



ACADÉMIE DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

IEN filière "métiers de la relation client " Christine Guichart et
Agnès Cottet-Dumoulin, 12/04/2022

Certifier les compétences professionnelles des diplômés
de la filière MRC, dans le cadre du contrôle en cours de
formation

Visioconférence – 12 avril 2022
13h30 à 16h30

- Comment suivre les compétences acquises des élèves ?
- Comment évaluer le niveau de compétences atteint, pour la certification ?



ACADÉMIE DE LYON

QUI ?

Enseignants désignés : AMBASSADEURS / commissions d'évaluation

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Pré-requis : M@gistère, journée de formation de novembre 21 Atelier 1

M@gistère Parcours académique de formation « évaluer par compétences dans la filière commerciale » :
<https://magistere.education.fr/>

Et tous les supports de formation (CAP EPC, rénovations)
<https://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/>



<https://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/spip.php?article1459>



La session 2022 (cas des formations habilités au CCF)

QUOI ?

	Épreuves en CCF « continué »			Autre épreuve en CCF	Épreuve écrite « étude de cas »
CAP équipier polyvalent du commerce	EP1 Bloc 1	EP2 Bloc 2	EP3 Bloc 3	--	Pas d'épreuve écrite
Baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente	E31 Bloc 1	E32 Bloc 2	--	E33 Bloc 3	E2 Bloc 4A (option A) Bloc 4B (option B)
Baccalauréat professionnel métiers de l'accueil	E31 Bloc1	E32 Bloc 2	--	--	E2 Bloc 3

économie-droit intégrée à l'enseignement de spécialité en CAP, pas d'épreuve spécifique

Et → Économie-droit en bac pro tertiaire
Et → Écrit 2h



La session 2022 (cas des formations habilités au CCF)

QUOI ?

	Épreuves en CCF « continué »			Autre épreuve en CCF	Épreuve écrite « étude de cas »
CAP équipier polyvalent du commerce	EP1 Bloc 1	EP2 Bloc 2	EP3 Bloc 3	--	Pas d'épreuve écrite
Baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente	E31 Bloc 1	E32 Bloc 2	--	E33 Bloc 3	E2 Bloc 4A (option A) Bloc 4B (option B)
Baccalauréat professionnel métiers de l'accueil	E31 Bloc1	E32 Bloc 2	--	--	E2 Bloc 3

économie-droit intégrée à l'enseignement de spécialité en CAP, pas d'épreuve spécifique

Et →

Économie-droit en bac pro tertiaire

Et →

Écrit 2h

Attention, le référentiel indique pour cette épreuve : l'évaluation de la situation prend la forme d'un entretien en entreprise (ou toute autre organisation selon les lieux de formation)



ACADÉMIE DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

12 avril 2022
« Pré-
harmonisation »

Compléter les grilles et définir
les notes

+ deux temps dédiés
« questions-réponses » -
connexion libre (même lien que
pour la visio) : mercredi 18 mai
de 13h30 à 15h30 et jeudi 19
mai de 17h à 19h

QUAND ?

7 juin 2022
Harmonisation
académique, à
Lyon, au lycée
Louise Labé

17 juin
2022 date
limite de
saisie des
notes de
CCF

Déroulement de la situation d'évaluation

Après examen des travaux professionnels
analyse, la commission procède à l'évaluation
sous-épreuve et renseigne la grille nationale



- EP1, EP2, EP3 du CAP EPC
- E31 et E32 du bac pro MCV
- E31 et E32 du bac pro MA



L'évaluation porte sur le professionnel en construction et non sur le métier d'élève

L'évaluation certificative réalisée au terme de la formation est professionnelle, objectivée et désencombrée d'affect

COMMENT ?

Plusieurs étapes :

- **Comment « poser » les croix sur les grilles ? = réalisation d'un profil**
 - Rassembler et analyser les traces
 - Pré-positionner le candidat individuellement
 - Évaluer en équipe
- **Comment « poser » la note ?**



Repérer le niveau d'acquisition d'une compétence

1 – Novice	2 – Débrouillé	3 – Averti	4 - Expert

1 – Novice	2 – Débrouillé	3 – Averti	4 - Expert

Les propositions des participants à la réunion académique du 12 avril 2022

Novice	Débrouillé	Averti	Expert
<p>« Maitrise fragile Non acquis Comme s'il débutait, besoin d'être guidé Pas autonome Connaissances mais pas capable de mettre en pratique Ne dispose pas des compétences pour réaliser la tâche »</p>	<p>« Bon exécutant Réalise la tâche avec de l'aide Compétence partiellement ou insuffisamment maîtrisée Besoin d'étayage Ne sait pas anticiper Autonome sur des tâches simples A besoin d'être rassuré, à besoin d'aide Propose une solution partiellement adaptée Partiellement réussi mais encore avec des erreurs Candidat déstabilisé par tout changement dans la tâche »</p>	<p>« Il acquiert des automatismes Il maîtrise sa compétence et la réalise Commence une prise d'initiative Les situations réalisées peuvent être plus complexes et avec davantage d'autonomie »</p>	<p>« Autonomie totale Anticipe et sait gérer une situation Initiative Adaptation Les consigne de départ suffisent Au-delà des compétences attendues Compétences dépassées Très bonne maitrise, maitrise parfaite Force de proposition En mesure de s'auto-contrôler »</p>

Repérer le niveau d'acquisition d'une compétence

1 – Novice	2 – Débrouillé	3 – Averti	4 - Expert

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

Maîtrise de la tâche

Autonomie

Prise d'initiative

Prise de recul

Capacité à s'auto-évaluer

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 <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>	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

Comment « poser » les croix sur les grilles ?

Livret de compétences



Grille certificative

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	SEQUENCES PEDAGOGIQUES			Julie A.	Adel B.	Valentin C.		
2	Bloc de compétence visé							
3	Préparer son environnement de travail							
4		Préparer son matériel						
5	2nde CAP	sept : Franprix: remplir bordereau de caisse						
6		nov: vitrine de Noël						
7	T CAP	oct : Franprix: gérer le poste accueil						
8		Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale						novice
9	2nde CAP	sept: atelier "savoir être"						débrouillé
10		30/09: sortie Confluence: le poste d'agent d'accueil						averti
11	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						expert
12		Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente						
13	2nde CAP	nov: vitrine de Noël						
14	T CAP	oct: vente initiatives saveur: BC Catalogues Site						
15	Prendre contact avec le client							
16		Accueillir le client						
17	2nde CAP	sept: Franprix: Sketch de vente						
18		déc: sketch Cello						
19		janv: Biocoop						
20	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						
21		S'adapter au contexte commercial et au comportement du client						
22	2nde CAP	janv: Biocoop						
23	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						
24		Adopter une attitude d'accueil						
25	2nde CAP	déc: sketch Cello						
26	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						
27		Favoriser un climat de confiance						
28	2nde CAP							
29	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						
30	Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal							
31		Adopter une écoute active						
32	2nde CAP	PFMP2: activé						
33	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						
34		déc: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats Contact téléphonique						
35		Identifier la demande du client, la prendre en compte et/ou la transférer au responsable						
36	2nde CAP							
37	T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats						
38		Orienter le client						
39	2nde CAP	30/09: sortie Confluence						
40	T CAP	oct: vente initiatives saveur: BC Catalogues Site						

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</i>				

Comment poser les croix sur les grilles ?

Livret de compétences

Bloc de compétence visé		Julie A.	Adel B.	Valentin C.	
Préparer son environnement de travail					
	Préparer son matériel				
2nde CAP	sept : Franprix: remplir bordereau de caisse				
	nov: vitrine de Noël				
T CAP	oct : Franprix: gérer le poste accueil				
	Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale				novice
2nde CAP	sept: atelier "savoir être"				débrouillé
	30/09: sortie Confluence: le poste d'agent d'accueil				averti
T CAP	oct: vente initiatives saveur: pré-vente de chocolats				expert
	Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente				
2nde CAP	nov: vitrine de Noël				
T CAP	oct: vente initiatives saveur: BC Catalogues Site				

Descripteurs

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	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>	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

Grille certificative EP3

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>				

Comment poser les croix sur les grilles ?

Livret de compétences

Bloc de compétence visé		Julie A.	Adel B.	Valentin C.	
Préparer son environnement de travail					
	Préparer son matériel				
2 ^{de} CAP	sept : Franprix: remplir bordereau de caisse				
	nov: vitrine de Noël				
T CAP	oct : Franprix: gérer le poste accueil				
	Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale				novice
2 ^{de} CAP	sept : atelier "savoir être"				débrouillé
	30/09: sortie Confluence: le poste d'agent d'accueil				averti
T CAP	oct : vente initiatives saveur : pré-vente de chocolats				expert
	Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente				
2 ^{de} CAP	nov: vitrine de Noël				
T CAP	oct: vente initiatives saveur : BC Catalogues Site				

Descripteurs

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	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>	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

Des objets observés différents selon les élèves, en fonction des situations professionnelles



Des objectifs intermédiaires, une complexité qui s'accroît durant le cycle de formation



Grille certificative EP3

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>				

Comment poser les croix sur les grilles ?



Compétences professionnelles à distinguer du « métier d'élève »

Livret de compétences

Bloc de compétence visé	Julie A.	Adel B.	Valentin C.	
Préparer son environnement de travail				
Préparer son matériel				
2nde CAP sept : Franprix: remplir bordereau de caisse				
nov: vitrine de Noël				
T CAP oct : Franprix: gérer le poste accueil				
Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale				novice
2nde CAP sept : atelier "savoir être"				débutant
30/09: sortie Confluence: le poste d'agent d'accueil				averti
T CAP oct : vente initiatives saveur : pré-vente de chocolats				expert
Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente				
2nde CAP nov: vitrine de Noël				
T CAP oct: vente initiatives saveur : BC Catalogues Site				

Descripteurs

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	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>	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

~~La moyenne des niveaux~~

NON

Le niveau atteint en fin de cycle

OUI

Grille certificative EP3

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>				

Et pas seulement le dernier niveau atteint



Des objets observés différents selon les élèves, en fonction des situations professionnelles



Des objectifs intermédiaires, une complexité qui s'accroît durant le cycle de formation



Comment mettre une note ?



The image shows a blurred table with a green line graph overlaid on it. The table has several columns and rows, and the graph shows a series of green dots connected by a line, indicating a trend or data analysis. The text in the table is illegible due to blurring.



Un profil



Exercice pratique n°1 : comment « fixer » la note ?

EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

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		2	3	
Prendre contact avec le client	Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise		2		
Accompagner le parcours client dans un contexte <u>omnicanal</u>	Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client		2		
	Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus		2		
	Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace		2		
	Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques		2		
	Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement		2		
	Respect des procédures de remises et de retours des colis		2		
Finaliser la prise en charge du client	Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation		2		
	Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse		2		
Recevoir les réclamations courantes	Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation		2		
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente		2		

Les propositions des participants à la réunion académique du 12 avril 2022

6

7

8

9

10

11,5

Entre 11 et 12

Entre 9 et 12 selon les appréciations

8-10

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert

Exercice pratique n°2 : comment « fixer » la note ?

EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

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			X	
Prendre contact avec le client	Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise			X	
Accompagner le parcours client dans un contexte <u>omnicanal</u>	Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client			X	
	Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus			X	
	Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace			X	
	Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques			X	
	Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement			X	
	Respect des procédures de remises et de retours des colis			X	
Finaliser la prise en charge du client	Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation			X	
	Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse			X	
Recevoir les réclamations courantes	Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation			X	
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente			X	

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert

Les propositions des participants à la réunion académique du 12 avril 2022

12
13
14
15
16
17
12-15
13-16
15-16
Entre 14 et 16
Entre 12 et 15

Exercice pratique n°3 : comment « fixer » la note ?

EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

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				X
Prendre contact avec le client	Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise				X
Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal	Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client				X
	Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus				X
	Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace				X
	Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques				X
	Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement				X
	Respect des procédures de remises et de retours des colis				X
Finaliser la prise en charge du client	Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation				X
	Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse				X
Recevoir les réclamations courantes	Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation				X
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente				X

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert

Les propositions des participants à la réunion académique du 12 avril 2022

16

17

18

19

20

Entre 16 et 20

Entre 17 et 19

Entre 18 et 20

« un élève expert dans tous les domaines, qui atteint les objectifs »

« je n'ai pas toutes les informations pour aller jusqu'au 20 »

« la grille de notation inclut aussi la note 20 »

Exercice pratique n°4 : comment « fixer » la note ?

EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

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			X	
Prendre contact avec le client	Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise			X	
Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal	Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client			X	
	Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus			X	
	Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace			X	
	Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques			X	
	Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement			X	
	Respect des procédures de remises et de retours des colis			X	
Finaliser la prise en charge du client	Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation		X		
	Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse		X		
Recevoir les réclamations courantes	Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation		X		
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente			X	

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert

Les propositions des participants à la réunion académique du 12 avril 2022

12
13
14
15
16
11-12
Entre 12 et 14
Entre 13 et 14
Entre 14 et 15
Entre 15 et 16

Exercice pratique n°5 : comment « fixer » la note ?

EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

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				X
Prendre contact avec le client	Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise				X
Accompagner le parcours client dans un contexte <u>omnicanal</u>	Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client				X
	Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus				X
	Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace				X
	Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques		X		
	Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement			X	
	Respect des procédures de remises et de retours des colis			X	
	Finaliser la prise en charge du client	Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation			
	Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse				X
Recevoir les réclamations courantes	Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation				X
Communiquer	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente				X

Les propositions des participants à la réunion académique du 12 avril 2022

13

14

15

16

17

18

Entre 13 et 14

Entre 14 et 15

Entre 14 et 16

« c'est un profil, la pondération n'est pas représentative »

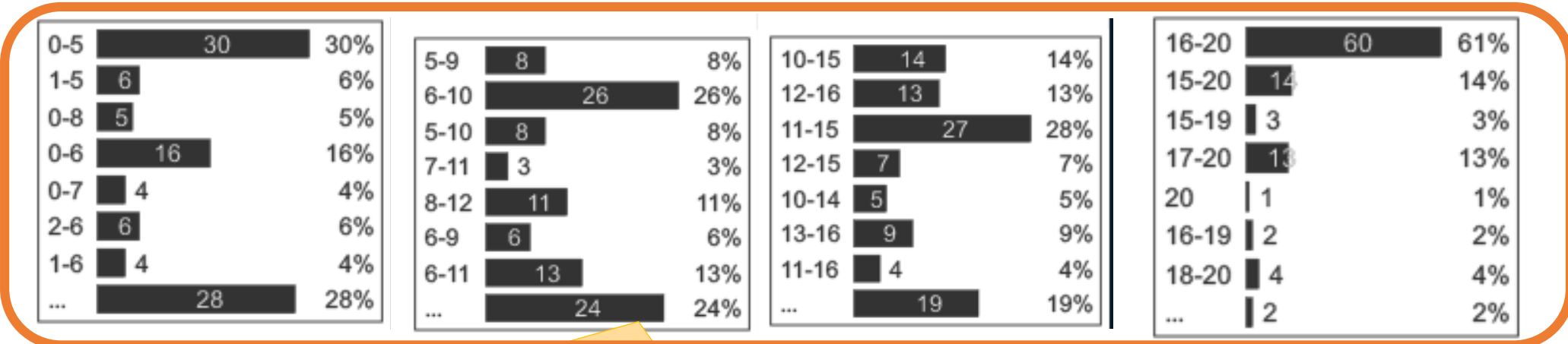
1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert

Comment « fixer » la note ?

- **L'évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n'est à attribuer par ligne.**
- **La connaissance de l'élève nourrit la certification.**
- **Toutes les situations professionnelles de formation permettent de repérer le niveau atteint par l'élève.**

Quelles tranches avons-nous défini au niveau académique le 12 avril 2022 ?

1 – Novice	2 – Débrouillé	3 – Averti	4 - Expert
Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de zéro à 6	Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de 6,5 à 11	Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de 11,5 à 15	Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de 15,5 à 20



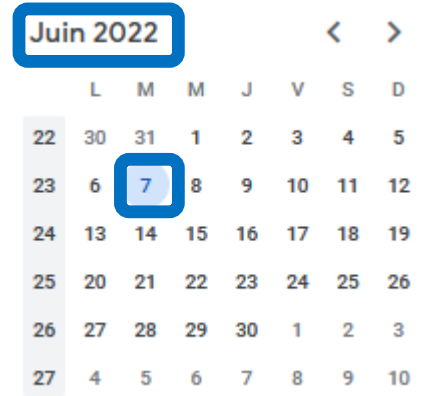
Propositions du 12 avril 2022, réunion académique de pré-harmonisation

Ambassadeurs auprès de l'équipe





Et pour l'harmonisation ?



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 :	Établissement :
Date de l'épreuve :	
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)	

