

# CAP Employé de vente options A, B et C

- EP1 Pratique de la vente et des services liés

## GUIDE D'ÉVALUATION DES SITUATIONS

En contrôle en cours de formation



- ⇒ **EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**
- ⇒ **EN ENTREPRISE**

# EP1 PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS

S.1. Situation d'évaluation en établissement de formation  
Grille EP1-A1



## 1. PRESTATIONS ORALES DE VENTE

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat en ce qui concerne sa capacité à communiquer oralement.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>Communication verbale</b> ⇨ Langage et paralangage inadaptés ( <i>niveau, articulation, ton, rythme</i> ) ⇨ Langage ou paralangage inadapté ⇨ Langage et paralangage corrects ⇨ Expression claire et agréable	TI I S TS
<b>Communication non-verbale</b> ( <i>regard, tenue, gestes, mimiques</i> ) ⇨ Non-verbal inadapté ⇨ Non-verbal partiellement inadapté ⇨ Gestuelle adaptée ⇨ Gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien	TI I S TS
<b>Aptitude à convaincre</b> ⇨ Attitude morne et désabusée ⇨ Difficulté pour capter l'attention de l'interlocuteur ⇨ Souci de convaincre ⇨ Attitude ouverte, enthousiasme et dynamisme	TI I S TS
<b>Utilisation du vocabulaire professionnel</b> ⇨ Aucune utilisation du vocabulaire professionnel ⇨ Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur ⇨ Vocabulaire professionnel utilisé partiellement ⇨ Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient	TI I S TS
<b>Indépendance par rapport à l'argumentaire</b> ⇨ Recours systématique ⇨ Recours fréquent ou quasi-lecture ⇨ Recours limité ⇨ Indépendance complète	TI I S TS

## VENTE

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat lors de l'entretien.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>Construction des arguments utilisés</b> ⇨ Description simple du produit (aucun avantage) ⇨ Traduction superficielle des caractéristiques en avantages ⇨ Avantages « client » cités mais insuffisamment développés ⇨ Avantages « client » clairs, développés et justifiés	TI I S TS
<b>Adaptation des arguments au client</b> ⇨ Aucun argument utilisé ⇨ Arguments inadaptés en totalité aux besoins du client ⇨ Arguments partiellement adaptés ⇨ Argumentation en adéquation avec les besoins identifiés	TI I S TS
<b>Pertinence des arguments exposés</b> ⇨ Aucun argument pertinent ⇨ Mise en avant d'arguments secondaires en majorité ⇨ Association d'arguments secondaires et pertinents ⇨ Utilisation d'arguments majeurs et déterminants du produit	TI I S TS

## 2. PRÉSENTATION ÉCRITE DE 2 FICHES ANALYTIQUES « PRODUIT »



Les deux documents du dossier du candidat sont évalués à l'aide des indicateurs précisés ci-dessous. Il est rappelé que les masques de saisie informatiques peuvent être fournis.

INDICATEURS D'ÉVALUATION		Évaluation
<b>Contenu</b>		
⇒ Éléments incontournables du document absents		TI
⇒ Éléments incontournables du document partiellement renseignés		I
⇒ Des éléments mineurs absents		S
⇒ Fond parfaitement maîtrisé		TS
<b>Rédaction (style, orthographe, ponctuation)</b>		
⇒ Document inacceptable		TI
⇒ Présence de nombreuses fautes de style et d'orthographe (> cinq fautes)		I
⇒ Présence de cinq fautes d'orthographe, ou de style, ou de ponctuation		S
⇒ Document sans faute		TS
<b>Vocabulaire professionnel</b>		
⇒ Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé		TI
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté		I
⇒ Vocabulaire professionnel présent		S
⇒ Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient		TS
<b>Présentation (informatisée ou non)</b>		
⇒ Aucun soin (document raturé, froissé ou taché)		TI
⇒ Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier		I
⇒ Présentation correcte du document		S
⇒ Recherche dans la présentation		TS

## 3. Présentation des fiches, juridique, économique-sociale, point presse

Se reporter au guide d'évaluation de l'économie droit en CAP pour remplir la grille EP1-A2.

# EP1 PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS

S.2. Situation d'évaluation en entreprise

Grille EP1-B



## 1. Compétences professionnelles (une séquence d'évaluation)

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au tuteur en entreprise et au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat, tant au niveau des compétences professionnelles que sur le plan des attitudes professionnelles manifestées tout au long de la formation en entreprise.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
⇒ Est incapable de ....	TI
⇒ Est capable de ... avec des conseils permanents	I
⇒ Est capable de ... avec des conseils ponctuels	S
⇒ Est capable de ...	TS

## 2. Attitudes professionnelles

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
<b>Adopter une tenue adaptée</b>	
⇒ Tenue négligée	TI
⇒ Tenue correcte irrégulière	I
⇒ Tenue correcte	S
⇒ Tenue adaptée en permanence à l'activité du point de vente	TS
<b>Adopter un comportement adapté</b>	
⇒ Aucun intérêt au point de vente	TI
⇒ Peu d'intérêt au point de vente	I
⇒ Comportement adapté	S
⇒ Recherche permanente du meilleur comportement	TS
<b>Respecter les horaires</b>	
⇒ Retards très fréquents	TI
⇒ Retards nombreux	I
⇒ Ponctualité après quelques remarques	S
⇒ Ponctualité constante	TS
<b>Appliquer les consignes</b>	
⇒ Consignes trop souvent oubliées	TI
⇒ Consignes fréquemment oubliées et/ou mal appliquées	I
⇒ Consignes respectées la plupart du temps	S
⇒ Consignes parfaitement respectées	TS
<b>S'impliquer dans son travail</b>	
⇒ Aucun engagement personnel	TI
⇒ Activité sous surveillance stricte	I
⇒ Activité correcte	S
⇒ Participation active (à la progression de l'entreprise)	TS
<b>S'intégrer à l'équipe</b>	
⇒ Communication uniquement sur sollicitation du responsable ou des membres de l'équipe	TI
⇒ Effort d'intégration et de communication perceptible	I
⇒ Intégration complète ou communication aisée	S
⇒ Intégration complète et communication aisée	TS
<b>Prendre des initiatives</b>	
⇒ Aucune initiative particulière	TI
⇒ Initiatives rares et inadaptées	I
⇒ Initiatives pertinentes	S
⇒ Recherche permanente d'améliorations	TS
<b>S'organiser et s'adapter aux méthodes de travail</b>	
⇒ Aucune organisation malgré les consignes	TI
⇒ Organisation sous surveillance constante	I
⇒ Organisation correcte avec consignes ponctuelles	S
⇒ Organisation réfléchie en fonction des intérêts du point de vente	TS

