



Établissement :

Candidat - Nom :

Prénom :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## Option C Services à la clientèle

### EP2 - CCF

#### TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

*L'épreuve apprécie la capacité du candidat à mobiliser ses compétences (C.1 – C.2) et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs à la valorisation de l'offre de l'espace commercial dans une démarche de satisfaction des attentes de la clientèle.*

*L'évaluation des acquis s'effectue à l'occasion de trois situations d'évaluation écrites, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation.*

### RÉCAPITULATIF

Situation n° 1 / 40

Situation n° 2 / 40

Situation n° 3 / 40

TOTAL S1 + S2 + S3

/ 120

NOTE  
PROPOSÉE

/ 20\*

Nom du professeur de vente :

Visa :

Appréciation globale :

\* Note à arrondir au ½ point supérieur. Ne pas la communiquer au candidat.

## CONTENU DU DOSSIER

À l'intérieur de ce dossier, les documents constitutifs de l'évaluation seront placés comme indiqué ci-après :

Numéro d'ordre	Document repéré par	Titre du document
1	EP2 – A	Situation n° 1
2	EP2 – B	Situation n° 2
3	EP2 - C	Situation n° 3

Le professeur joint à l'ensemble des évaluations un exemplaire des sujets proposés pour chacune des évaluations, ainsi que le barème appliqué.

Chantal CHAVIN-GAZALIER  
IA IPR économie gestion  
Responsable de la filière « vente »

Candidat :

NOM :

Prénom :

Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C  *Services à la clientèle*

## EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

### SITUATION N° 1 (durée préconisée : 30 minutes) :

Elle porte sur un ou deux thèmes liés à la gestion de la relation client au sein d'un espace commercial.

Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés <sup>(1)</sup>		
<b>C.1.1. Communiquer en situation interpersonnelle</b>		
C.1.1.	C.1.1.1. Se documenter, se renseigner	<input type="checkbox"/>
	C.1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant	<input type="checkbox"/>
<b>C.1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la relation client</b>		
C.1.2.	C.1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente mis à disposition sur le site	<input type="checkbox"/>
	C.1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations	<input type="checkbox"/>
	C.1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur	<input type="checkbox"/>

(1) Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.

Date de l'évaluation :	<b>NOTE :</b> / 40
Observations :	

Candidat :

NOM :

Prénom :

Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C  *Services à la clientèle*

## EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

### SITUATION N° 2 (durée préconisée : 45 minutes) :

Elle présente une situation pratique liée à l'utilisation de l'espace commercial et à la valorisation de son offre.

Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés <sup>(1)</sup>		
<b>C.2.1. Appréhender le site, ses équipements, ses installations et en vérifier l'intégrité</b>		
C.2.1.	C.2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site	<input type="checkbox"/>
	C.2.1.2. Contrôler l'état et le fonctionnement des installations	<input type="checkbox"/>
	C.2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau	<input type="checkbox"/>
	C.2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état	<input type="checkbox"/>

(1) Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.

Date de l'évaluation :	<b>NOTE :</b>	<b>/ 40</b>
Observations :		

Candidat :

NOM :

Prénom :

Classe :

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

Option C  *Services à la clientèle*

## EP2 en CCF : TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION

### SITUATION N° 3 (durée préconisée : 1 heure) :

Elle comporte deux parties d'égale importance (gestion de la relation client au sein d'un espace commercial – situation pratique liée à l'utilisation de l'espace commercial et à la valorisation de son offre).

Compétences évaluées dans le ou les thèmes proposés <sup>(1)</sup>		
<b>C.1.3. Gérer les situations délicates et/ou difficiles</b>		
C.1.3.	C.1.3.1. Réguler les flux de personnes	<input type="checkbox"/>
	C.1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté	<input type="checkbox"/>
<b>C.1.4. Gérer les réclamations</b>		
C.1.4.	C.1.4.1. Recueillir la réclamation	<input type="checkbox"/>
	C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné	<input type="checkbox"/>
<b>C.2.2. Participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial</b>		
C.2.2.	C.2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site	<input type="checkbox"/>
	C.2.2.1. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial	<input type="checkbox"/>
	C.2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	<input type="checkbox"/>
<b>C.2.3. Participer à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes</b>		
C.2.3.	C.2.3.1. Apprécier les situations à risques	<input type="checkbox"/>
	C.2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours	<input type="checkbox"/>
	C.2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection	<input type="checkbox"/>

(1) Cocher les cases correspondant aux compétences évaluées.

Date de l'évaluation :	<b>NOTE :</b>	<b>/ 40</b>
Observations :		