**ANNEXE EP3**

**–**

**B (PONCTUEL)**

**CAP EQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE**

**Épreuve EP3 (**

Unité professionnelle) - Coefficient : 6

**Groupe de compétences 3 :**

**CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT**

**GRILLE D’ÉVALUATION EP3**

**ÉPREUVE : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat**

**Evaluation finale ponctuelle**

**Session :**

**Date de l’épreuve :**

**Entreprise**

**où se déroule l’interrogation**

**:**

**Nom et prénom du (de**

**la) candidat**

**(**

**e)**

**Numéro du (de la) candidat(e) :**

**Composition de la commission d’évaluation**

**:**

Mme / M.

Professeur(e) ou formateur(rice) d’économie gestion

**&**

Mme / M.

Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.

Fonction

Entreprise

Ou

Mme / M.

Professeur(e) ou formateur(rice) d’économie gestion

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GRILLE D’EVALUATION EP3** | | | | |  |
| **CANDIDAT :** | | | | |  |
| **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**  *(Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d’opérationnalité des outils d’aide à la vente (y compris digitaux) et d’encaissement)* |  |  |  |  |
| **Prendre contact avec le client** | **Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise**  *(Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l’unité*  *commerciale et en adéquation avec le comportement du client)* |  |  |  |  |
| **Accompagner le parcours client**  **dans un contexte omnicanal** | **Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client**  *(Pertinence du questionnement en faisant preuve d’écoute active et d’empathie)* |  |  |  |  |
| **Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus**  *(Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l’offre commerciale)* |  |  |  |  |
| **Mise en œuvre d’une présentation, d’une démonstration ou d’une dégustation convaincante et efficace**  *(Maîtrise des principales caractéristiques/principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal)* |  |  |  |  |
| **Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques**  *(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)* |  |  |  |  |
| **Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement**  *(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)* |  |  |  |  |
| **Respect des procédures de remises et de retours des colis**  *(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)* |  |  |  |  |
| **Finaliser la prise en charge du client** | **Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation**  *(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)* |  |  |  |  |
| **Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse**  *(Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse)* |  |  |  |  |
| **Recevoir les réclamations courantes** | **Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation** *(Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur)* |  |  |  |  |
| **Communiquer** | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente** *(Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé)* |  |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Appréciation motivée obligatoire :**  **Observations, commentaires** (justification de la note)   |  | | --- | | **Note proposée pour le candidat :**  **…./20\***  \*Note arrondie au demipoint supérieur |                                                 **Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :**    -  - |

# GRILLE D’AIDE A L’EVALUATION

L’épreuve se déroule en entreprise. Dans une première phase (15 minutes maximum), le candidat réalise des activités relevant du domaine 3. En cas d’absence de client sur la surface de vente ou de situations significatives, l’un des évaluateurs simule le rôle du client. Durant cette phase, la commission d’interrogation évalue le degré d’acquisition des compétences mises en œuvre par le candidat.

Dans une deuxième phase (20 minutes maximum), la commission d’interrogation, par un questionnement approprié, **conduit le candidat à expliciter les activités réalisées durant la partie pratique** et **à démontrer la maîtrise des compétences non mises en œuvre dans le cadre de la première phase**. En fin d’interrogation, la commission renseigne les critères d’évaluation dans la grille nationale (page 7 et 8) et propose une note sur 20.

**Descripteurs des différents profils**

**Compétences Critères et indicateurs**

**d’évaluation 1 : novice 2 : débrouillé 3 : averti 4 : expert**

**Efficacité de la préparation de** Prépare son matériel,

**l’environnement de travail** adopte une tenue

**Préparer son** *Respect des procédures en*  professionnelle S’assure que les outils

**environnement de** *termes de tenue professionnelle,* Ne prépare pas son Prépare son matériel adaptée et s’assure d’aide à la vente et **travail** *d’opérationnalité des outils* environnement de et adopte une tenue que les outils d’aide à d’encaissement sont travail. N’adopte pas professionnelle *d’aide à la vente (y compris* la vente et opérationnels et respecte

une tenue adaptée adaptée *digitaux) et d’encaissement* d’encaissement sont les consignes et procédures

opérationnels

**Adaptation de l’accueil aux codes** Accueille le client en face à **de l’entreprise**  face et/ou à distance dans le

**Prendre contact** *Contact physique et/ou à distance* Accueille le client en Accueille le client en respect des exigences de **avec le client** *positif, dans le respect des* N’accueille pas le face à face et/ou à face à face et/ou à l’unité commerciale *exigences de l’unité commerciale* client en face à face distance sans respecter distance dans le respect et établit un contact positif

*et en adéquation avec le* et/ou à distance les exigences de l’unité des exigences de l’unité avec le client tout en

*comportement du client* commerciale commerciale instaurant un climat de confiance

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Accompagner le parcours client**  **dans un contexte omnicanal** | **Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande du client**  *Pertinence du questionnement en faisant preuve d’écoute active et d’empathie* | Ne cherche pas à identifier la demande.  N’identifie pas la demande et ne fait  preuve d’aucune écoute active | Réalise un questionnement  imprécis et pratique une écoute superficielle | Procède à un questionnement et une écoute active  permettant de cerner  les principaux besoins /attentes. | Réalise un questionnement de nature à identifier  l’ensemble des besoins et attentes du client en  appliquant une écoute active et de l’empathie |
| **Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus**  *Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l’offre commerciale* | Ne propose pas de conseil | Propose des conseils inadaptés aux produits et/ou services | Propose des conseils adaptés à l’offre de  produits et/ou de services qui répondent aux  principaux besoins et attentes du client | Propose des conseils adaptés à l’offre de  produits et/ou de services qui répondent aux  principaux besoins et attentes du client,  l’accompagne dans son choix et s’assure de son adhésion |
| **Mise en œuvre d’une présentation, d’une démonstration ou d’une dégustation convaincante et efficace**  *Maîtrise des principales caractéristiques / principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal* | N’identifie pas et ne s’appuie pas sur les principales  caractéristiques des  produits et services proposés | Identifie des avantages inadaptés sans tenir  compte de la demande du client | S’appuie sur des avantages adaptés  lors de la  présentation,  démonstration ou dégustation | S’appuie sur des avantages convaincants  et efficaces lors de la présentation,  démonstration ou dégustation  et propose des services  associés ou complémentaires  pertinents |
| **Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques**  *Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d’aide à la vente ; accompagnement du client* | N’utilise pas les outils d’aide à la vente digitaux (pour  accompagner le  parcours client dans un contexte | Utilise des moyens de communication et des  supports numériques d’aide à la vente inadaptés | Utilise des moyens de communication et des  supports numériques d’aide à la vente adaptés au contexte | Utilise des moyens de communication et des  supports numériques d’aide à la vente pertinents et  accompagne le client dans l’utilisation des outils |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale* | omnicanal) |  | omnicanal | digitaux (dans un contexte omnicanal) |
| **Prise de commande comportant toutes les informations**  **indispensables à son traitement**  *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* | Ne prend pas de commande | Prend la commande de façon partielle et imprécise | Prend la commande correctement avec  toutes les informations  indispensables à son traitement | Prend la commande avec toutes les informations indispensables à son  traitement en utilisant un outil de communication  et/ou un logiciel de façon pertinente. |
| **Respect des procédures de**  **remises et de retours des colis**  *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* | N’applique pas les procédures de remise et de retours des colis | Applique les procédures de remise et des retours des colis | Applique correctement les procédures de  remise et des retours  des colis dans le respect de la politique  commerciale du point de vente avec de l’aide | Applique correctement les procédures de remise et de  retour des colis au client dans le respect de la  politique commerciale du point de vente, en  autonomie et valide le retrait à l’aide d’outils digitaux. |
| **Finaliser la prise en charge du client** | **Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation**  *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* | Prend congé sans respecter la procédure | Prend congé en respectant  approximativement la procédure | Prend congé et crée un climat de confiance et favorable à la fidélisation | Prend congé et propose des moyens de fidélisation  pertinents/cohérents avec la politique de l’unité commerciale |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse**  *Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des*  *opérations de clôture de caisse* | L’encaissement n’est pas effectué | L’encaissement est effectué mais les  opérations de clôture de caisse sont inadaptées | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont  correctement réalisés dans le respect des  procédures de l’unité commerciale | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont parfaitement  réalisés. Il s’assure de la fiabilité des enregistrements. |
| **Recevoir les réclamations**  **courantes** | **Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation**  *Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la*  *réclamation au bon interlocuteur* | N’ identifie pas une réclamation | Identifie la réclamation mais ne la transmet pas au bon interlocuteur ou  propose une solution inadaptée | Prend en compte la réclamation et la transmet au bon  interlocuteur ou  propose une solution pas totalement conforme aux  procédures et à la réglementation | Prend en compte, transmet la réclamation au bon  interlocuteur et/ou propose  une solution adaptée aux procédures de l’unité commerciale. |
| **Communiquer** | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente.**  *Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé* | S’exprime avec difficulté en  n’adaptant pas sa  communication non verbale | S’exprime avec des approximations  concernant la clarté de ses propos et sa  communication non verbale | S’exprime clairement et met en œuvre une  communication non verbale correcte | S’exprime clairement et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et  adaptés au contexte de la  vente |