présent) ou A (absent)** | | | | | | | | | |
| **HORAIRES** | | **Sem. 1** | | **Sem. 2** | | **Sem. 3** | | **Sem. 4** | |
| **M\*** | **APM\*** | **AM** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** |
| LUNDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MARDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MERCREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| JEUDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VENDREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SAMEDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\*M = Matin APM = Après midi

|  |
| --- |
| **Année scolaire : 20... / 20...**  **2ème SEQUENCE**  Je soussigné ……………………………………………………………………………...  Fonction du responsable  de la formation dans l’entreprise……………………...…………….……………………  Certifie que ………………………………………………………………………….  a effectué une séquence de formation en entreprise du…….…….….……………  au …….…….….……………………..  Fait à …………………………………. le ………………………….…………  Signature du responsable Cachet de l’entreprise  du stage en entreprise |

**HORAIRES ET RELEVE DE PRESENCE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **RELEVE DE PRESENCE – indiquer P (présent) ou A (absent)** | | | | | | | | | |
| **HORAIRES** | | **Sem. 1** | | **Sem. 2** | | **Sem. 3** | | **Sem. 4** | |
| **M\*** | **APM\*** | **AM** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** |
| LUNDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MARDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MERCREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| JEUDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VENDREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SAMEDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\*M = Matin APM = Après midi

|  |
| --- |
| **Année scolaire : 20... / 20...**  **3ème SEQUENCE**  Je soussigné ……………………………………………………………………………...  Fonction du responsable  de la formation dans l’entreprise……………………...…………….……………………  Certifie que ………………………………………………………………………….  a effectué une séquence de formation en entreprise du…….…….….……………  au …….…….….……………………..  Fait à …………………………………. le ………………………….…………  Signature du responsable Cachet de l’entreprise  du stage en entreprise |

**HORAIRES ET RELEVE DE PRESENCE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **RELEVE DE PRESENCE – indiquer P (présent) ou A (absent)** | | | | | | | | | |
| **HORAIRES** | | **Sem. 1** | | **Sem. 2** | | **Sem. 3** | | **Sem. 4** | |
| **M\*** | **APM\*** | **AM** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** | **M** | **APM** |
| LUNDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MARDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MERCREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| JEUDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VENDREDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SAMEDI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\*M = Matin APM = Après midi

|  |
| --- |
| **Année scolaire : 20... / 20...**  **4ème SEQUENCE**  Je soussigné ……………………………………………………………………………...  Fonction du responsable  de la formation dans l’entreprise……………………...…………….……………………  Certifie que ………………………………………………………………………….  a effectué une séquence de formation en entreprise du…….…….….……………  au …….…….….……………………..  Fait à …………………………………. le ………………………….…………  Signature du responsable Cachet de l’entreprise  du stage en entreprise |

**ATTESTATION DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

Je soussignée, .......................…, Proviseur (e) du Lycée ………………, certifie que l’élève :

Inscrit(e) en classe de **C.A.P ………………………………….** – **Option …………………… …………………………………….** dans l’établissement que je dirige, a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprises d’une durée de **16 semaines** :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Périodes | | | **Entreprises d’accueil** | |
| N° | Dates | Nombre  De semaines | RAISON Sociale et Adresse | Cachet et  Signature |
| **1** | Du……/…../ 20 ….  Au……/…../ 20 …. |  |  |  |
| **2** | Du……/…../ 20 ….  Au……/…../ 20 …. |  |  |  |
| **3** | Du……/…../ 20 ….  Au……/…../ 20 …. |  |  |  |
| **4** | Du……/…../ 20 ….  Au……/…../ 20 …. |  |  |  |
| **5** | Du……/…../ 20 ….  Au……/…../ 20 …. |  |  |  |
|  | | | | |
|  | | | | |
| **Durée totale de la formation** : …… **semaines** | | | | |

Fait à……………………………… le……………………………

La Proviseure,

………………………

# EVALUATIONS

**CONTROLE EN COURS DE FORMATION (CCF)**

* + **EPREUVE EP1 :**

**Pratique de la vente et des services liés**

**Partie économique, juridique et sociale**

* + **EPREUVE EP2 :**

**Travaux professionnels liés à la relation client, à l’utilisation de l’espace commercial et à sa valorisation**

# arton95-cfb21[1] Logo

# CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE

# Option A ❑ B ❑ C ❑

**Session : 20…..**

EP1 CCF

PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS

SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Évaluation en contrôle en cours de formation(CCF)

|  |
| --- |
| Lycée……………………………………………  Adresse ……………………………………………………………….  971 …….VILLE ……………………… |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANDIDAT | Évaluateurs | |
| Nom(s) | Visa(s) |
| Nom : ……………………………….  Prénom : ……………………………  Classe : ……………………………. | ……………………..  …………………….  ……………………. |  |
|  |  |  |

PRESTATION ORALE DE VENTE

Le professeur (ou formateur) choisit la fiche analytique « produit » (fiche technique avec avantages « client ») sur laquelle va porter la simulation de vente. Il précise au candidat ses mobiles d’achat.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **COMMUNICATION** | **TI(1)** | **I** | **S** | **TS** |
|  | Communication verbale |  |  |  |  |
|  | Communication non verbale |  |  |  |  |
|  | Aptitude à convaincre |  |  |  |  |
|  | Utilisation du vocabulaire professionnel |  |  |  |  |
|  | Indépendance par rapport à l’argumentaire |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **VENTE** | **TI(1)** | **I** | **S** | **TS** |
|  | Construction des arguments utilisés |  |  |  |  |
|  | **Adaptation des arguments au client** |  |  |  |  |
|  | Pertinence des arguments choisis |  |  |  |  |

*(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). Il en résulte*

*Un* ***profil à évaluer globalement*** *en fonction de la position retenue pour chaque critère ; il ne peut être question d’attribuer un nombre de points par ligne.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NOTE (ne pas arrondir) | | */50* | |
| *Renseignements complémentaires*  **Type de client** : ………………………………………………………………………………………..  *Mobiles d’achat :* …………………………………………………………………………………….  *Date du déroulement de la prestation*:………/……../20….. | | | |
| Observations | Nom de (s) l’évaluateur (s) | | Visa |
|  |  | |  |

PRÉSENTATION ÉCRITE DE 2 FICHES ANALYTIQUES « PRODUIT »

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Document | **TI (1)** | **I** | **S** | **TS** |  |
| FICHE ANALYTIQUE « PRODUIT » N° 1 ………………………………. |  |  |  |  |  |
| Contenu ………………………………………………. |  |  |  |  |  |
| Rédaction…………………………………………….. |  |  |  |  |  |
| Vocabulaire professionnel………………………….. |  |  |  |  |  |
| Présentation………………………………………….. |  |  |  |  | **/ 10** |
| FICHE ANALYTIQUE « PRODUIT » N° 2 ……………………………… |  |  |  |  |  |
| Contenu ………………………………………………. |  |  |  |  |  |
| Rédaction…………………………………………….. |  |  |  |  |  |
| Vocabulaire professionnel …………………………. |  |  |  |  |  |
| Présentation ………………………………………… |  |  |  |  | **/ 10** |
|  |  |  |  |  |  |
| **NOTE PROPOSÉE** *(Ne pas arrondir)* |  |  |  |  | **/ 20** |

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). Il en résulte un profil évalué globalement et non à raison d’un ou deux points par ligne.

BILAN DE LA SITUATION D’ÉVALUATION

**EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION (partie commerciale)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prestation orale de vente | **/50** |  |
| Présentation de deux fiches analytiques « produit » | **/20** |  |
| **Appréciation globale du candidat :** | | |

***\* Ne pas communiquer cette proposition de note au candidat***

**☞ATTENTION : L’absence de la partie commerciale liée à l’entreprise d’accueil (**deux fiches analytiques « produit » –fiches techniques avec avantages « client »- une à deux pages par fiche) **entraîne l’attribution de la note 0 /20** (à indiquer dans la case réservée à la note finale).

|  |
| --- |
| **Établissement : Lycée Professionnel CARNOT**  **Candidat - Nom : …………………. Prénom : ………………………** |

# arton95-cfb21[1]

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

# Option A ❑ B ❑ C ❑

**EP1 – CCF - Session : 20…..**

SITUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Partie économique, juridique et sociale

|  |  |
| --- | --- |
| * Thème juridique et social | **………./10** |
| * Thème économico-commercial | **………./10** |
| * Point « presse » économique et social | **………./10** |
|  |  |
| **TOTAL** | **……./30\*** |
|  |  |

***\* Ne pas arrondir la note. Ne pas la communiquer au candidat***

**☞ ATTENTION : L’absence de la partie économique, juridique et sociale (trois fiches) entraîne l’attribution de la note 0/30**.

EP1 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

***Contrôle en cours de formation***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Évaluation | | Thème juridique et social | | | | | Thème économico-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. | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| *Identification du support et datation des sources.* | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES | |  | | | | | | | | | | | | | |
| * Choix des termes rencontrés. | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Explicitation des termes importants. | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS | |  | | | | |  | | | | |  | | | |
| * Présentation des idées force. | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Lien avec le pôle EEJS. | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| QUALITÉ DE LA COMMUNICATION ÉCRITE | |  | | | | | | | | | | | | | |
| * Présentation du travail (soin, outil informatique…) | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Rédaction (orthographe, grammaire | |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| \* *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 20... / 20... | Année scolaire 20... / 20... | | |
|  |  | | |  | | | | | |  | | | | | |

**SITUATION D’ÉVALUATION EN ENTREPRISE**

**ÉVALUATION RÉCAPITULATIVE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | OBJECTIFSDE FORMATION | **PFMP N° 1**  Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | **PFMP N° 2**  Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | **PFMP N° 3**  Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | TI **1** | **I**  **2** | **S**  **3,5** | TS **5** | | TI **1** | **I**  **2** | **S**  **3,5** | TS **5** | TI **1** | **I**  **2** | **S**  **3,5** | TS **5** |
| A1 | **Vendre *– C.3.*** |  | | | |  | | | | |  | | | |
| Accueillir le client *– C.3.1.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rechercher les besoins, faire préciser la demande – *C.3.2.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Présenter les produits correspondant aux besoins du client – *C.3.3.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Démontrer et argumenter – *C.3.4.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conclure la vente *– C.3.5.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Emballer le ou les produits *– C.3.6.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre congé *– C.3.7.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A2 | **Accompagner la vente *– C.4.*** |  | | | |  | | | | |  | | | |
| Exploiter l’environnement informatif du point de vente *– C.4.1.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en place des services liés aux produits *– C.4.2.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer les services liés aux prix *– C.4.3.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer *– C.4.4.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Actualiser le fichier « clients » *– C.4.5.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recevoir les réclamations courantes *– C.4.6.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles – *C.4.7.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Note A1 + A2 | **…../70** | | | | | | | | | | | | |
| **Notation des compétences professionnelles** | **…../50** | | | | | | | | | | | | |
| B | **ATTITUDES PROFESSIONNELLES** | TI **0,25** | **I**  **0,5** | **S**  **1** | TS **1,25** | | TI **0,25** | **I**  **0,5** | **S**  **1** | TS **1,25** | TI **0,25** | **I**  **0,5** | **S**  **1** | TS **1,25** |
| 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** | **…../10** | | | | | | | | | | | | |
| **Entreprise** |  | | | | |  | | | |  | | | |
| **Nom du tuteur** |  | | | | |  | | | |  | | | |
| **Signature et cachet** |  | | | | |  | | | |  | | | |
| **Nom du professeur** |  | | | | |  | | | |  | | | |

**SITUATION D’ÉVALUATION EN ENTREPRISE**

**ÉVALUATION RÉCAPITULATIVE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | OBJECTIFSDE FORMATION | **PFMP N° 4**  Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | **PFMP N° 5**  Du\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Au\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | TI **1** | **I**  **2** | **S**  **3,5** | **TS** **5** | | TI **1** | **I**  **2** | **S**  **3,5** | **TS** **5** |
| A1 | **Vendre *– C.3.*** |  | | | |  | | | | |
| Accueillir le client *– C.3.1.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Rechercher les besoins, faire préciser la demande – *C.3.2.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Présenter les produits correspondant aux besoins du client – *C.3.3.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Démontrer et argumenter – *C.3.4.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Conclure la vente *– C.3.5.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Emballer le ou les produits *– C.3.6.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Prendre congé *– C.3.7.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| A2 | **Accompagner la vente *– C.4.*** |  | | | |  | | | | |
| Exploiter l’environnement informatif du point de vente *– C.4.1.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Mettre en place des services liés aux produits *– C.4.2.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Développer les services liés aux prix *– C.4.3.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer *– C.4.4.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Actualiser le fichier « clients » *– C.4.5.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Recevoir les réclamations courantes *– C.4.6.* |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles – *C.4.7.* |  |  |  |  | |  |  | **/10** |  |
|  | Note A1 + A2 |
| **Notation des compétences professionnelles**  **/50** |
| B | **ATTITUDES PROFESSIONNELLES** | TI **0,25** | **I**  **0,5** | **S**  **1** | TS **1,25** | | TI **0,25** | **I**  **0,5** | **S**  **1** | TS **1,25** |
| 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**  **/10** |
| **Entreprise** |  | | | | |  | | | |
| **Nom du tuteur** |  | | | | |  | | | |
| **Signature et cachet** |  | | | | |  | | | |
| **Nom du professeur** |  | | | | |  | | | |

****

**Etablissement** : ……………………………………..

**Candidat –Nom** ……………………….……**Prénom**……………………………..

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## Option C ❑ *Services à la clientèle*

**Session : 20…..**

**EP2 - CCF**

travaux professionnels liés à la relation client, à l’utilisation de l’espace commercial et à sa valorisation

### *L’épreuve apprécie la capacité du candidat à mobiliser ses compétences (C.1 – C.2) et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs à la valorisation de l’offre de l’espace commercial dans une démarche de satisfaction des attentes de la clientèle.*

*L’évaluation des acquis s’effectue à l’occasion de trois situations d’évaluation écrites, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation.*

### RÉCAPITULATIF

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Situation n° 1…………………………………… | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| Situation n° 2…………………………………… | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| Situation n° 3…………………………………… | **/ 40** |  |
|  |  |  |
| **TOTAL S1 + S2 + S3** |  | **/ 120** |
|  |  |  |
| **NOTE PROPOSÉE** |  | **/ 20\*** |
| **Nom du professeur de vente :**  **Visa :**  **Appréciation globale :** | | |

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

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C ❑ *Services à la clientèle*

**Session 20….**

##### EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L’UTILISATION DE L’ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

**SITUATION N° 1**  (durée préconisée : 30 minutes) :

Elle porte sur un ou deux thèmes liés à la gestion de la relation client au sein d’un espace commercial.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| C.1.1. Communiquer en situation interpersonnelle | | |
| C.1.1. | C.1.1.1. Se documenter, se renseigner |  |
| C.1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant |  |
| C.1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la relation client | | |
| C.1.2. | C.1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente mis à disposition sur le site |  |
| C.1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l’utilisation des installations |  |
| C.1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l’utilisateur |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

***Document EP2 - A***

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C ❑ *Services à la clientèle*

**Session 20….**

##### EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L’UTILISATION DE L’ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

**SITUATION N° 2**  (durée préconisée : 45 minutes) :

Elle présente une situation pratique liée à l’utilisation de l’espace commercial et à la valorisation de son offre.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | |
| C.2.1. Appréhender le site, ses équipements, ses installations et en vérifier l’intégrité | | |
| C.2.1. | C.2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site |  |
| C.2.1.2. Contrôler l’état et le fonctionnement des installations |  |
| C.2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau |  |
| C.2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état |  |

*(1) Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

***Document EP2 - B***

**Candidat** :

NOM : Prénom : Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C ❑ *Services à la clientèle*

**Session 20….**

##### EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L’UTILISATION DE L’ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

**SITUATION N° 3**  (durée préconisée : 1 heure) :

Elle comporte deux parties d’égale importance (gestion de la relation client au sein d’un espace commercial – situation pratique liée à l’utilisation de l’espace commercial et à la valorisation de son offre).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés (1)** | | | | |
| C.1.3. Gérer les situations délicates et/ou difficiles | | | | |
| C.1.3. | | C.1.3.1. Réguler les flux de personnes |  | |
| C.1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté |  | |
| C.1.4. Gérer les réclamations | | | | |
| C.1.4. | C.1.4.1. Recueillir la réclamation | | |  |
| C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné | | |  |
| C.2.2. Participer au développement de l’attractivité de l’espace commercial | | | | |
| C.2.2. | | C.2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site |  | |
| C.2.2.1. Réaliser des interventions d’embellissement de l’espace commercial |  | |
| C.2.2.3. Participer à la mise en place d’actions promotionnelles |  | |
| C.2.3. Participer à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes | | | | |
| C.2.3. | C.2.3.1. Apprécier les situations à risques | | |  |
| C.2.3.2. Alerter les services d’intervention ou de secours | | |  |
| C.2.3.3. Participer à la mise en place d’un périmètre de protection | | |  |

1. *Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.*

|  |  |
| --- | --- |
| Date de l’évaluation : | **NOTE : / 40** |
| Observations : | |

***Document EP2 – C***