

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 :

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)

CAP Equipier 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 Equipier 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 Equipier 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 Equipier 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

La note sera arrêtée en commission
académique d'harmonisation

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

-

-

Le dépôt authentifié sur le cloud académique vaut signature électronique