

**MINISTERE
DE L'EDUCATION NATIONALE**

—————
**DIRECTION
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE**
—————

Service des formations
—————

Sous-direction
des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

DESCO A6 n°

Arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités*.

NOR/MEN E 0001047 A

LE MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE

- VU le décret n° 87-852 du 19 octobre 1987 modifié portant règlement général des certificats d'aptitude professionnelle délivrés par le ministre de l'éducation nationale ;
- VU l'arrêté du 3 avril 1989 modifié fixant les conditions de délivrance du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle par la voie des unités capitalisables ;
- VU l'arrêté du 29 juillet 1992 modifié fixant les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves organisées sous forme d'un contrôle en cours de formation en établissement ou en centre de formation d'apprentis et en entreprise pour la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 29 juillet 1992 fixant les conditions d'habilitation des centres de formation d'apprentis à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 26 avril 1995 relatif aux dispenses des domaines généraux des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 5 août 1998 relatif à des dispenses de domaines généraux aux examens du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles ;
- VU l'avis de la commission professionnelle consultative Techniques de commercialisation du 12 janvier 1999 ;

... / ...

ARRETE

Art. 1. - Il est créé un certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Art. 2. - Le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle figure en annexe I au présent arrêté.

Art. 3. - La préparation au certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* comporte une période de formation en entreprise de 16 semaines obligatoires dont huit semaines sont évaluées dans les conditions fixées en annexes II et III au présent arrêté.

Pour les apprentis issus de centres de formation d'apprentis habilités, la formation en entreprise, dont la durée est fixée par le contrat d'apprentissage, est évaluée par contrôle en cours de formation au cours des derniers mois précédant la session d'examen.

Art. 4. - Le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* peut être obtenu soit en postulant simultanément la totalité des domaines de l'examen prévu au titre III du décret susvisé et dans les conditions prévues aux articles 5 et 6 ci-dessous, soit par la voie des unités conformément aux dispositions du titre IV du décret susvisé et de l'arrêté du 3 avril 1989 susvisé, dans les conditions fixées à l'article 7 ci-dessous.

Art. 5. - L'examen du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* comporte sept épreuves ou unités regroupées en cinq domaines.

La liste des domaines et le règlement d'examen figurent en annexe II au présent arrêté.

La définition des épreuves ou unités figure en annexe III au présent arrêté.

Art. 6. - Pour se voir délivrer le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* par la voie de l'examen prévu au titre III du décret du 19 octobre 1987 susvisé, le candidat doit obtenir d'une part, une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des domaines, d'autre part, une note égale ou supérieure à 10 sur 20 au domaine professionnel.

Le diplôme est délivré au vu des résultats obtenus, soit par combinaison d'épreuves se déroulant sous forme d'un contrôle en cours de formation et d'épreuves ponctuelles terminales, soit en totalité à des épreuves ponctuelles terminales.

L'évaluation de chaque épreuve est sanctionnée par une note variant de 0 à 20 en points entiers.

Le diplôme ne peut être délivré au candidat déclaré absent à l'évaluation d'une épreuve sauf lorsque l'absence est dûment justifiée. Dans ce cas elle donne lieu à l'attribution de la note zéro à l'épreuve.

Art. 7. - Pour obtenir le certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* par la voie des unités définie au titre IV du décret susvisé, le candidat doit avoir acquis l'ensemble des unités constitutives du diplôme.

Les unités sont délivrées au vu des résultats à des évaluations réalisées par épreuves ponctuelles et/ou par contrôle en cours de formation.

Art. 8. - Tout candidat ajourné conserve pendant cinq ans le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux domaines ou aux unités, à compter de leur date d'obtention.

Art. 9. - Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 10 septembre 1993 modifié portant création du certificat d'aptitude professionnelle *vente-relation clientèle* et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

Cette annexe précise également les correspondances entre les unités capitalisables définies par l'arrêté du 10 septembre 1993 précité et les unités définies par le présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux domaines et aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 10 septembre 1993 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues au premier alinéa, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

La durée de validité des unités capitalisables définies par l'arrêté du 10 septembre 1993 précité est reportée sur les unités définies par le présent arrêté dans les conditions prévues au second alinéa.

Art. 10. - Le candidat titulaire de l'un des diplômes suivants :

brevet d'études professionnelles *vente-action marchande* ,
brevet d'études professionnelles *logistique et commercialisation*,
certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé*,
certificat d'aptitude professionnelle *agent d'entrepôt et de messagerie*
certificat d'aptitude professionnelle *vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles*,

est, à sa demande, dispensé de l'épreuve ou de l'unité « environnement économique, juridique et social des activités professionnelles » du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités*.

Art. 11. - La première session du certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités* aura lieu en 2002.

L'accès au diplôme par unités, conformément au titre IV du décret du 19 octobre 1987 susvisé, peut être organisé à l'initiative des recteurs dès la publication du présent arrêté.

L'arrêté du 10 septembre 1993 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *vente-relation clientèle* est abrogé à l'issue de la dernière session qui aura lieu en 2001.

Art. 12. - Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 6 juillet 2000

Pour le Ministre et par délégation,
Le Directeur de l'Enseignement Scolaire
Jean-Paul de Gaudemar

Nota : Le présent arrêté et ses annexes II et IV seront publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale du 29 juillet 2000

L'arrêté et l'ensemble de ses annexes sont disponibles au Centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.
Ils sont diffusés en ligne à l'adresse suivante : [http : //www.cndp.fr/dep/](http://www.cndp.fr/dep/)

ANNEXE I

Référentiel des activités professionnelles	page 8
Accès au domaine professionnel par unités	page 16
Référentiel de certification	
Savoir-faire	page 20
Savoirs associés	page 29

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

Le titulaire du CAP “employé de commerce multi-spécialités ” réalise des opérations de réception et de stockage des marchandises. Il est chargé de la tenue et de la présentation marchande du linéaire ou des familles de produits dans le respect de la législation en vigueur. De plus, sur la surface de vente, il participe à l'accueil, à l'orientation du client et à sa fidélisation. À la caisse, il enregistre les marchandises et encaisse selon le mode de paiement.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- ✓ employé de grande surface,
- ✓ employé de libre-service,
- ✓ employé de rayon,
- ✓ gondolier-caissier,
- ✓ employé de libre-service caissier...

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du CAP “employé de commerce multi-spécialités ” exerce ses activités dans des entreprises du commerce de détail quelle que soit leur taille :

- ✓ hypermarchés ou supermarchés, maxi-discompteurs (hard-discount)
- ✓ petites surfaces de proximité,
- ✓ grands magasins,
- ✓ magasins à succursales.

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP “employé de commerce multi-spécialités ” est placé sous la responsabilité du chef de rayon ou du responsable du point de vente. Il est en relation avec les services administratifs et commerciaux qui gèrent l'activité de son rayon. Il est au contact du client qu'il peut renseigner car il connaît tout ou partie de la surface de vente.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de commerce multi-spécialités se caractérise par :

- l'évolution de la distribution face aux nouvelles réglementations (loi RAFFARIN),
- les évolutions des commerces (petits et grands) qui s'adaptent aux exigences des consommateurs,
- l'apparition de nouvelles organisations de la distribution (maxi-discompteurs, franchisés, magasins d'usines...)

- la concurrence de plus en plus vive sur la zone de chalandise où le prix (loi Galland) n'est plus le seul instrument de référence,
- la centralisation des achats qui nécessite la mise en place de méthodes de gestion informatiques performantes (livraison à J + 1),
- le développement du merchandising (gestion et séduction),
- la fidélisation de la clientèle comme réelle source de rentabilité à travers sa personnalisation (cartes privatives) et sa satisfaction (contact direct avec le client),
- l'évolution constante en matière d'outils de communication et de gestion,

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité du titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" s'exerce dans des magasins de tailles très diverses (de moins de 400 m² à + de 15 000 m²). Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence : un même employé pourra successivement occuper un poste de caissier et un poste de gondolier, ou même être employé en réserve.

Cette activité, qui comporte le déplacement de charges, s'effectue le plus souvent en position debout avec de nombreux déplacements à l'intérieur de la surface de vente et des réserves, dans le respect des règles ergonomiques. L'emploi requiert de s'adapter à un niveau sonore parfois élevé et aux variations de température.

L'activité nécessite de travailler le samedi, parfois le dimanche et les jours fériés. L'organisation du travail sous forme de temps partiel avec des plages horaires variables est fréquemment rencontrée.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" intervient dans les fonctions suivantes :

- Réception - tenue des réserves,
- Approvisionnement du rayon,
- Information,
- Tenue de caisse.

Selon le magasin, selon l'enseigne, il peut être amené à se spécialiser dans l'une ou l'autre de ces fonctions.

Fonction : RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

TÂCHES

Dans le cadre d'une ou de familles de produits :

- Contrôle qualitatif et quantitatif des réceptions avec ou sans saisie informatique
- Organisation et/ou orientation des marchandises reçues (vers le rayon ou la réserve)
- Rangement des réserves
- Mise en stock des produits
- Comptage des produits en réserve et/ou en surface de vente (inventaires ponctuels, tournants, annuels)
- Lutte contre la démarque connue et inconnue

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- documents commerciaux relatifs à la livraison et à la réception
- plan des réserves
- règlement relatif à la conservation, à l'hygiène et à la sécurité
- documents de saisie d'inventaire

Équipements :

- matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾
- outils informatiques
- vêtements de protection et d'hygiène

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec les livreurs, avec les services administratifs et comptables

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des règles d'implantation des réserves et de rotation des produits
- Respect des consignes d'utilisation du matériel de manutention
- Fiabilité du relevé de stock

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté.

Fonction : APPROVISIONNEMENT DU RAYON

TÂCHES

- Maintien du rayon en état de propreté
- Décodage des informations sur la localisation des produits dans les rayons
- Transfert des produits de la réserve aux rayons ou aux linéaires
- Détection et retrait des produits impropres à la vente
- Rangement, remplissage des rayons et alignement (avancée de rayon ou frontale) des produits
- Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement des prix
- Mise à jour et/ou contrôle du balisage, de l'information " produit "
- Maintien en état vendeur du rayon : détection des ruptures de stock
- Maintien de la mise en valeur du produit et de son environnement
- Tenue du cadencier (informatisé ou non) et passation des commandes courantes
- Participation à la limitation de la démarque connue ou inconnue
- Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail
- cadencier, extraits de fichiers informatiques
- plan d'implantation type du linéaire
- règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

Équipements :

- matériel de nettoyage
- matériel de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
- outils d'information, d'affichage, de pancartage et d'étiquetage, et antivols
- moyens de saisie, de contrôle (manuels ou informatiques)

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable du rayon, les services d'entretien, de maintenance et de décoration.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect des règles d'implantation, de présentation et d'affichage
- Anticipation des ruptures dans la disponibilité des produits
- Maintien de l'état qualitatif du rayon et de son environnement
- Maintien de l'attractivité du rayon
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des aires de circulation de la clientèle
- Fiabilité de la mise en rayon

CAP Employé de commerce multi-spécialités

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté.

Fonction : INFORMATION DES CLIENTS

TÂCHES

- Accueil du client dans l'espace de vente
- Repérage du client en quête d'informations
- Prise en charge du client : orientation, renseignements sur :
 - les marques et qualités référencées dans le rayon ou le linéaire
 - les prix
 - les promotions
 - la disponibilité des produits...
- Transmission au responsable des réactions des clients sur les produits, l'implantation et les incidents...

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail
- plan d'implantation type
- liste d'articles référencés, de prix...
- prospectus, catalogues promotionnels

Équipements :

- bornes de prix

Liaisons-relations :

Relation avec le client, avec le responsable du rayon.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement en matière d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Disponibilité à l'égard de la clientèle
- Attitude conforme à la politique de l'enseigne
- Pertinence des informations apportées

Fonction : TENUE DE CAISSE

TÂCHES

- Préparation et ouverture de la caisse
- Maintien de la caisse et de son environnement en état de propreté
- Accueil
- Contrôle et vérification des marchandises sorties
- Enregistrement des prix au clavier ou au scanner
- Saisie des bons de réduction et des cartes de fidélité
- Ensachage (éventuellement)
- Rédaction des documents de garantie (éventuellement)
- Édition des factures (éventuellement)
- Encaissement des sommes (espèces, chèques, cartes bancaires ou assimilées)
- Contrôle de la régularité des encaissements
- Prise de congé du client
- Préparation des prélèvements d'espèces et des titres de paiement
- Opérations de fermeture de la caisse
- Rangement du matériel de caisse

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures, règles de sécurité
- codes et prix des denrées périssables ou autres
- calendrier et nature des actions promotionnelles
- dépliants publicitaires
- liste des interdits bancaires

Équipements :

- terminal point de vente, téléphone
- matériels spécifiques de caisse
- sachets d'emballage
- tenue professionnelle adaptée au point de vente

Liaisons-relations :

Travail au poste "caisse" en liaison avec les employés de la caisse principale, les chefs de rayon et relation avec les clients.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable "caisse", dans le respect des règles de l'établissement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Fiabilité et rapidité des enregistrements et des encaissements
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Tenue correcte du poste "caisse" et de son environnement
- Adéquation prix/produits

ACCÈS AU DOMAINE PROFESSIONNEL

PAR UNITÉS

Ce référentiel est structuré en unités. Chaque unité est autonome et construite par rapport aux compétences exigées pour un emploi identifié dans le référentiel des activités professionnelles.

Les unités sont conçues pour permettre aux candidats qui le désirent d'accéder progressivement au CAP par l'obtention successives d'unités autonomes.

ORGANISATION DES UNITÉS :

Le domaine professionnel du CAP " Employé de commerce multi-spécialités " est constitué de 3 unités :

- U1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- U2 : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

U1 + U2 + U3
DOMAINE PROFESSIONNEL DU CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

COMPOSITION DES UNITÉS À PARTIR DU RÉFÉRENTIEL :

Chaque unité est constituée par l'ensemble des savoir-faire et des savoirs repérés dans le référentiel de certification du domaine professionnel et récapitulés dans les tableaux de la page 36.

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

**Référentiel
des activités professionnelles**

Champ d'intervention

Intervention directe dans le processus de mise à disposition, en dépôt ou en point de vente, de produits de consommation courante :

- réception, stockage,
- mise en rayon, tenue du linéaire,
- accueil, médiation, information des clients,
- enregistrement en caisse et réception des paiements.

**Référentiel de certification
du domaine professionnel**

Compétence globale

Le titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" :

- participe à la réception des produits, au fractionnement et assure un stockage adapté ;
- réalise les mises en gondole et maintient tout ou partie du linéaire en état marchand ;
- accueille, oriente, informe les clients ;
- enregistre les sorties des produits, encaisse et reçoit les paiements.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Réception – stockage des produits

- Réception, vérification des produits
- Mise en stock
- Suivi des entrées-sorties

**1. RÉCEPTIONNER ET
TENIR LES RÉSERVES**

- 1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)
- 1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente
- 1.3. Stocker les produits selon leur spécificité
- 1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct
- 1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels)
- 1.6. Participer à la lutte contre la démarque

**Approvisionnement et suivi du
linéaire/du rayon**

- Étiquetage des produits
- Mise en gondole ou en rayon d'un grand nombre de produits variés
- Suivi de l'état du linéaire

**2. MAINTENIR L'ÉTAT
MARCHAND DU RAYON,**

- 2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
- 2.2. Tenir à jour la signalétique " produit "
- 2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers
- 2.4. Participer à la passation des commandes
- 2.5. Participer à la lutte contre la démarque
- 2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon ou du linéaire

3. INFORMER LE CLIENT

- Accueil, assistance au client
- Formulation de messages

- 3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente
- 3.2. Renseigner le client en quête d'information
- 3.3. Intervenir en médiateur face à des incidents " clients " courants
- 3.4. Transmettre les réactions du client au responsable

**4. TENIR LE POSTE
" CAISSE "**

- Accueil des clients à la caisse
- Encaissement des sommes dues correspondant aux produits et services rendus

- 4.1. Préparer et ouvrir la caisse
- 4.2. Saisir les prix
- 4.3. Encaisser
- 4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)
- 4.5. Fermer la caisse

ORGANISATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Le domaine professionnel est constitué de :

- **U1** : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- **U2** : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "
- **U3** : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

<p>U1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner et tenir les réserves : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) • d'acheminer les produits vers la surface de vente • de stocker les produits selon leur spécificité • de maintenir la surface de stockage dans un état correct • de participer aux inventaires (ponctuels, annuels) • de participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue ▪ de maintenir l'état marchand du rayon : <ul style="list-style-type: none"> • d'approvisionner le rayon, le linéaire • de tenir à jour la signalétique • de participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers • de participer à la passation des commandes • de participer à la lutte contre la démarque • de maintenir l'attractivité du rayon, du linéaire
<p>U2 : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'informer le client : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir et aider le client dans l'espace de vente • de renseigner un client en quête d'information • d'intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants • de transmettre les réactions au responsable ▪ de tenir le poste " caisse " : <ul style="list-style-type: none"> • de préparer et ouvrir la caisse • de saisir les prix • d'encaisser • de réaliser des opérations complémentaires (éventuelles) • de fermer la caisse
<p>U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

I - COMPETENCES ET SAVOIR FAIRE
--

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- C.1 Réceptionner et tenir les réserves**
- C.2 Maintenir l'état marchand du rayon**
- C.3 Informer le client**
- C.4 Tenir le poste " caisse "**

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le livreur ou le transporteur • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des colis • Compter les quantités • Contrôler la qualité • Relever les anomalies et informer le responsable • Saisir les entrées, le cas échéant <p>1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon • Mettre en place les protections antivol • Approvisionner la surface de vente • Enregistrer les sorties le cas échéant <p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par famille • Repérer l'affectation des produits • Etiqueter et marquer les produits le cas échéant • Ranger les produits à la place attribuée, selon leur nature et leur valeur. • Surveiller les détériorations, les altérations et les signaler • Assurer le bon stockage des produits 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • Des réserves, parfois de la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel informatique • Le matériel de marquage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux (réserves, surface de vente) • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des documents commerciaux (bon de livraison, bon de commande, facture) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'identification des documents est correcte • Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures • L'adéquation quantité/qualité est vérifiée • Toutes les anomalies sont détectées • La transmission des informations est assurée conformément aux consignes • Les saisies sont fiables • Les quantités permettent d'approvisionner la surface de vente • Les produits sont bien protégés • Le déplacement des produits respecte les règles ergonomiques • L'enregistrement des données est fiable • Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées • Le déplacement des produits respecte la chaîne de froid • Les règles de stockage sont respectées • Les détériorations et altérations sont décelées et signalées 	<p>S.1.1.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.2.6.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.2.2.</p>

CAP Employé de commerce multi-spécialités

- (1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)
- (2) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants • Nettoyer • Entretenir les équipements courants 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • De la réserve • De la surface de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination. • La surface de stockage est propre. • Les équipements sont maintenus en état correct 	<p>S.1.3.</p>
<p>1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranger les produits en vue du comptage • Compter • Remplir les documents d'inventaire 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits sont comptés rapidement • Les documents sont correctement renseignés 	<p>S.1.4.</p>
<p>1-6 Participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en réserve et les signaler au responsable • Enregistrer toute détérioration des produits • Prendre les mesures nécessaires pour surveiller et maintenir en état les produits • Assurer la rotation • Détecter les détériorations 	<p>À partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des consignes et procédures de travail • Des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie • Des documents nécessaires à la tenue des stocks • Des documents d'enregistrement de la démarque 	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante de la réception à la sortie des produits • Le responsable est alerté selon les règles de l'entreprise • Les détériorations des produits sont consignées selon les règles de l'entreprise 	<p>S.1.5.</p>

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

(2) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décoder tout ou partie d'un plan de linéaire • Lire et décoder une étiquette produit • Préparer la mise en rayon, le cas échéant, selon l'organisation de l'entreprise • Nettoyer le rayon • Déterminer les priorités de remplissage • Acheminer les produits dans une allée • Lire et décoder une étiquette rayon • Remplir le linéaire, ranger les produits en effectuant leur rotation si nécessaire <p>2.2. Tenir à jour la signalétique produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'adéquation balisage/étiquetage avec les produits • Signaler les anomalies éventuelles au responsable • Étiqueter et/ou modifier l'étiquetage. • Participer au pancartage <p>2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les supports (tête de gondole, îlot, estrade, comptoir...) • Disposer les produits : <ul style="list-style-type: none"> - dans le rayon (mise en avant) - hors rayon (allées, tête de gondole, effet de masse, cheminée...) • Compléter les états de suivi d'opérations 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du point de vente • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'étiquetage • Le matériel de présentation : rack, gondole, meuble de vente, présentoir... • Le mobilier fournisseur • Les matériels d'aide à la manutention (roll, diable, chariot, transpalette...)⁽¹⁾ • Les matériels de lecture optique • Les produits d'entretien <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail, des procédures et des règles de merchandising • Du plan de masse • Du plan d'implantation des familles de produits (musée, squelette d'implantation...) • Du listing des prix de vente du magasin • Du plan de nettoyage des rayons • Des critères de retraits des produits • De la réglementation des produits : <ul style="list-style-type: none"> - produits périssables - réglementation sur l'étiquetage, • Des règles de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • L'implantation et le rangement des produits respectent les règles d'organisation de l'entreprise • Le produit est identifié • Les priorités de remplissage sont respectées • Le réapprovisionnement du rayon ne gêne pas le client • Le rayon et/ou le linéaire est en état vendeur • Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreur • Les anomalies sont repérées et transmises • L'affichage est attractif et respecte la réglementation • Le bon support doit être utilisé pour le bon produit • La mise en place des produits respecte les règles de présentation • L'état de suivi d'opérations est compté sans erreur 	<p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p>

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.4. Participer à la passation des commandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir le cadencier ou l'état de stock • Passer commande, le cas échéant, de produits courants • Préparer les propositions de commandes de réapprovisionnement • Signaler les anomalies de stock <p>2.5. Participer à la lutte contre la démarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en magasin et les signaler au responsable • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque connue (casse..) <p>2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon, du linéaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la propreté du rayon (mobilier de vente, supports, produits et/ou conditionnements) • Détecter les produits impropres à la vente et les retirer du circuit • Évacuer les supports et les contenants • Remettre les produits en état vendeur • Détecter les ruptures de stock, les signaler • Recharger le rayon <ul style="list-style-type: none"> • Compter les produits sur la surface de vente 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du point de vente • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • L'équipement de l'entreprise en matière de lutte contre le vol • Le cadencier ou le document d'état de stock <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail et des procédures • Des remarques et observations des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • L'état du stock est complété sans erreur • Les besoins sont évalués et la proposition de commande rédigée sans erreur <ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante • Les incidents sont signalés • Le cahier de démarque est bien tenu <ul style="list-style-type: none"> • L'aspect visuel du rayon, du linéaire est attractif en permanence • Le rayon est entretenu selon la périodicité de l'entreprise dans le respect des règles d'hygiène • Les produits impropres sont retirés du circuit et enregistrés selon la procédure de l'entreprise • Les allées sont dégagées • L'atteinte du stock d'alerte est signalée • Le responsable du rayon est alerté dans les meilleurs délais • Les anomalies sont détectées et traitées : rangement, alignement, produits avancés... <ul style="list-style-type: none"> • Le comptage est effectué sans erreur 	<p>S.2.4.</p> <p>S.1.5.</p> <p>S.2.</p>

C.3. INFORMER LE CLIENT (Unité 2)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer • Rendre service • Orienter le client <p>3.2. Renseigner un client en quête d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter le client qui a besoin de renseignements et offrir ses services • L'écouter et déterminer le besoin • Répondre au besoin du client • L'orienter pour traiter sa réclamation <p>3.3. Intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants (erreur de lecture de prix, rupture de stock, changement de référencement, dysfonctionnement anti-vol...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'enquérir de l'incident • Se renseigner • Formuler la réponse <p>3.4. Transmettre les réactions du client au responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les remarques, réactions et détecter les attentes • Observer et noter les réactions des clients • Transmettre au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une surface de vente • D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel et le mobilier de vente • Les équipements téléphoniques • Les bornes prix <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail • Des catalogues et des tarifs • Du plan de la surface de vente • Du listing des produits référencés • Des informations portées sur le conditionnement • Des documents publicitaires • De l'organigramme 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil est adapté : la prise de contact et l'offre de service sont conformes à la pratique de l'entreprise • La disponibilité est constante, l'attitude est avenante • Le client est orienté vers le rayon ou la personne susceptible de répondre à son besoin • La tenue professionnelle répond aux exigences du point de vente <ul style="list-style-type: none"> • La détection du client qui a besoin d'aide est faite au moment propice • La prise de contact est opportune • L'écoute est active • La proposition de service est efficace <ul style="list-style-type: none"> • L'attitude et le comportement sont adaptés • La solution proposée concourt à la satisfaction du client <ul style="list-style-type: none"> • Les remarques sont reçues avec courtoisie • Les réactions et remarques sont fidèlement transmises 	<p>S.3.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p>

C.4. TENIR LE POSTE “ CAISSE ” (Unité 2)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. Préparer et ouvrir la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> Réunir les documents, le fonds de caisse et le matériel nécessaire Mettre en marche la caisse Effectuer les contrôles et les réglages préalables à l'ouverture de la caisse Ouvrir la caisse <p>4.2. Saisir les prix</p> <ul style="list-style-type: none"> Saluer le client Enregistrer les prix et les quantités Contrôler et vérifier les marchandises en sortie Peser les produits le cas échéant <p>4.3. Encaisser</p> <ul style="list-style-type: none"> Annoncer le prix à payer Saisir le mode de paiement Accomplir les formalités adaptées à ce mode de paiement (encaisser, rendre la monnaie, vérifier le chèque...) Délivrer le ticket de caisse Remercier et saluer <p>4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)</p> <ul style="list-style-type: none"> Saisir des bons de réduction Éditer des factures Enregistrer les ventes sur une carte de fidélité Ensacher, le cas échéant Rédiger les documents de garantie Préparer les prélèvements de caisse Maintenir en état de propreté le poste de caisse <p>4.5. Fermer la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> Compter les espèces et titres de paiement Remplir les documents Éditer éventuellement le Total Général Éteindre la caisse Nettoyer le poste caisse Remettre les fonds au responsable Rendre compte au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le matériel et le mobilier d'encaissement (caisse, lecteur de cartes, imprimante de chèques, rouleaux de caisse, ...) Les appareils de détection de fausse monnaie Les produits de nettoyage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des consignes et procédures de travail Des catalogues promotionnels Des codes rayons et des codes promotions pour la ventilation Des listes des clients interdits de chéquier 	<ul style="list-style-type: none"> Les documents et le matériel nécessaires sont installés correctement Les opérations d'ouverture de caisse respectent la procédure La position devant le poste “caisse” respectent les règles ergonomiques Les consignes d'accueil sont respectées (tenue, comportement, formule d'accueil...) La saisie est rapide : <ul style="list-style-type: none"> tous les articles sont enregistrés tous les prix sont saisis sans erreur L'annonce du prix est exacte Le mode de paiement est bien enregistré et les formalités de vérification ou de rendu de monnaie sont respectées La prise de congé est conforme à la politique commerciale de l'entreprise Les bons de réduction sont correctement saisis Les factures sont éditées Les documents de fidélisation sont renseignés avec soin L'ensachage respecte la procédure de l'entreprise La rédaction des documents de garantie est complète Les prélèvements de caisse sont correctement accomplis Les différents éléments du poste caisse sont maintenus propres Les documents de caisse (complétés ou édités) sont justes La fermeture de la caisse est effective Le matériel est correctement rangé Le poste caisse est propre La remise de fonds respecte la procédure Toutes les anomalies et problèmes sont signalés au responsable 	<p>S.4.1.</p> <p>S.4.1.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.3.</p>

II - SAVOIRS ASSOCIES

S.1. Réception des produits et tenue des réserves

- S.1.1. La réception
- S.1.2. La manutention des produits
- S.1.3. La mise en stock
- S.1.4. L'inventaire
- S.1.5. La démarque

S.2. Approvisionnement du rayon

- S.2.1. Le produit
- S.2.2. Le rayon
- S.2.3. La signalétique
- S.2.4. Le réapprovisionnement

S.3. Information du client

- S.3.1. La communication interpersonnelle
- S.3.2. L'organisation humaine
- S.3.3. La communication avec le client
- S.3.4. Les techniques de règlement des incidents verbaux courants
- S.3.5. Les modes et outils de transmission de l'information

S.4. Tenue du poste “ caisse ”

- S.4.1. Les matériels
- S.4.2. Les documents de caisse
- S.4.3. Les modes de paiement
- S.4.4. La facturation
- S.4.5. Les contrôles au poste “ caisse ”

S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

- S.5.1. L'environnement économique
- S.5.2. L'environnement juridique et social

S.1. RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. LA RÉCEPTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles • Les anomalies • Le cahier des charges <p>S.1.2. LA MANUTENTION DES PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prévention des risques professionnels <ul style="list-style-type: none"> - les gestes et postures - les risques professionnels - les consignes en cas d'accident et/ou d'incendie - • Les différents outils de manutention • Les étiquettes de manutention • Les règles de manipulation et les précautions à prendre <p>S.1.3. LA MISE EN STOCK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements et les installations de la réserve • Le rangement des produits <ul style="list-style-type: none"> - l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin (s'il n'y a pas de réserve) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des documents utilisés (bon de livraison, de réception, d'anomalies, de retour, bordereau de réception, bon de commande...) ⇒ Rapprochement commande/livraison ⇒ Nature des contrôles à effectuer : visuels, quantitatifs, qualitatifs (dates de péremption, qualité des produits, agréage...) ⇒ Nature des renseignements à noter sur le document de réception et à transmettre ⇒ Exemples de clauses d'un cahier des charges ⇒ Principaux gestes et postures de base (INRS : institut national de recherche sur la sécurité) ⇒ Identification des situations à risque et des produits dangereux ⇒ Consignes applicables, sur exemples ⇒ Différenciation des matériels utilisés⁽¹⁾ sur exemples ⇒ Interprétation des pictogrammes ⇒ Principales règles de sécurité pour la manipulation et l'hygiène élémentaire au regard de la protection des produits et des hommes ⇒ Disposition rationnelle des emplacements sur exemples ⇒ Structures de stockage (casiers, racks, palettiers, rayons...) à utiliser en fonction de la nature du produit ⇒ Principe de l'adressage ⇒ Principaux critères de rangement (adresse, plan d'implantation) ⇒ Référencement des produits selon les règles de codification

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

S.1. RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
- les techniques de rangement	⇒ Principaux critères de rangement : poids, volume, valeur, fréquence des sorties, conservation, produits dangereux
- les outils de saisie de l'information	⇒ Principaux outils (lecteur de codes barres, terminal...), rôle et conseils d'utilisation
- la circulation en réserve ou dans le magasin	⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation
- les supports et contenants	⇒ Description des principaux supports et contenants, leur rôle et leur traitement
- les systèmes antivols sur les produits	⇒ Description des principaux systèmes utilisés par le commerce multi-spécialités
S.1.4. L'INVENTAIRE	⇒ Principe ⇒ Description des techniques utilisées ⇒ Identification des documents ⇒ Utilité de l'inventaire
S.1.5. LA DÉMARQUE	⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue ⇒ Principales causes ⇒ Informations à porter sur les documents de démarque (cahier...)

S.2. APPROVISIONNEMENT DU RAYON

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. LE PRODUIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les familles de produits • Le conditionnement et l'emballage • La marque • Les labels, normes, appellations d'origine... • Le circuit de distribution <p>S.2.2. LE RAYON</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation de l'espace de vente dans un libre-service et l'implantation des rayons • Les mobiliers de vente et de présentation • L'ambiance de l'espace de vente • Le linéaire <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation - le linéaire au sol et développé, la frontale • Les présentations événementielles (promotions, présentations saisonnières, soldes...) <p>S.2.3. LA SIGNALÉTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étiquetage 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales classes de familles selon nomenclature ⇒ Fonctions respectives ⇒ Définition et différenciation des différentes sortes de marque (de producteur, de distributeur, "premiers prix"...) ⇒ Définition et illustration de leur rôle sur exemples ⇒ Différenciation des différents canaux ⇒ Exemples d'organisation à partir de plans, de maquettes, de photos... ⇒ Principaux mobiliers utilisés en fonction de la nature des produits (gondoles, rayonnages, présentoirs, bergeries...) et de l'événement ⇒ Principaux éléments constitutifs : lumière, couleurs, climatisation, sonorisation, mobiliers, tenue vestimentaire... ⇒ Règles de base du merchandising (critères de rangement, plans d'implantation, niveaux de présentation des produits) ⇒ Place et présentation des produits selon leur nature ⇒ Règles de mise en rayon (quand remplir le linéaire, linéaire toujours plein...) ⇒ Définitions ⇒ Informations à utiliser pour les calculs ⇒ Exemples de présentations événementielles avec thèmes de décor ⇒ Règles de mise en place dans le rayon et hors rayon ⇒ Réglementation applicable ⇒ Informations obligatoires : réglementation en matière de prix, d'étiquetage et de marquage des produits

S.2. APPROVISIONNEMENT DU RAYON

<p>CONNAISSANCES (notions et principes)</p>	<p>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La codification des produits • L'information sur le lieu de vente (ILV) • La publicité sur le lieu de vente (PLV) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe et utilité d'une codification sur exemples ⇒ Présentation des avantages d'un code barres ⇒ Différents types d'étiquetage (pancarte, affichette, étiquetage informatif, borne interactive) et rôle respectif ⇒ Différents moyens (affiche, affichette, " stop rayon "...) et rôle respectif
<p>S.2.4. LE RÉAPPROVISIONNEMENT</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La rotation des produits • La rupture de stock • La commande 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe et règles de rotation (DLUO : date limite d'utilisation optimale ; DLC : date limite de consommation) ⇒ Conséquences d'une non-surveillance de la rotation ⇒ Définition ⇒ Conséquences d'une rupture de stock ⇒ Principe d'évaluation des quantités à commander ⇒ Importance de la notion de stock, de la cadence des ventes, de la saisonnalité... ⇒ Différents moyens de commande ⇒ Informations nécessaires à la passation des commandes : analyse d'un bon de commande ⇒ Matériels utilisés pour la passation et la transmission des commandes

S.3. INFORMATION DU CLIENT

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.3.1. LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le schéma de communication • La communication verbale et non verbale • Les registres de langage <p>S.3.2. L'ORGANISATION HUMAINE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme simple • L'équipe de vente <p>S.3.3. LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le comportement du client • La prise de contact • Les missions d'accueil <ul style="list-style-type: none"> - l'information - l'orientation <p>S.3.3. LES TECHNIQUES DE RÈGLEMENT DES INCIDENTS VERBAUX COURANTS</p> <p>S.3.4. LES MODES ET OUTILS DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modes de transmission • Les outils (mémo, bloc-notes, téléphone...) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différents éléments de la communication ⇒ Objectifs du message ⇒ Définition et rôle ; interprétation des signes comportementaux et verbaux ⇒ Différents registres ⇒ Principales fonctions rencontrées dans le commerce multi-spécialités ⇒ Rôle de chacun des membres de l'équipe ⇒ Différentes attitudes possibles et interprétation ⇒ Éléments qui favorisent la création d'un climat favorable ⇒ L'écoute active : définition ⇒ Missions de l'accueil à partir d'exemples ⇒ Différentes techniques (écoute, questionnement, reformulation...) ⇒ Nature des incidents les plus fréquemment rencontrés et illustration de situations de communication ⇒ Règles de comportement ⇒ Critères de choix d'un mode de transmission ⇒ Description des outils utilisés ⇒ Principales informations à noter

S.4. TENUE DU POSTE “ CAISSE ”

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.1. LES MATÉRIELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La caisse enregistreuse, le terminal “ point de vente ” • Les périphériques • Les mobiliers • La balance <p>S.4.2. LES DOCUMENTS DE CAISSE</p> <p>S.4.3. LES MODES DE PAIEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les chèques bancaires, postaux • Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...) • Les espèces <p>S.4.4. LA FACTURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le ticket de caisse • La facture de doit 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe de fonctionnement ⇒ Différents organes (clavier, système de saisie, d'impression) et rôle respectif ⇒ Intérêt de l'utilisation du code-barres sur exemples ⇒ Description des périphériques de caisse (imprimante de chèques, lecteur de cartes de paiement, éditeur de coupons de réduction, vérificateur de billets...) ⇒ Rôle de chaque périphérique ⇒ Description des éléments du poste “ caisse ” ⇒ Ergonomie du poste “ caisse ” et importance des réglages ⇒ Description des principaux systèmes d'ensachage ⇒ Évolutions possibles du poste “ caisse ” ⇒ Principe du fonctionnement (avec et sans tare) ⇒ Description des différents types de balance ⇒ Nature des documents (de prélèvement, d'ouverture et de fermeture de caisse...) et rôle respectif ⇒ Rôle des documents de garantie ; informations à noter ⇒ Description des différentes parties du chèque ⇒ Nature des vérifications à effectuer (adéquation des sommes en chiffres et en lettres ; signature ; identité du client) ⇒ Différenciation des cartes de crédit et des cartes de paiement ⇒ Procédure de rendu de la monnaie ⇒ Description et rôle des différents éléments du ticket de caisse ⇒ Nature des informations d'une facture de doit ⇒ Principe de calcul d'une facture simple

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.5.1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE</p> <p>S.5.1.1. La présentation de l'activité économique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les besoins, les biens et les services • Le circuit économique simplifié • Le rôle de la monnaie • Les revenus des ménages, les inégalités et les principes de la redistribution • La consommation et l'épargne <p>S.5.1.2. L'activité économique et l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle de l'entreprise • L'entreprise, son marché • L'entreprise et son environnement • L'entreprise et son approvisionnement • La distribution, l'acheminement des produits (des producteurs... aux points de vente) • L'entreprise et les prix • L'entreprise, ses performances 	<p><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des biens et des services ⇒ Importance de l'économie dans la vie quotidienne ⇒ Différenciation des acteurs de la vie économique ⇒ Relations, sur schéma, entre " ménages ", " Administrations ", Entreprises, " Banques " ⇒ Fonctions et des formes de la monnaie ⇒ Prélèvements et distribution des revenus de transfert, sur exemples ⇒ Différenciation entre consommation individuelle et consommation collective (à partir d'exemple) ⇒ Évolution de la consommation des ménages <p><i>En entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôles de l'entreprise dans l'économie, sur exemples ⇒ Application de la notion de marché à une entreprise (donnée) ⇒ Interactions entre une entreprise (connue) et son environnement, sur exemple ⇒ Processus d'approvisionnement d'une entreprise, sur exemple ⇒ Place, rôle de la logistique, des activités et des coûts, sur exemples ⇒ Relevés de prix (point de vente concurrent) ⇒ Reconnaissance des éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation ⇒ Illustration et explicitation des notions de marge et de résultat

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

<p>CONNAISSANCES (notions et principes)</p>	<p>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</p>
<p>S.5.1.3. L'entreprise et les ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> • La place du travailleur • L'organisation du travail et son évolution • La rémunération du travail • Les relations humaines et sociales <p>S. 5.1.4. L'entreprise, les groupes sociaux, l'État</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information et la défense des consommateurs • l'entreprise en évolution et le rôle des groupes sociaux, de l'État <p>S.5.1.5. L'insertion dans l'Union européenne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Repérage des métiers liés à la vente ⇒ Organisation du travail, dans tout ou partie de l'entreprise et repérage des évolutions, sur exemples ⇒ Présentation de modalités d'aménagement du temps de travail (dans un cas concret) ⇒ Éléments de la rémunération d'employés dans le secteur de la vente, sur exemples ⇒ Relations entre employés du secteur de la vente et chef de service, sur exemples ⇒ Rôle de l'information des employés ⇒ Repérage du " pouvoir " des consommateurs, sur exemples (acteurs, moyens de défense, actions) ⇒ Adaptation de l'entreprise, sur exemples ⇒ Effets de la maîtrise des prix, de la qualité sur l'emploi, sur exemples ⇒ Pays participants ⇒ Principe de libre circulation (des personnes, des biens) sur exemples ⇒ Effets de la monnaie unique
<p>S.5.2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET SOCIAL</p> <p>S.5.2.1. Le cadre de la vie juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle du droit • Les sources du droit • La preuve d'un droit • L'organisation judiciaire 	<p><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du droit, sur exemples ⇒ Rôle de la loi, du règlement, de la jurisprudence, sur exemples ⇒ Influence d'une règle du droit européen, sur illustration ⇒ Différenciation de la preuve par écrit et par témoin ⇒ Différenciation des juridictions civiles et pénales et de leurs compétences ⇒ Principaux tribunaux (du premier degré notamment)

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La personne juridique titulaire de droit (subjectif) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Éléments d'identification de la personnalité juridique, ⇒ Différenciation sur exemple d'une personne physique et d'une personne morale
<p>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</p>	<p><i>En entreprise commerciale</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les formes juridiques d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire ⇒ Intérêt d'une EURL ⇒ Principales sociétés commerciales
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre juridique des échanges : <ul style="list-style-type: none"> - la vente commerciale - le contrat de transport - les moyens de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification de l'objet des parties, des obligations et droits essentiels de chaque partie ⇒ Principales dispositions législatives, réglementaires, visant à assurer information et protection du consommateur ⇒ Identification de l'objet, des parties, des obligations et droits essentiels des parties ⇒ Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment)
<p>S.5.2.3. Le salarié et le droit social</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : définition, effets, rupture 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification des éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme ⇒ Principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...) ⇒ Étude d'un cas simple de licenciement
<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation du travail : <ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur - les conditions de travail, la durée du travail - la rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du règlement intérieur ⇒ Règles appropriées (légales ou conventionnelles) dans des situations données
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation des relations collectives 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise ⇒ Rôle d'une convention collective sur exemple
<ul style="list-style-type: none"> • Les conflits du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étude d'un " cas " et du mode de règlement
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...)
<p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes d'un régime démocratique ⇒ Repérage du sens des consultations électorales ⇒ Relations du citoyen avec les collectivités territoriales, sur exemples ⇒ Rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux)

UNITÉS CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL
DE CERTIFICATION

Unités constitutives du domaine professionnel

Correspondance entre le référentiel de certification et les unités du domaine professionnel

Compétences générales du référentiel de certification	Unité 1	Unité 2	Unité 3
	Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire ou du rayon	Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "	Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

C.1. Réceptionner et tenir les réserves			
C.2. Maintenir l'état marchand du rayon			
C.3. Informer le client			
C.4. Tenir le poste " caisse "			

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

S.1. Réception des produits et tenue des réserves			
S.2. Approvisionnement du rayon			
S.3. Information du client			
S.4. Tenue du poste " caisse "			
S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles			



Correspondance totale



Correspondance partielle : Seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en oeuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

CAP Employé de commerce multi-spécialités



Aucune correspondance : En fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en oeuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

UNITES CONSTITUTIVES DES DOMAINES GENERAUX

UNITE U 4 : EXPRESSION FRANCAISE

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 13 novembre 1980 modifié fixant les programmes d'enseignement général applicables dans les lycées d'enseignement professionnel (sections de préparation aux certificats d'aptitude professionnelle) (BO n° 43 bis du 4 décembre 1980), complété par la note de service n° 90-092 du 23 avril 1990 définissant les contenus des référentiels des domaines généraux des certificats d'aptitude professionnelle (BO n° spécial 2 du 24 mai 1990).

UNITE 5 : MATHEMATIQUES

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 13 novembre 1980 modifié fixant les programmes d'enseignement général applicables dans les lycées d'enseignement professionnel (sections de préparation aux certificats d'aptitude professionnelle) (BO n° 43 bis du 4 décembre 1980), complété par la note de service n° 90-092 du 23 avril 1990 définissant les contenus des référentiels des domaines généraux des certificats d'aptitude professionnelle (BO n° spécial 2 du 24 mai 1990).

UNITE 6 : VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 13 novembre 1980 modifié fixant les programmes d'enseignement général applicables dans les lycées d'enseignement professionnel (sections de préparation aux certificats d'aptitude professionnelle) (BO n° 43 bis du 4 décembre 1980) et la note de service n° 93-269 du 23 août 1993 relative à l'enseignement de la vie sociale et professionnelle (BO n° 31 du 25 septembre 1993).

UNITE 7 : EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive en lycées (B.O. n° 46 du 14 décembre 1995).

PERIODE DE FORMATION EN ENTREPRISE

1. Objectifs :

La formation en entreprise doit permettre au candidat d'acquérir des compétences : savoir-faire, savoirs et savoir-être, notamment :

- d'appréhender les réalités et les activités d'un commerce multi-spécialités,
- de réaliser des tâches de réception et de présentation marchande des produits,
- d'assurer l'information auprès des clients et la tenue du poste "caisse".

En outre, elle facilite le développement de qualités professionnelles telles que :

- la présentation soignée,
- le sens de l'esthétique,
- le sens de la relation, la capacité d'écoute, le sourire, la serviabilité, la disponibilité,
- le goût de l'action, le sens de l'entreprise,
- l'adaptabilité à des situations diverses.

Il est essentiel que professeur ou formateur, professionnel et apprenant -quel que soit son statut-, s'assurent de l'adéquation entre les activités confiées et les activités définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) et concilient au mieux les objectifs de formation, le développement des compétences et les contraintes de l'entreprise de vente.

2. Durée et modalités :

2.1. Candidats relevant de la voie scolaire

- La durée totale obligatoire de la formation dans le point de vente est de 16 semaines. Elle se répartit sur plusieurs périodes. Le choix des dates des périodes de formation est laissé à l'initiative des établissements en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique pour tenir compte des conditions locales.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée n'effectue qu'une partie de sa période de formation en entreprise, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

- La formation en entreprise doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 - BOEN n° 38 du 24 octobre 1996).

La convention peut toutefois être adaptée pour tenir compte des contraintes pédagogiques et des périodes les plus propices à la formation en entreprise. Elle doit constituer un véritable "contrat de formation" qui précise les droits et obligations de chacune des trois parties (l'entreprise, l'établissement de formation et l'élève), les objectifs de formation, le programme de la période de formation en entreprise et la grille d'évaluation recommandée au plan national.

- Pendant la formation en entreprise, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.

CAP Employé de commerce multi-spécialités

- L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent plusieurs visites au cours de la formation en entreprise.

2.2. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage :

- a) La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.
- b) La période de formation en entreprise auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.
- c) Afin d'assurer une formation méthodique et complète, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis informe le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en entreprise (document de liaison), et plus particulièrement de son importance dans l'épreuve professionnelle "EP1 " de l'examen. Pour les CFA habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, l'évaluation de cette épreuve est réalisée à l'aide de la grille recommandée au plan national.

2.3. Candidats relevant de la voie de la formation continue :

La durée de la formation en entreprise est de 16 semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en entreprise s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois en vente ou en distribution.

L'adulte salarié, en point de vente ou ayant eu une expérience professionnelle, présente le dossier –support de l'épreuves EP1- à partir des activités professionnelles réalisées, activités qui doivent correspondre à celles définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP).

ANNEXE II

Règlement d'examen

LISTE DES DOMAINES

❶ Domaine professionnel

❷ Domaines généraux :

- Expression française ;
- Mathématiques;
- Vie sociale et professionnelle ;
- Education physique et sportive.

REGLEMENT D'EXAMEN

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS
--

INTITULÉ DES ÉPREUVES	Unités	Coef.	Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics)	Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) enseignement à distance - candidats libres	Durée de l'épreuve ponctuelle
-----------------------	--------	-------	---	---	-------------------------------------

DOMAINE PROFESSIONNEL

EP1 – Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon	U 1	8	CCF	Ponctuelle pratique et orale	45 min
EP2 – Pratique de la tenue de caisse et de l'information “ clients ”	U 2	6	Ponctuelle pratique et orale	Ponctuelle pratique et orale	45 min
EP3 – Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	U 3	2	CCF	Ponctuelle écrite	40 min

DOMAINES GÉNÉRAUX

EG1 – Expression française	U 4	3	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	2 H
EG2 – Mathématiques	U 5	2	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H
EG3 – Vie sociale et professionnelle	U 6	1	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H
EG4 – Éducation physique et sportive	U 7	1	CCF	ponctuelle	
<i>Épreuve facultative de langue vivante étrangère*</i>			Ponctuelle orale	Ponctuelle orale	20 min

CAP Employé de commerce multi-spécialités

(*) Ne sont autorisées que les langues vivantes étrangères enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le recteur. Cette épreuve est précédée d'un temps égal de préparation.

ANNEXE III

Définition des épreuves et unités

ÉPREUVE EP1 : PRATIQUE DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS ET DE LA TENUE DU LINEAIRE/DU RAYON	(coef 8) UNITE 1
--	-------------------------

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat ainsi que ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) acquises dans la réception des produits et la tenue du linéaire/du rayon.

- Réceptionner et tenir les réserves (C.1.)
- Maintenir l'état marchand du rayon (C.2.)

Critères d'évaluation

Les professeurs et/ou les formateurs de spécialité dans le cadre du contrôle en cours de formation, la commission d'interrogation dans le cadre du contrôle ponctuel, apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en réception des produits, rangement des réserves, approvisionnement et mise en place des produits dans le linéaire/le rayon,
- les attitudes professionnelles manifestées,
- la pertinence d'utilisation des documents et le degré de maîtrise des outils.

Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en entreprise. Ce dossier comprend :

- **une partie commerciale**, liée au point de vente d'accueil, composée de trois fiches, chacune d'une page maximum :
 - une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C.1. du référentiel de certification
 - une fiche descriptive d'activités liées aux compétences C.2. du référentiel de certification
 - une fiche comportant un schéma commenté d'implantation de rayon (famille ou sous-famille de produits) dont le candidat a la charge.

Les fiches descriptives comportent des éléments sur le contexte de l'activité, la démarche mise en œuvre, les résultats obtenus et les apports à tirer de l'expérience.

- **une partie administrative** constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :
 - attestations précisant la durée des périodes de formation en entreprise, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (réception, tenue des réserves, approvisionnement et maintien du rayon en état vendeur) authentifiées par l'établissement,ou
 - attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP " employé de commerce multi-spécialités ".

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour, le cas échéant.

Formes de l'évaluation :

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base du contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation. Chaque situation permet de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-faire et connaissances associées) caractéristiques du diplôme sur la réception, la tenue de linéaire et la mise en place des produits.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation, l'autre situation d'évaluation a lieu au cours de la formation en entreprise. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 160 points.

a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation – (60 points)

Le candidat élabore progressivement son dossier au cours du premier trimestre ou au début du deuxième trimestre de l'année civile de la session d'examen, dans l'établissement de formation.

L'évaluation se déroule en plusieurs temps dans le cadre des activités habituelles de formation :

Chaque document est évalué sur 20 points selon la répartition suivante : 15 points pour le fond, 5 points pour la forme.

Pour l'évaluation des fiches, l'on doit tenir compte de la présentation, de la qualité de la communication écrite, de la précision des contenus, de l'utilisation du vocabulaire professionnel et de la réalité professionnelle.

L'équipe pédagogique et un professionnel au moins sont associés à l'évaluation du dossier.

L'inspecteur de l'éducation nationale veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement de formation.

b) - Situation S2 : évaluation liée à la formation en entreprise – (100 points)

Pour les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, l'évaluation de la période de formation en entreprise porte sur huit semaines en dernière année de formation, qui se répartissent en périodes de une à trois semaines maximum.

Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place conjointement deux séquences d'évaluation. Ils assistent ensemble à tout ou partie de la prestation du candidat en réception des produits, en rangement de la réserve ou en approvisionnement du rayon.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur 80 points et les attitudes professionnelles sur 20 points. Les critères d'évaluation, établis sur la base du référentiel, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique. L'évaluation a lieu au sein du point de vente. Les évaluateurs proposent conjointement au jury une note en fin de formation en entreprise.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle - durée : 45 minutes

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. En l'absence de ce dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie commerciale), le candidat ne pourra être admis à subir cette épreuve et le diplôme ne pourra être délivré.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de réception, de stockage de produits ou d'approvisionnement du rayon. L'activité est suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente), à partir des éléments contenus dans les fiches du dossier.

L'épreuve a lieu, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat, et se déroule ainsi :

- Pratique de l'approvisionnement et/ou de la tenue du rayon/du linéaire (*activité à exécuter à partir des documents de réception, du relevé de l'état du linéaire, d'un schéma d'implantation...*) : 30 minutes maximum (12 points) ;

- Entretien sur l'activité réalisée et sur les fiches présentées dans le dossier : 15 minutes maximum (8 points) ;

Les membres de la commission d'interrogation déterminent, préalablement, l'activité à réaliser et les questions à poser à partir des fiches du candidat.

EPREUVE EP2 : PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION " CLIENT "
--

(coef 6) UNITE

2

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l'information " client ".

Contenu de l'épreuve

La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être, savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3) et de la tenue de la caisse (C4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.

Critères d'évaluation

Sont appréciés :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en matière d'information et/ou d'intervention auprès des clients, et en matière de tenue du poste " caisse " ;
- les attitudes professionnelles manifestées.

Forme de l'évaluation

⇒ Evaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 45 minutes

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale pratique et orale.

Le candidat doit réaliser deux activités :

- 1 activité de tenue du poste " caisse ", avec éventuellement une difficulté à gérer (*rouleau d'imprimante en bout de course, difficulté de lecture d'un code-barres, absence d'un produit dans un lot, pénurie de sachets d'emballage...*),
- 1 activité d'information du client (*avec accueil et résolution d'un problème d'information sur, par exemple, une absence d'étiquetage, de produit, une interrogation sur l'emplacement d'un produit...*),

suivies d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation.

L'épreuve se déroule, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat.

L'épreuve de 45 minutes se déroule en trois temps :

- 20 minutes maximum : Pratique de la tenue du poste "caisse" (10 points)
- 10 minutes maximum : Pratique de l'information "client" (6 points)
- 15 minutes maximum : Entretien avec les membres de la commission sur ces prestations (4 points)

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de vente et d'un professionnel, à défaut de ce dernier, d'un second professeur de vente ; l'un d'entre eux tient le rôle du client.

EPREUVE EP3 - ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES - UNITE 3	(Coef 2)
---	-----------------

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à évaluer la capacité du candidat d'identifier les éléments du contexte économique, juridique et social dans des activités professionnelles concrètes, de se tenir informé sur l'actualité juridique, économique et sociale, de mobiliser les savoirs associés du pôle économique et juridique.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve porte sur des informations à caractère économique, juridique et social que le candidat recherche dans les contextes d'entreprise et dans l'actualité (*pour les candidats en contrôle en cours de formation*) ou qui sont soumises à sa réflexion (*pour les candidats subissant l'épreuve ponctuelle écrite*). Ces informations sont mises en relation avec des éléments du pôle S5 du référentiel de certification : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Critères d'évaluation

- Pertinence des relevés d'informations économiques, juridiques et sociales ;
- Utilisation adaptée des termes économiques, juridiques et sociaux ;
- Exploitation pertinente des informations ;
- Qualité de la communication écrite

Formes de l'évaluation :

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

Au cours de sa formation, le candidat réalise trois fiches (d'une page chacune hors annexes) qui prennent appui sur des éléments à caractère économique, juridique et social, des contextes d'entreprise et de l'actualité.

Chaque fiche présente avec clarté et concision, autour d'un THÈME CHOISI :

- les sources d'information (extraits de documents/situations d'entreprise, d'articles de presse...) datées ;
- l'explicitation des termes juridiques, économiques importants rencontrés ;
- les idées-force (trois à cinq par exemple) des prises d'information ;
- le lien avec des notions et points du pôle économique, juridique et social.

CAP *Employé de commerce multi-spécialités*

⇒ Une fiche porte sur un thème juridique et social, à partir d'extraits de documents d'entreprise (ex. contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (ex. élection des représentants du personnel, fixation des congés...).

⇒ Une fiche porte sur un thème économique-commercial d'entreprise, à partir de documents d'entreprise relatifs à l'évolution de son marché, de son approvisionnement, à des pratiques de prix... et/ou d'article(s) relié(s) à la vie de l'entreprise.

⇒ Une fiche "point presse" porte sur un thème économique et social : à partir de relevés de points d'actualité réalisés en formation, le candidat traite un thème économique et social (ex. le chômage, le temps de travail...).

La proposition de note remise au jury est accompagnée du dossier constitué des trois fiches élaborées par le candidat, et le cas échéant des annexes (3 pages maximum), et de la grille d'évaluation. Cette grille accorde une pondération équivalente à chacune des fiches.

Après examen des documents fournis, le jury formule toute observation qu'il juge utile et arrête la note définitive.

⇒ B- Evaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 40 minutes

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle écrite qui prend appui sur un dossier fourni, constitué de courts documents économiques, juridiques ou socio-économiques (graphiques, tableaux, images, textes, extraits de documentation professionnelle, d'articles de presse ou de revues...).

EG 1 EXPRESSION FRANCAISE	UNITE 4
Epreuve écrite	Coef. : 3
Durée : 2 heures	

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

L'épreuve porte sur un texte de vingt à trente lignes, emprunté à un ouvrage français moderne, d'une langue et d'un style aisément accessibles et parfaitement corrects, les idées générales étant appuyées sur des faits ou illustrées par des exemples ; il peut être accompagné de notes explicatives. On choisira de préférence un texte évoquant une situation ou un problème de la vie moderne.

L'épreuve comporte trois parties :

1) Le candidat doit résumer le texte ou en indiquer la composition, ou simplement faire un inventaire du contenu, la nature de l'exercice demandé étant clairement précisée.

2) On pose deux ou trois questions portant sur le sens de mots ou d'expression du texte, le but étant de vérifier si le candidat a une connaissance suffisante de la langue commune, s'il est capable de préciser le sens d'un mot usuel dans un contexte donné et de montrer par là qu'il comprend le texte qui lui est soumis.

3) On demande au candidat, en un développement concret et succinct, et éventuellement en lui posant une question précise, d'exprimer un jugement personnel et motivé sur tout ou partie du texte proposé.

On accordera une importance particulière à la présentation du travail, à l'orthographe et à la correction de l'expression, chaque commission d'examen établissant à cet égard le barème qui lui paraît convenable, compte tenu à la fois des possibilités des candidats et des exigences de leur formation professionnelle.

EG 2 MATHEMATIQUES	UNITE 5
Epreuve écrite	Durée : 1 heure
	Coef. : 2

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

En mathématiques le sujet comporte plusieurs exercices recouvrant une part aussi large que possible du programme. Les thèmes mathématiques qu'ils mettent en oeuvre portent principalement sur les chapitres les plus utiles pour les sciences physiques, la technologie ou l'économie.

Instructions complémentaires :

Pour l'ensemble de l'épreuve le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué aux candidats.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre aux candidats de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.

L'utilisation des calculatrices pendant l'épreuve est définie par la circulaire n° 99-018 du 1er février 1999 publiée au Bulletin officiel n° 6 du 11 février 1999.

Les deux points suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies ;

- l'usage des instruments de calcul est autorisé.

EG 3 VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	UNITE 6
Epreuve écrite	Durée : 1 heure maximum
	Coef. : 1

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

L'épreuve devra porter sur les notions essentielles contenues dans le programme commun aux diverses sections de préparation au certificat d'aptitude professionnelle.

Elle doit amener le candidat à réfléchir sur l'attitude à adopter devant une situation donnée qui peut concerner soit la vie professionnelle, soit le milieu familial et social.

EG 4 EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE	UNITE 7
	Coef : 1

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévu pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO n° 46 du 14 décembre 1995).

EPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE ETRANGERE

Epreuve orale

Durée : 20 minutes

L'épreuve comporte :

- soit un entretien se rapportant à un document étudié en classe (texte, images...)
- soit un entretien sur un sujet se rapportant à la profession et qui prend appui sur un document (qui peut être un bref enregistrement sur bande magnétique).

ANNEXE IV

Tableau de correspondance d'épreuves

Tableau de correspondances d'épreuves :

<p>CAP Vente relation clientèle (arrêté du 10 septembre 1993)</p>	<p>CAP Employé de commerce multi-spécialités (défini par le présent arrêté)</p>
<p>(Dominante B) EP1. Travaux professionnels liés à la gestion marchande des produits (multi-spécialités)</p>	<p>EP1/U1. Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon</p>
<p>(Dominante A et Dominante B) EP3. Épreuve juridique et économique</p>	<p>EP3/U3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles</p>
<p><u>UT2</u> Épreuve juridique et économique</p>	<p><u>EP3/U3</u> Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles</p>
<p><u>Epreuve EG1/ UT</u> Expression française</p>	<p><u>Epreuve EG1/ U4</u> Expression française</p>
<p><u>Epreuve EG2/ UT</u> Mathématiques</p>	<p><u>Epreuve EG2/ U5</u> Mathématiques</p>
<p><u>Epreuve EG3/ UT</u> Vie sociale et professionnelle</p>	<p><u>Epreuve EG3/ U6</u> Vie sociale et professionnelle</p>
<p><u>Epreuve EG4/ UT</u> Education physique et sportive</p>	<p><u>Epreuve EG4/ U7</u> Education physique et sportive</p>

