|  |  |
| --- | --- |
| **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) :** | |
| **Composition de la commission d’évaluation :**    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) | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **Descripteurs des différents profils** | | | |
| **1 : novice** | **2 : débrouillé** | **3 : averti** | **4 : expert** |
| **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* | 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** | **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* | 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 |
| **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 démon-stration 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 dans l’utilisation des outils digitaux à sa disposition dans l’unité commerciale* | 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**  *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 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 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 :**    -    - |