C.A.P EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE
Opt A et B

académie Strasbourg

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Service Académique de l'Apprentissage

N° Nomenclature :	**50031215-16**
Date de l'arrêté de création :	19/06/2000
Date de Mise à jour du document de liaison :	**Sept-2015**
Référent du diplôme – rédaction du document et mise à jour :	**Mme Anne AMIEZ**

Version par Tâches

DOCUMENT DE LIAISON
CFA – ENTREPRISE

Articulation et répartition des charges entre le CFA et l'Entreprise

MISE A JOUR

C.A.P EVS
Opt. A&B

académie Strasbourg

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Le Recteur de l'Académie de Strasbourg

Jacques-Pierre GOUGEON

Chambre de Métiers d'Alsace

Le Président

Bernard STALTER

CCI ALSACE

Le Président

Bernard STIRNWEISS

CFA	*Dénomination du CFA :*					
	Téléphone :					
	Adresse courriel :					
	Professeur chargé du suivi :	*20*		*20*		*M*
		20		*20*		*M*
		20		*20*		*M*
Apprenti	*Nom :*					
	Prénom :					
	Adresse :					
	Courriel :					
	Téléphone :					
Entreprise	*Dénomination :*					
	Adresse :					
	Téléphone :					
	Courriel :					
	Chef d'entreprise :					
	Maître d'apprentissage (si différent) :					
Diplôme préparé en :	*Ponctuel*	○		*Contrôle en Cours de Formation*		○
Informations diverses :						

OBSERVATIONS GENERALES

Outil incontournable de la formation professionnelle par la voie de l'apprentissage, le document de liaison **liste, répartit et articule** les tâches et responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA de façon chronologique selon la notion d'apparition logique en entreprise.

Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir des tâches rencontrées en entreprise. Ces tâches sont les supports d'apprentissage des compétences et des savoirs technologiques associés mentionnés dans le référentiel du CAP Employé de vente Options A & B.

Les contenus pourront être adaptés par CFA en fonction des spécificités de leurs partenaires mais aussi des équipements disponibles au centre de formation, le « suivi pédagogique » avec les entreprises permettra d'identifier ces particularités. Les contenus de ce document ne peuvent demeurer figés et il appartient aux utilisateurs, au CFA ou à l'entreprise, de proposer les modifications en fonction des problèmes et des évolutions qui apparaissent lors de l'utilisation de cet outil.
Il pourra également servir d'outil de référence en amont de la signature d'un contrat d'apprentissage, permettant de déterminer si les activités de l'entreprise sont en adéquation avec le diplôme.
Ce document permettra un suivi individualisé et un positionnement de l'apprenti (et non évaluation) lors des multiples et divers contacts avec les responsables de la formation en entreprise. Pour les diplômes en Contrôle en Cours de Formation, il faudra se référer aux grilles académiques ou nationales mises à disposition par le corps d'inspection.

MISE EN ŒUVRE

Le document de liaison est présenté aux futurs maîtres d'apprentissage dans le cadre de leur formation, aux maîtres d'apprentissage confirmés en réunion de secteur, individuellement en entreprise par l'inspecteur de l'apprentissage ou par un formateur de CFA dans le cadre de la liaison CFA – Entreprise.
Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels.

Il est le cahier des charges de la formation par apprentissage qui permet :

Au maître d'apprentissage :

- De choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées
- De suivre le degré d'autonomie atteint par l'apprenti
- De vérifier si les activités de l'entreprise sont en relation avec le diplôme (en amont de la signature du contrat).

A l'équipe pédagogique du CFA :

- De suivre et d'organiser sa progression en tenant compte du « vécu » en entreprise et d'élaborer à son tour des outils d'accompagnement ou d'individualisation.
- De suivre l'évolution de la formation en entreprise et de préparer la liaison pédagogique en entreprise.
- D'avoir un outil de travail et de négociation dans le cadre des visites pédagogiques en Entreprise
- D'avoir un outil de **positionnement** dans le cadre du Contrôle en Cours de Formation

A l'apprenti :

- D'avoir un aperçu détaillé de sa formation.
- De s'auto positionner
- De participer activement à sa mise en œuvre et **de percevoir la complémentarité des deux pôles de formation (CFA et entreprise).**

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Certificat d'aptitude professionnelle **employé de VENTE spécialisé** **OPTION A – PRODUITS ALIMENTAIRES**			**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 individuels**	
ÉPREUVES	Unités	Coef.	MODE	MODE	DURÉE
UNITÉS PROFESSIONNELLES					
EP1 – Pratique de la vente et des services liés	UP1	9 (1)	CCF *	Ponctuelle pratique et orale	1 h 45 (2)
EP2 – Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	UP2 A	6	CCF	Ponctuelle écrite	1 h 30 min
UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL					
EG1- Français et histoire-géographie	UG1	3	CCF	Ponctuelle écrite et orale	2 h 15
EG2 – Mathématiques-sciences	UG2	2	CCF	Ponctuelle écrite	2 h
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF	Ponctuelle	
EF – Langue vivante (3)	UF		Ponctuelle orale 20 min	Ponctuelle orale	20 min

* contrôle en cours de formation
(1) Dont coefficient 1 pour la Vie Sociale et Professionnelle.
(2) Dont une heure pour la Vie Sociale et Professionnelle.
(3) Seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme. L'épreuve n'est organisée que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent. Elle est précédée d'un temps égal de préparation.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Certificat d'aptitude professionnelle **employé de VENTE spécialisé** **OPTION B – PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT**			**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 individuels	
ÉPREUVES	Unités	Coef.	MODE		MODE	DURÉE
UNITÉS PROFESSIONNELLES						
EP1 – Pratique de la vente et des services liés	UP1	9 (1)	CCF *		Ponctuelle pratique et orale	1 h 45 (2)
EP2 – Pratique de la gestion d'un assortiment	UP2 B	6	CCF		Ponctuelle écrite	1 h
UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL						
EG1- Français et histoire-géographie	UG1	3	CCF		Ponctuelle écrite et orale	2 h 15
EG2 – Mathématiques-sciences	UG2	2	CCF		Ponctuelle écrite	2 h
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF		Ponctuelle	
EF – Langue vivante (3)	UF		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min

* Contrôle en cours de formation
(1) Dont coefficient 1 pour la Vie Sociale et Professionnelle.
(2) Dont une heure pour la Vie Sociale et Professionnelle.
(3) Seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme. L'épreuve n'est organisée que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent. Elle est précédée d'un temps égal de préparation.

TACHE N°	1	CONTEXTE PROFESSIONNEL	S O *référentiel*

L'apprenti(e) devra être capable de :	Responsabilité		Semestres			
	Ent	CFA	1	2	3	4
Agir dans le cadre environnemental du point de vente						
• Connaître la forme juridique et commerciale de l'entreprise	☐	☐	x			
• Identifier les circuits de distribution des produits du point de vente.	☐	☐	x			
• Connaître la concurrence du point de vente	☐	☐		x		
• Se positionner au sein de l'équipe de vente.	☐	☐	x			
Participer aux activités quotidiennes du point de vente						
• Participer à l'entretien des locaux de vente	☐	☐	x			
• Identifier et utiliser correctement le matériel spécifique en usage dans le point de vente (ordinateur, fax, caisse enregistreuse…)	☐	☐	x	x		
• Identifier et utiliser le matériel de manutention des produits en réserve et en magasin	☐	☐	x	x		
• Repérer les emplacements et les zones de rangement des produits	☐	☐	x			
• Identifier et mettre en œuvre la (ou les) méthode(s) de vente pratiquée(s) par l'enseigne	☐	☐	x	x		
• Adopter une tenue vestimentaire adaptée aux exigences du point de vente	☐	☐	x			
• Adapter son attitude au profil de la clientèle du point de vente	☐	☐	x	x		
• Faire preuve d'un comportement en rapport à l'activité	☐	☐	x			
Se conformer aux règles d'hygiène, de prévention et de sécurité						
• Respecter les règles d'hygiène spécifiques au point de vente, aux produits et aux personnes	☐	☐	x			
• Identifier et utiliser les machines, les matériels dangereux en respectant les normes de sécurité	☐	☐	x	x		
• Appliquer les règles de conservation en fonction des produits*	☐	☐	x	x		
• Utiliser correctement les produits d'entretien	☐	☐		x		
• Connaître et contrôler les températures des comptoirs réfrigérés*	☐	☐		x	x	
• Repérer les dates de consommation pour opérer le retrait des produits*	☐	☐	x			

*Option A produits alimentaires

TACHE N°	2	CONNAISSANCE DU PRODUIT	S 2 *référentiel*

L'apprenti(e) devra être capable de :	Responsabilité		Semestres			
	Ent	CFA	1	2	3	4
Connaître le produit et le mettre en vente						
• Connaître le nom et la famille des produits	☐	☐	x			
• Connaître la composition des produits	☐	☐		x	x	
• Savoir développer un argumentaire spécifique au produit	☐	☐			x	x
• Utiliser le type de conditionnement et d'emballage adapté au produit	☐	☐		x	x	
• Connaître les durées et les modalités de conservation des différents produits	☐	☐		x	x	
• Conseiller le client à propos de consommation, d'utilisation et d'entretien du produit.	☐	☐			x	x
• Participer au retrait des produits impropres à la vente (DLC, DLUO, ⇨ démarque)	☐	☐	x	x		
• Etiqueter les produits dans le respect de la réglementation en vigueur	☐	☐	x	x		
• Mettre à jour la signalétique	☐	☐			x	x
• Réassortir les comptoirs et les rayons en respectant les consignes	☐	☐		x		
• Participer à la mise en valeur des produits	☐	☐			x	
• Veiller à l'ordre, la propreté et l''hygiène parfaite tout au long de la journée dans le point de vente	☐	☐	x			

*Option A produits alimentaires

TACHE N°	3	VENTE	S 3 *référentiel*

L'apprenti(e) devra être capable de :	Responsabilité		Semestres			
	Ent	CFA	1	2	3	4
Réaliser une vente-conseil courante						
• Accueillir le client :	☐	☐	x			
o Adopter une attitude et une tenue professionnelles	☐	☐	x			
o Saluer le client	☐	☐	x			
• Prendre en charge le client en adoptant un langage correct	☐	☐	x	x		
• Présenter au client une sélection d'articles adaptés à sa demande	☐	☐		x	x	
• Adapter son argumentation aux motivations du client	☐	☐			x	
• Impliquer ou faire participer le client (essayage, démonstration, dégustation…)	☐	☐			x	
• Réagir efficacement aux objections du client	☐	☐			x	x
• Annoncer le prix	☐	☐			x	
• Conclure la vente principale	☐	☐			x	x
• Proposer une vente additionnelle	☐	☐				x
• Prendre une commande (fiche de commande)	☐	☐			x	
• Finaliser la vente	☐	☐				x
• Renseigner les documents consécutifs à la vente (certificat de garantie, fiche de retouche, fiche de livraison…)	☐	☐				x
• Emballer les produits selon les usages du point de vente (emballage courant)	☐	☐			x	
• Procéder à l'encaissement en effectuant les vérifications nécessaires *(facultatif)*	☐	☐			x	
• Proposer les autres services existants dans le point de vente	☐	☐				x
• Fidéliser le client	☐	☐			x	
• Prendre congé du client et le saluer	☐	☐		x		

TACHE N°	4	ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE	S 4 *référentiel*

L'apprenti(e) devra être capable de :	Responsabilité		Semestres			
	Ent	CFA	1	2	3	4
Participer aux opérations liées à la vente et à l'après-vente						
• Effectuer (éventuellement) une livraison	☐	☐				x
• Prendre en compte et transmettre une réclamation du client	☐	☐			x	
• Renseigner le client sur les possibilités de crédit ou de paiement échelonné en respectant les consignes*	☐	☐				x
• Relever l'identité de nouveaux clients pour la mise à jour du fichier-clients *(facultatif)*	☐	☐			x	x
• Proposer et réaliser un emballage-cadeau original	☐	☐			x	x
• Transmettre une demande d'intervention, de passage, de réparation, …*	☐	☐			x	x
Participer aux opérations liées à la communication avec la clientèle						
• Participer aux actions promotionnelles réalisées sur le point de vente	☐	☐		x	x	
• Diffuser les supports publicitaires du point de vente	☐	☐			x	x
• Participer à la réalisation d'une vitrine	☐	☐			x	x
• Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	☐	☐		x		

*Sauf Option A produits alimentaires

TACHE N°	5	RECEPTION ET SUIVI DES STOCKS	S 1 *référentiel*

L'apprenti(e) devra être capable de :	Responsabilité		Semestres			
	Ent	CFA	1	2	3	4
Réceptionner les produits, opérer les contrôles et stocker						
• Identifier les lieux et les modalités de rangement des produits en fonction de leur spécificité	☐	☐	x			
• Maintenir les réserves en bon état de propreté	☐	☐	x			
• Réceptionner les produits et opérer les contrôles	☐	☐	x			
- Contrôler quantitativement et qualitativement les produits livrés et vérifier la conformité de la livraison	☐	☐	x			
- Détecter et signaler les anomalies le cas échéant	☐	☐	x			
• Assurer le déballage, le rangement, la mise en place des marchandises en magasin et en réserve selon les procédures du point de vente	☐	☐	x			
• Approvisionner la surface de vente en fonction des besoins	☐	☐		x	x	
• Participer à la gestion quotidienne de l'état du stock en signalant les éventuelles ruptures	☐	☐			x	x
- Renseigner le cadencier *(facultatif)*	☐	☐				x
• Tenir un cahier de démarque (*facultatif)*	☐	☐				x
• Participer à l'inventaire	☐	☐		x		

Liste des participants à la relecture	▪ *Mme AMIEZ Anne - CFA Geiler* ▪ *Mme ZEMAULI Marie José – CFA Oberlin* ▪ *Mme CERI Hulya – CFA Oberlin* ▪ *M WINTZ Dominique – CFA Siegfried* ▪ *Mme VOLTZ Maryline – CFA Roosevelt*
Contenu du document validé par l'inspecteur de l'Education Nationale responsable du diplôme :	▪ *Mme Cathy LOYZANCE-SCHOTT- IEN-ET Economie Gestion*
Informations diverses :	Relecture et modification du règlement d'examen sept 2015. Aucune autre modification de fond, le diplôme étant susceptible de rénovation. Validé SAA : CPH 12/ 2015