

# GUIDE DU TUTEUR OU DU MAITRE D'APPRENTISSAGE

## **DE L'APPRENTI EN CAP EVS** **(Employé de vente spécialisé) option A**

## Une formation adaptée à vos besoins

Le CIFCA s'engage auprès des apprentis entrant dans un cursus de formation de 3 ans, à faire passer le CAP Employé de Vente Spécialisé (EVS) dans l'alimentation, en fin de première année. Ceci garantit à nos apprentis l'obtention d'un diplôme intermédiaire professionnel avant le baccalauréat professionnel.

### **En point de vente spécialisé, le titulaire du CAP EVS (Employé de Vente Spécialisé) option A occupe un poste de vendeur.**

En effet, il accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Par ailleurs, il participe à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition.

### **Quelle est la formation votre apprenti ?**

C'est une formation en un an pour être vendeur dans un commerce de proximité spécialisé (fromagerie, primeurs, caviste, boulangerie, etc.). Votre apprenti recevra un enseignement professionnel (Connaissance des produits, Gestion commerciale, Economie, Droit...) ainsi qu'un enseignement général (Français, Histoire, Géographie, Mathématiques, Anglais...).

### **Quelles activités pouvez-vous lui confier ?**

Dans l'environnement commercial de votre entreprise, l'activité de votre apprenti s'articule autour des trois domaines suivants :

- **La réception des produits et le contrôle des marchandises**
- **La gestion courante d'un ou plusieurs rayons**
- **La vente**

## Quelles tâches pouvez-vous confier à votre apprenti ?

### La réception des produits et le contrôle des marchandises

- Réceptionner les produits : contrôles quantitatifs (y compris la traçabilité), qualitatifs et la transmission des informations,
- Saisir les données informatiques
- Ranger les produits en fonction de leur nature et de leur spécificité,
- Approvisionner le point de vente à partir des réserves,
- Détecter et retirer des produits impropres à la vente,
- Vérifier les températures des chambres froides,
- Nettoyer les équipements et les locaux.

### La gestion courante d'un ou plusieurs rayons

- Mettre en rayon, en vitrine,
- Lire les caractéristiques techniques et commerciales des produits,
- Contrôler la température de stockage des produits,
- Détecter et retirer les produits impropres à la vente,
- Mettre en valeur les produits,
- Etiqueter et/ou contrôler l'étiquetage, changer les prix, la signalisation,
- Proposer les quantités à commander des achats courants,
- Préparer et nettoyer quotidiennement les équipements, l'espace de vente, les réserves, les locaux réfrigérés,
- Compter les produits (inventaires)

### La vente

- Accueillir le client,
- Ecouter, rechercher les besoins et les motivations,
- Sélectionner et apporter des précisions spécifiques aux produits adaptés aux besoins du client,
- Argumenter,
- Répondre aux objections les plus courantes,
- Prendre des commandes simples,
- Conclure la vente,
- Réaliser les ventes additionnelles,
- Réaliser des opérations complémentaires (découpe, emballage...)
- Etablir des documents de vente (facture, etc.),
- Encaisser, éventuellement, selon le mode de paiement,
- Prendre congé du client.

**La réalisation de ces tâches permettront à votre apprenti de se préparer et de s'entraîner aux épreuves professionnelles (voir pages suivantes)**

## En quoi consistent les épreuves professionnelles ?

### L'ÉPREUVE n°1 : Pratique de la vente (coefficient 8)

#### Objectifs et contenu de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier les capacités de vendeur de votre apprenti. C'est l'épreuve reine du métier. Le maître d'apprentissage ou le tuteur veillera donc à ce que son apprenti effectue des tâches liées à la vente.

L'évaluation de l'apprenti s'appuie sur le dossier professionnel préparé par votre apprenti et sur une prestation de vente. Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente suivie d'un entretien avec les membres du jury (un formateur de vente et un professionnel en principe ou, à défaut, un second formateur de vente).

Le dossier professionnel de votre apprenti comprend : **2 fiches « produits » et 3 fiches « économique, juridique »**

#### Comment se déroule l'épreuve ?

L'épreuve se réalise de la manière suivante :

- **Une prestation de vente de 10 à 15 minutes** : un membre du jury tient le rôle du client. L'apprenti doit rechercher les besoins, les motivations de l'achat du client. Il doit argumenter, conclure l'entretien de vente et éventuellement procéder aux opérations complémentaires ainsi qu'effectuer des calculs (12 points).
- **Un entretien de 15 minutes** sur la prestation réalisée et sur les deux fiches présentées dans le dossier. (8 points)
- **Un entretien de 15 minutes** sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social (10 points)

## **EPREUVE N°2 – Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène (coefficient 6)**

### **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier la capacité de votre apprenti à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits alimentaires.

### **Contenu de l'épreuve**

Les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles relatives aux domaines suivants :

- L'application des règles d'hygiène et de conservation,
- La réception et du stockage,
- Le suivi des familles de produits alimentaires

### **Comment se déroule l'épreuve ?**

C'est une étude de cas que votre apprenti doit réaliser des tâches à partir de mises en situation concrètes et de documents à caractère professionnel.

## Comment se déroule l'examen du CAP EVS option A?

### EPREUVES DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Intitulé de l'épreuve	Type de l'épreuve	Coefficient	Durée
Pratique de la vente	ponctuelle pratique et orale	9 (1)	1h45 (2)
Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	ponctuelle et écrite	6	1h30

(1) dont coefficient 1 pour la Prévention Santé Environnement (PSE)

(2) dont une heure pour la Prévention Santé Environnement (PSE)

### EPREUVES DU DOMAINE GENERAL

Intitulé de l'épreuve	Type de l'épreuve	Coefficient	Durée
Français et Histoire Géographie	ponctuelle écrite et orale	3	2h15
Mathématiques- Sciences	ponctuelle écrite	2	2h00
Education physique et sportive	ponctuelle	1	
Langue vivante (3)	ponctuelle orale		

(3) Seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme.

## **CONTACTS DU CFA CIFCA**

**Accueil téléphonique : de 8h00 à 18h00 au 01 55 26 39 70**

Fax. : 01 55 26 39 71

Métro :

Ligne 12 (station Max Dormoy)

Ligne 2 (station La Chapelle)

**Directeur** : Jean Luc DEJEANS

**Responsable pédagogique** : François MARCHIER

**Conseillé principal d'éducation** : Mohamed NEKI

**Développement employeurs** : Laurent MASSICOT