



GRILLE D'ÉVALUATION

Obligatoire à compter du 4 janvier 2024

CQP Employé - Employée de magasin

Code RNCP : 38247

Niveau : 3

Candidat (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom de naissance (en majuscule et lisible) : _____

Nom d'usage ou marital du candidat (en majuscule et lisible) : _____

Prénom du candidat (en majuscule et lisible) : _____

Date de naissance : - - / - - / - - - - Homme Femme

Lieu de naissance : _____

Adresse mail personnelle du candidat : _____

Entreprise (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Entreprise (enseigne et raison sociale) : _____

SIRET Entreprise : _____

Adresse du site : _____

Nom et fonction du référent sur le site : _____

Téléphone (ligne directe) : _____

Adresse mail : _____

Évaluateur (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom et prénom : _____

Fonction : _____

Adresse mail : _____

Parcours

- Formation
- Validation d'acquis professionnels (VAP)
- Validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Mixte (Formation + VAP ou VAE)

Dispositif

- Contrat de Professionnalisation (CP)
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Plan de développement des compétences
- Pro-A
- POE
- Conventionnement régional

Parcours professionnel du candidat (obligatoire)

À remplir par le candidat et joindre le CV (obligatoire)

Formation et expérience professionnelle :

Dernier(s) emploi(s) occupés y compris celui actuel	Entreprise	Ville	Dates/durée
Dernière expérience :			

→ Parcours de formation initiale et continue (hors parcours de formation conduisant au CQP)

Diplôme(s) ou titre(s)	Année d'obtention
Dernier diplôme :	

Intitulé de formation (non diplômante)	Organisme de formation ou formateur	Durée et dates de la formation

Vous présentez le CQP Employé - Employée de magasin (à obligatoirement remplir par le candidat) :

→ Quelles sont vos motivations ?

→ Avez-vous un projet professionnel lié à l'obtention du CQP ?

→ Que souhaitez-vous ajouter pour vous présenter ?

Traitement de vos données personnelles dans le cadre de le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Les données à caractère personnel que vous avez bien voulu renseigner sur cette grille sont utilisées par l'organisme certificateur et conservées dans le strict cadre de la validation, du traitement et du suivi de votre CQP (notamment dans le cadre des obligations liées aux articles R.6113-15 et R.6113-17-1 à 4 du Code du travail).

Vos données à caractère personnel sont stockées soit dans nos bases de données soit dans celles de notre prestataire de service, lesquels sont situés au sein de l'Union Européenne.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS ou auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente.

Je soussigné(e) _____ déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier et demande certification de mes compétences pour l'obtention de tout ou partie du **CQP Employé - Employée de magasin**.

Date et signature du candidat :

COMMENTAIRES DU FORMATEUR (OBLIGATOIRE)

À remplir par l'organisme de formation, si l'évaluation a été précédée d'un parcours de formation.

Joindre obligatoirement le parcours de formation précisant la durée totale.

Organisme de formation : _____

SIRET : _____

Avis du formateur sur l'implication du candidat et l'acquisition des savoirs durant son parcours de formation

Fait le : _____

Nom et prénom du formateur : _____

Adresse mail du référent au sein
de l'organisme de formation : _____

Signature du formateur :

À lire soigneusement avant chaque évaluation

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Ce document s'adresse aux évaluateurs des candidats au Certificat de Qualification Professionnelle **Employé - Employée de magasin**.

Il précise, pour chaque bloc de compétences du référentiel du CQP, **leurs modalités et critères d'évaluation**. L'utilisation de cette grille et le respect de ces critères sont impératifs pour procéder aux évaluations, même s'il existe déjà des grilles d'évaluation au sein de l'entreprise. Il est en effet déterminant que chaque candidat au CQP soit **évalué dans les mêmes conditions et sur la base des mêmes éléments**, quelle que soit l'entreprise dans laquelle il travaille.

Les blocs de compétences composant le référentiel du CQP Employé - Employée de magasin **peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres**. Conformément à la réglementation en vigueur, les blocs de compétences obtenus sont acquis définitivement. À l'intérieur de chaque bloc, la validation partielle de compétences n'est pas possible. Aussi, les compétences maîtrisées au sein d'un bloc ne donneront pas lieu à validation partielle du bloc par le jury.

L'évaluation doit être **réalisée par bloc de compétences**, par l'évaluateur en entreprise :

- Soit à l'issue d'un **parcours de formation**
- Soit sans parcours de formation préalable, par **validation d'acquis** professionnels (VAP) ou par validation des acquis de l'expérience (VAE) ou par **l'obtention d'un autre CQP de la branche**.

Les grands principes de l'évaluation professionnelle

- **Réalisée par l'évaluateur**, sur la base des modalités et des critères définis par la branche et qui figurent dans la grille d'évaluation ci-après.
- **Réalisée par l'observation du candidat en situation réelle**. En complément, des **entretiens d'évaluation** permettront à l'évaluateur et au candidat de constater les compétences qui sont acquises et celles qui ne le sont pas. Le candidat doit **avoir été évalué en train d'exercer les activités correspondant aux différentes compétences du CQP**, et ce même s'il a suivi un module de formation correspondant aux compétences concernées. L'évaluation ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.
- **Préparée et programmée par l'évaluateur et le candidat**, elle fait l'objet d'une **restitution formelle**. Les évaluations des différents blocs de compétences peuvent avoir lieu à des périodes différentes, en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).
- **Le candidat en situation de handicap bénéficiera d'une adaptation de son parcours d'évaluation**. Celle-ci fera l'objet d'un accord formalisé entre l'entreprise, l'évaluateur et le candidat.

CONSIGNES AVANT DE PROCEDER A TOUTE EVALUATION

L'échelle d'évaluation est construite de la manière suivante :

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions).

Le 1 étant la meilleure appréciation, le 4 entraînant automatiquement la non-validation du bloc.

- **Toutes les compétences doivent être évaluées (toutes les lignes renseignées). À défaut, le bloc de compétences concerné ne pourra pas être validé, entraînant automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury dès lors que plus de 50% des critères d'évaluation sont identifiés comme "maîtrisés de manière partielle" (cotation 3 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury si au moins un des critères d'évaluation est identifié comme "présente des lacunes importantes" (cotation 4 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**

CONSIGNES APRES REALISATION DE L'EVALUATION

Une fois renseignée, la grille d'évaluation sera transmise par l'entreprise au secrétariat de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi, qui réunira le jury paritaire, seul habilité à valider les compétences des candidats et à délivrer le CQP.

**Document à adresser au :
Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505
12 rue Euler 75008 Paris**

Documents à transmettre (accompagnés de la grille d'évaluation)

- ➔ Si parcours de formation (sur tout ou partie des blocs), joindre le **parcours de formation** précisant sa durée totale.
- ➔ Si validation d'acquis (sur tout ou partie des blocs), joindre le document de **synthèse du bilan des acquis professionnels**.
- ➔ Si validation des acquis de l'expérience (sur tout ou partie des blocs), joindre le **livret déclaratif et le livret de positionnement** avant le début de la formation.

Bloc de compétences : Gérer la relation client

- Recevoir le client en appliquant les consignes du magasin afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer le client sur les principales familles de produits et de services du magasin afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produit et de service disponibles dans le magasin afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

Bloc de compétences : Mettre en rayon libre-service

- Implanter les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.
- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.
- Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.
- Agir contre la démarque dans le respect des procédures du magasin afin de limiter les pertes de marchandises.

Bloc de compétences (option 1) : Gérer les stocks en réserve

- Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
- Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion du magasin afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.
- Entretien du matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes du magasin afin de maintenir en état la réserve.

Bloc de compétences (option 2) : Encaisser des produits

- Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.
- Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de sa caisse.
- Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.
- Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.
- Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.
- Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.

Bloc de compétences (option 3) : Gérer la caisse automatique

- Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.
- Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementations légales.
- Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.
- Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandise.

GRILLE D'ÉVALUATION

Bloc de compétences : Gérer la relation client

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...).				
Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client.				
L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.				

Informé le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.

Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes.				
L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne.				
Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces du magasin, place de ce dernier dans son environnement, etc.).				
Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.				

Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.

Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention.				
Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...).				
Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client.				
Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation (un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.				

L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible.				
En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées.				
Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur.				
Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.				
Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.				
Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin.				
Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits.				
Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client.				
L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive).				
Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Gérer la relation client » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences : Mettre en rayon libre-service

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.

Les produits sont positionnés dans le rayon au niveau des balisages dédiés en tenant compte du niveau de fragilité du produit (précaution dans la manipulation pour certains produits) selon le plan d'implantation du magasin.				
Le choix du matériel utilisé est adapté aux produits à implanter et à la zone d'implantation. La zone d'implantation est balisée.				
Les règles permettant d'assurer la sécurité physique des personnes sont respectées.				
Les produits sont mis en valeur de manière attractive et originale en fonction de leur nature. Les actions promotionnelles sont aussi mises en avant en utilisant les outils de communication à disposition.				
Des propositions de mise en valeur des produits sont formulées et partagées avec l'équipe.				

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.

Les produits sont étiquetés et balisés de façon claire et informative (prix, promotion, origine, qualité, produit bio, etc.).				
La concordance entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse est contrôlée selon les procédures du magasin.				
Les anomalies sont identifiées et un responsable ou supérieur hiérarchique est alerté.				
Les promotions ponctuelles sont mises en avant de manière claire et lisible selon la stratégie commerciale du magasin.				
Les outils d'étiquetage (numériques ou manuels) sont utilisés conformément aux procédures du magasin.				

Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.

Le niveau de remplissage des rayons et leur rangement sont contrôlés tout au long de la journée et permettent d'émettre des propositions d'implantation au responsable ou supérieur hiérarchique.				
La fréquence des contrôles est adaptée aux procédures du magasin et au flux de client constaté et attendu.				
Les produits non conformes à la vente (détériorés, périmés...) ou mal rangés sont identifiés et les mesures correctives sont appliquées selon les procédures définies (retrait du rayon...). Si besoin, un responsable hiérarchique est alerté.				

Les anomalies (rupture de stock, un problème de propreté ou de sécurité...) sont signalées à un responsable ou supérieur hiérarchique.				
Les emballages, équipements et matériels (cartons, palettes...) sont rangés selon les procédures du magasin.				
Agir contre la démarque dans le respect des procédures du magasin afin de limiter les pertes de marchandises.				
Les mesures identifiées dans le cadre des stratégies de lutte contre la démarque sont appliquées (tenue du cahier de démarque, enregistrement de la casse, des écarts prix, pesage et enregistrement des produits ne pouvant être vendus...).				
Les règles du magasin relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le respect des normes réglementaires.				
Les responsables ou supérieurs hiérarchiques sont alertés en cas de dysfonctionnement constaté ou de points sensibles liés à la démarque inconnue.				
La démarque et ses différentes sources sont enregistrées selon les procédures du magasin (outils informatiques, cahier de démarques, etc.).				
Des propositions visant à limiter la démarque sont proposées au responsable ou au supérieur hiérarchique.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Mettre en rayon libre-service » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences (OPTION 1) : Gérer les stocks en réserve

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.				
Les procédures et consignes en vigueur dans le magasin pour la réalisation des opérations de comptage sont respectées.				
Les logiciels et/ou outils de comptage du magasin (numérique ou papier) sont utilisés et permettent de renseigner l'état des stocks.				
Les écarts de comptage et anomalies sont identifiés et consignés. Un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.				
Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion du magasin afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.				
Les stocks sont mobilisés et consultés en fonction des consignes du magasin et en utilisant les outils mis à disposition.				
Les entrées et sorties de stock de la réserve vers les rayons sont ordonnancées selon les procédures du magasin (automatiquement ou manuellement).				
Les outils de suivi et de gestion des flux (numérique ou papier) sont utilisés en respectant leurs modes de fonctionnement.				
Les risques de rupture et de surstocks sont identifiés et un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.				
Les produits, notamment alimentaires, sont tracés selon les procédures du magasin. Leur rotation permet de garantir la sécurité alimentaire.				
Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.				
Les produits en stock sont triés et rangés dans les espaces disponibles et réservés selon les protocoles du magasin.				
Le rangement des produits permet leur identification et leur accès.				
Les caractéristiques des produits (produits dangereux, fragiles, sensibles, frais...) sont prises en compte pour identifier les modalités et conditions de stockage à respecter.				
Les consignes de rangement et les règles d'hygiène et de sécurité (alimentaire, physique, gestes et postures) du magasin sont respectées.				
La qualité et la fraîcheur des produits en réserve sont évaluées et les produits non conformes aux normes du magasin sont signalés.				
La circulation dans la réserve est préservée.				
Les conditions problématiques de stockage sont identifiées et des mesures correctives sont appliquées. Si nécessaire, un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.				

Les emballages sont jetés et triés selon les consignes du magasin.				
Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes du magasin afin de maintenir en état la réserve.				
La réserve et le matériel sont nettoyés en utilisant les produits appropriés et en respectant les protocoles de nettoyage du magasin.				
Les premiers niveaux d'entretien du matériel sont réalisés.				
Les règles d'utilisation et de rangement du matériel sont respectées.				
Tout dysfonctionnement de matériel est identifié. Un responsable ou un interlocuteur compétence (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Gérer les stocks en réserve » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences (OPTION 2) : Encaisser des produits

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.				
La présence et le fonctionnement du matériel et des consommables nécessaires aux opérations d'encaissement sont vérifiés avant l'ouverture de la caisse.				
Le petit matériel est préparé (stylo, matériel de nettoyage, fiche d'anomalie...).				
Les réglages de la chaise sont réalisés pour l'adopter à la posture du candidat.				
Les informations nécessaires aux opérations d'encaissement sont identifiées et prises en compte avant l'ouverture de la caisse (cahier, notes de service...).				
La caisse est déverrouillée selon les procédures du magasin.				
Les horaires d'ouverture de la caisse sont respectés.				
Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de sa caisse.				
Les procédures de mouvements de fonds (gestion de flux argent, fonds de caisse, commandes monnaies...) sont réalisées.				
Les matériels et les outils utilisés sont adaptés et conformes aux procédures en vigueur dans le magasin.				
Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.				
Les documents (ticket de caisse, bons de réduction...) sont contrôlés et consignés selon les procédures du magasin.				
La caisse est verrouillée selon les procédures du magasin.				
L'espace de travail est rangé, mis en ordre et nettoyé.				
Une passation d'information est réalisée pour avertir ses collaborateurs, l'équipe ou sa hiérarchie des potentielles informations à connaître (transcription orale ou écrite des informations).				
Les horaires de fermeture de la caisse sont respectés.				
Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.				
Les articles sont enregistrés à l'aide du matériel de caisse (scanner, clavier, balance...) et en respectant les consignes du magasin ainsi que les réglementations légales.				

Les articles nécessitant une saisie manuelle sont enregistrés à l'aide des supports d'information (listings...).				
Les articles délicats, fragiles ou dangereux sont identifiés, isolés sur le tapis de caisse et manipulés avec précaution.				
Les opérations de changement de consommables et de dépannage simple du matériel sont réalisées de manière autonome.				
Les produits non conformes ou défectueux sont identifiés et signalés au client.				
Les antivols sont identifiés et retirés.				
La caisse centrale est alertée en cas de difficulté. L'énoncé de la difficulté rencontrée est clair.				
Les articles enregistrés par les clients respectent les consignes du magasin ainsi que les réglementations légales (alcool, sucre...).				
Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.				
Le montant total est exprimé au client.				
Les différentes formes d'encaissement possible (espèces, carte bancaire, carte de fidélité, supports dématérialisés, etc.) sont précisées.				
Les procédures du magasin et les normes de sécurité relatives aux différents moyens de paiements, notamment numériques, sont mises en œuvre.				
Les bons de réduction sont identifiés et enregistrés.				
Les rendus-monnaies sont exacts, quels que soient les éléments perturbant l'attention.				
Les procédures de paiement différé sont mises en œuvre en autonomie.				
L'enregistrement des retours d'article est effectué avec l'aide du supérieur hiérarchique ou le client est redirigé vers le service compétent selon les procédures du magasin.				
L'annulation d'un produit est effectuée avec l'aide du supérieur hiérarchique.				
La carte de fidélité est demandée régulièrement.				
La carte de fidélité est proposée et ses avantages sont décrits en détail le cas échéant.				
Les comportements d'accueil (politesse, sourire, etc.) permettent de clôturer positivement l'expérience commerciale du client.				
Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.				
Les produits inconnus sont signalés. Le responsable ou supérieur hiérarchique est alerté des produits pour lesquels l'étiquetage ne fonctionne pas.				
Le fond et le bas du chariot sont systématiquement vérifiés.				
Le contenu des sacs est vérifié.				
Les mesures identifiées dans la stratégie de lutte contre la démarque du magasin sont identifiées et appliquées.				
Les comportements inhabituels des clients susceptibles de révéler des risques de démarque sont repérés et signalés à la hiérarchie ou au service de sécurité.				
Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix	→			

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Encaisser des produits » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences (OPTION 3) : Gérer la caisse automatique

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.				
Le fonctionnement d'une caisse automatique est expliqué aux clients qui le demandent.				
Les modes de communication sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation rencontrée.				
Les dysfonctionnements susceptibles d'intervenir lors de l'utilisation des caisses automatiques sont anticipés.				
Les clients susceptibles de rencontrer des difficultés sont repérés et surveillés.				
Les clients en difficulté sont accompagnés dans l'utilisation de la caisse automatique en fonction de leurs besoins.				
Les priorités sont gérées en cas d'incidents intervenant simultanément.				
Le candidat est capable d'identifier les situations pour lesquelles une intervention serait pertinente.				
Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementations légales.				
Les articles enregistrés par les clients respectent les consignes du magasin ainsi que les réglementations légales (alcool, sucre...).				
La bonne tenue de l'enregistrement des articles par les clients ainsi que les paiements sont surveillés.				
La vigilance du candidat permet de contrôler le passage de plusieurs clients de façon simultanée.				
Les anomalies d'achat ou de comportement, ainsi que les litiges sont signalés à un responsable ou un supérieur hiérarchique.				
Le flux de client est apprécié. Le manager est contacté lorsque la gestion du flux devient difficile.				
Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.				
Les produits laissés par les clients sont repérés et rangés dans un espace dédié selon les procédures en vigueur dans le magasin.				
Les caisses automatiques sont nettoyées. La fréquence de nettoyage est adaptée au flux de clients.				
Les tickets de caisse sont jetés dans les poubelles.				
Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandise.				
Les inconnus sont signalés. Le responsable ou supérieur hiérarchique est alerté des produits pour lesquels l'étiquetage ne fonctionne pas.				

Le fond et le bas du chariot sont systématiquement vérifiés.				
Le contenu des sacs est vérifié.				
Les mesures identifiées dans la stratégie de lutte contre la démarque du magasin sont identifiées et appliquées.				
Les comportements inhabituels des clients susceptibles de révéler des risques de démarque sont repérés et signalés au responsable hiérarchique ou au service de sécurité.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Gérer la caisse automatique » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :