

| | |
|--|------------------------|
| CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE | |
| Épreuve EP3 (Unité professionnelle) - Coefficient : 6 | |
| Groupe de compétences 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT | |
| GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat (EP3) CCF | |
| Session : Date de l'épreuve : | Établissement : |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) Numéro du (de la) candidat(e) : | |
| <u>Composition de la commission d'évaluation :</u> Mme / M. Professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) & Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction Entreprise Ou Mme / M. Professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) | |

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

| Compétences | Critères et indicateurs d'évaluation | Descripteurs des différents profils | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|--|---|
| | | 1 : novice | 2 : débrouillé | 3 : averti | 4 : expert |
| Préparer son environnement de travail | <p>Efficacité de la préparation de l'environnement de travail <i>Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d'opérationnalité des outils d'aide à la vente (y compris digitaux) et d'encaissement</i></p> | Ne prépare pas son environnement de travail. N'adopte pas une tenue adaptée | Prépare son matériel et adopte une tenue professionnelle adaptée | Prépare son matériel, adopte une tenue professionnelle adaptée et s'assure que les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels | S'assure que les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels et respecte les consignes et procédures |
| Prendre contact avec le client | <p>Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise <i>Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l'unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client</i></p> | N'accueille pas le client en face à face et/ou à distance | Accueille le client en face à face et/ou à distance sans respecter les exigences de l'unité commerciale | Accueille le client en face à face et/ou à distance dans le respect des exigences de l'unité commerciale | Accueille le client en face à face et/ou à distance dans le respect des exigences de l'unité commerciale et établit un contact positif avec le client tout en instaurant un climat de confiance |
| | <p>Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client <i>Pertinence du questionnement en faisant preuve d'écoute active et d'empathie</i></p> | Ne cherche pas à identifier la demande. N'identifie pas la demande et ne fait preuve d'aucune écoute active | Réalise un questionnement imprécis et pratique une écoute superficielle | Procède à un questionnement et une écoute active permettant de cerner les principaux besoins /attentes. | Réalise un questionnement de nature à identifier l'ensemble des besoins et attentes du client en appliquant une écoute active et de l'empathie |
| | <p>Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus <i>Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l'offre commerciale</i></p> | Ne propose pas de conseil | Propose des conseils inadaptés aux produits et/ou services | Propose des conseils adaptés à l'offre de produits et/ou de services qui répondent aux principaux besoins et attentes du client | Propose des conseils adaptés à l'offre de produits et/ou de services qui répondent aux principaux besoins et attentes du client, l'accompagne dans son choix et s'assure de son adhésion |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal | Mise en œuvre d’une présentation, d’une démonstration ou d’une dégustation convaincante et efficace <i>Maîtrise des principales caractéristiques / principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal</i> | N’identifie pas et ne s’appuie pas sur les principales caractéristiques des produits et services proposés | Identifie des avantages inadaptés sans tenir compte de la demande du client | S’appuie sur des avantages adaptés lors de la présentation, démonstration ou dégustation | S’appuie sur des avantages convaincants et efficaces lors de la présentation, démonstration ou dégustation et propose des services associés ou complémentaires pertinents |
| | Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques <i>Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d’aide à la vente ; accompagnement du client dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale</i> | N’utilise pas les outils d’aide à la vente digitaux (pour accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal) | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente inadaptés | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente adaptés au contexte omnicanal | Utilise des moyens de communication et des supports numériques d’aide à la vente pertinents et accompagne le client dans l’utilisation des outils digitaux (dans un contexte omnicanal) |
| | Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement <i>Maîtrise d’une prise de commande ; conformité et lisibilité du message retranscrit, sans faute d’orthographe, avec une utilisation pertinente des outils de communication et logiciels</i> | Ne prend pas de commande | Prend la commande de façon partielle et imprécise | Prend la commande correctement avec toutes les informations indispensables à son traitement | Prend la commande avec toutes les informations indispensables à son traitement en utilisant un outil de communication et/ou un logiciel de façon pertinente. |

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

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | <p>Respect des procédures de remises et de retours des colis <i>Maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l’identité du client</i></p> | N’applique pas les procédures de remise et de retours des colis | Applique les procédures de remise et des retours des colis | Applique correctement les procédures de remise et des retours des colis dans le respect de la politique commerciale du point de vente avec de l’aide | Applique correctement les procédures de remise et de retour des colis au client dans le respect de la politique commerciale du point de vente, en autonomie et valide le retrait à l’aide d’outils digitaux. |
| Finaliser la prise en charge du client | <p>Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation <i>Justesse de la procédure de prise de congé : rassurer, remercier et raccompagner le client ; maintien d’un climat de confiance et favorable jusqu’au départ du client ; respect de la politique et des moyens de fidélisation de l’unité commerciale</i></p> | Prend congé sans respecter la procédure | Prend congé en respectant approximativement la procédure | Prend congé et crée un climat de confiance et favorable à la fidélisation | Prend congé et propose des moyens de fidélisation pertinents/cohérents avec la politique de l’unité commerciale |
| | <p>Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse <i>Pertinence et exactitude de l’enregistrement des achats dans le respect des procédures de l’unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse</i></p> | L’encaissement n’est pas effectué | L’encaissement est effectué mais les opérations de clôture de caisse sont inadaptées | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont correctement réalisés dans le respect des procédures de l’unité commerciale | L’encaissement et les opérations de clôture de caisse sont parfaitement réalisés. Il s’assure de la fiabilité des enregistrements. |

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

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| <p>Recevoir les réclamations courantes</p> | <p>Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation <i>Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’unité commerciale et la réglementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur</i></p> | <p>N’ identifie pas une réclamation</p> | <p>Identifie la réclamation mais ne la transmet pas au bon interlocuteur ou propose une solution inadaptée</p> | <p>Prend en compte la réclamation et la transmet au bon interlocuteur ou propose une solution pas totalement conforme aux procédures et à la réglementation</p> | <p>Prend en compte, transmet la réclamation au bon interlocuteur et/ou propose une solution adaptée aux procédures de l’unité commerciale.</p> |
| <p>Communiquer</p> | <p>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente. <i>Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé</i></p> | <p>S’exprime avec difficulté en n’adaptant pas sa communication non verbale</p> | <p>S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non verbale</p> | <p>S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale correcte</p> | <p>S’exprime clairement et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente</p> |

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

| Compétences | Critères et indicateurs d'évaluation | PROFIL | | | |
|--|---|--------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Préparer son environnement de travail | Efficacité de la préparation de l'environnement de travail <i>(Respect des procédures en termes de tenue professionnelle, d'opérationnalité des outils d'aide à la vente (y compris digitaux) et d'encaissement)</i> | | | | |
| Prendre contact avec le client | Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise <i>(Contact physique et/ou à distance positif, dans le respect des exigences de l'unité commerciale et en adéquation avec le comportement du client)</i> | | | | |
| Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal | Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client <i>(Pertinence du questionnement en faisant preuve d'écoute active et d'empathie)</i> | | | | |
| | Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus <i>(Justesse des propositions de conseils faites aux clients et conformité à l'offre commerciale)</i> | | | | |
| | Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace <i>(Maîtrise des principales caractéristiques/principaux avantages des produits et pertinence dans les propositions de services associés au contexte de vente omnicanal)</i> | | | | |
| | Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques <i>(Sélection et maîtrise des outils numériques et digitaux d'aide à la vente ; accompagnement du client dans l'utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l'unité commerciale)</i> | | | | |
| | Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement <i>(Maîtrise d'une prise de commande ; conformité et lisibilité du message retranscrit, sans faute d'orthographe, avec une utilisation pertinente des outils de communication et logiciels)</i> | | | | |
| | Respect des procédures de remises et de retours des colis <i>(Maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l'identité du client)</i> | | | | |
| Finaliser la prise en charge du client | Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation <i>(Justesse de la procédure de prise de congé : rassurer, remercier et raccompagner le client ; maintien d'un climat de confiance et favorable jusqu'au départ du client ; respect de la politique et des moyens de fidélisation de l'unité commerciale)</i> | | | | |
| | Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse <i>(Pertinence et exactitude de l'enregistrement des achats dans le respect des procédures de l'unité commerciale ; maîtrise des opérations de clôture de caisse)</i> | | | | |
| Recevoir les réclamations courantes | Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation <i>(Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l'unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur)</i> | | | | |
| Communiquer | Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente <i>(Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé)</i> | | | | |

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

Observations, commentaires (justification de la note)

**Note proposée pour le
candidat :**

.../20*

*Note arrondie au demi-
point supérieur

Nom et signature des membres de la commission d'évaluation :

-

-