Date :
Nom des équipiers :

CAP EPC

BILAN INTERMÉDIAIRE

Situation professionnelle :
Madame DOSSOU, responsable de la supérette SUPERMLK situé à l'EREA Martin Luther King à Asnières (92), est absente aujourd'hui. Elle vous charge de gérer en équipe le point de vente durant son absence.
Elle vous demande de passer une commande, de contrôler la livraison qu'elle a réceptionnée la veille, de maintenir l'état marchand des linéaires, de conseiller et de finaliser la prise en charge des clients, dans le respect des procédures et de l'image de l'unité commerciale.

Mission 1 : Réceptionner et suivre les commandes

Vous êtes dans le rayon des liquides.
Votre rayon peut contenir jusqu'à 50 bouteilles.
1. Combien vous en manque-t-il pour avoir un rayon plein ?
……
……

2. **Passer** la commande des produits manquants.

BON DE COMMANDE n°130

SUPERMLK
6, rue du Contrat Social
92600 Asnières
Tél. 01.47.91.74.80

METRO
VILLENEUVE-LA-GARENNE
102, avenue de Verdun
92390 Villeneuve-La-Garenne

Client n° 01234
Date de commande : / /2023
Mode de paiement : virement bancaire

Réf.	Désignation	Quantité commandée	Prix Unitaire H.T	Montant total H.T
			0,20	
			Total HT	
			TVA 5,5%	

Date :
Nom des équipiers :

CAP EPC

	Total TTC	

Vous venez de recevoir une livraison.
3. **Consulter** le bon de livraison (page 2).
4. **Compter** les produits contenus dans les cartons.
5. **Contrôler** la qualité des produits livrés.
6. Si vous constatez des anomalies, **compléter** sur le bon de livraison la colonne **Remarques**

BON DE LIVRAISON n°789

METRO
VILLENEUVE-LA-GARENNE

102, avenue de Verdun
92390 Villeneuve-La-Garenne
Tél. 01.47.97.37.00
ereamlkcap2epc@gmail.com

SUPERMLK
6, rue du Contrat Social
92600 Asnières

Client n° 01234
Votre commande n° 130
Date de départ : 07/03/2023
Nombre de colis : 7
1 colis = 1 carton

Réf.	Désignation	Colis	Quantité livrée	Remarques
181	Bouteilles de lait	1	15	
179	Bouteilles d'eau	1	11	
190	Canettes	1	7	
178	Paquets de biscuits	1	8	
187	Boites de Kinder surprise	1	6	
169	Coques de téléphone	1	22	
288	Classeurs	1	4	

Observations :
La livraison n'a pas été déballée en présence du livreur

Livraison le :
Mardi 07/03/2023 à 20h

Nom et signature du destinataire :
Mme Dossou

7. **Comparer** le bon de commande avec le bon de livraison.

8. **Surligner** les anomalies sur le bon de livraison et **compléter** la colonne **Remarques**

BON DE COMMANDE n°130

SUPERMLK
6, rue du Contrat Social
92600 Asnières
Tél. 01.47.91.74.80

102, avenue de Verdun
92390 Villeneuve-La-Garenne

Client n° 01234
Date de commande : 06/03/2023
Mode de paiement : virement bancaire

Réf.	Désignation	Quantité commandée	Prix Unitaire H.T	Montant total H.T
181	Bouteilles de lait	16	1,10	17,60
179	Bouteilles d'eau	11	0,50	5,50
190	Canettes	7	0,60	4,20
178	Paquets de biscuits	8	1,50	12,00
187	Boites de Kinder surprise	5	3,00	15,00
169	Coques de téléphone	22	12,00	264,00
			Total HT	318,30
			TVA	63,66
			Total TTC	**381,96**

Cette réception comporte des anomalies.
9. À partir du bon de livraison, **envoyer** un mail de réclamation au fournisseur.

Nouveau message

A :
Objet :

METRO
VILLENEUVE-LA-GARENNE

RÉCLAMATION

102, avenue de Verdun
92390 Villeneuve-La-Garenne
Tél. 01.47.97.37.00
ereamlkcap2epc@gmail.com

Date de la réclamation :
Entreprise cliente :
Numéro du client :
Numéro du bon de livraison :

Références	Désignation	Motif
		☐ Produit non commandé ☐ Produit commandé non livré ☐ Erreur quantité : *Commandé : …..* *Livré : …..* ☐ Produit abîmé *Quantité : …..*
		☐ Produit non commandé ☐ Produit commandé non livré ☐ Erreur quantité : *Commandé : …..* *Livré : …..* ☐ Produit abîmé *Quantité : …..*
		☐ Produit non commandé ☐ Produit commandé non livré ☐ Erreur quantité : *Commandé : …..* *Livré : …..* ☐ Produit abîmé *Quantité : …..*
		☐ Produit non commandé ☐ Produit commandé non livré ☐ Erreur quantité : *Commandé : …..* *Livré : …..* ☐ Produit abîmé *Quantité : …..*

Date :
Nom des équipiers :

CAP EPC

Ranger la réserve et le magasin

Matériels utilisés	Mes points forts	Mes points à améliorer

Grille d'auto-évaluation à compléter à la fin de la mission 1

Profil / Compétence	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
Participer à la passation des commandes fournisseurs	N'évalue pas correctement les quantités à commander ☐	Evalue correctement les quantités à commander mais n'anticipe pas les ruptures ☐	Anticipe les quantités à commander après les avoir correctement évaluées ☐	Anticipe et évalue les quantités à commander de façon fiable, en toute autonomie ☐
Réceptionner	Ne réalise aucun contrôle ☐	Réalise un contrôle imprécis ☐	Réalise les contrôles après rappel des procédures ☐	Réalise des contrôles fiables, dans le respect des procédures ☐
Réceptionner	N'identifie pas les anomalies ☐	Identifie les anomalies de façon partielle ☐	Identifie les anomalies avec fiabilité, en étant guidé ☐	Identifie les anomalies avec fiabilité, en toute autonomie ☐
Réceptionner	Ne transmet pas les anomalies ☐	Maîtrise partiellement les procédures de transmission ☐	Maîtrise correctement les procédures de transmission ☐	Transmet de façon fiable et efficace en utilisant les outils de communication adaptés ☐
Stocker	Ne range ni ne nettoie la réserve ☐	Range et nettoie la réserve la réserve mais ne respecte pas toujours la rotation des produits ☐	Range et nettoie la réserve efficacement chaque fois que cela est demandé en respectant la rotation des produits ☐	Range et nettoie la réserve de façon efficace aussi souvent que de besoin, en toute autonomie ☐

Mission 2 : Mettre en valeur et réapprovisionner

1. **Réapprovisionner** les rayons
2. **Réaliser** le facing

Vous êtes dans le rayon fruits et légumes
3. **Retirer** les fruits et légumes abîmés
4. **Enregistrer** ces produits dans le cahier de démarque

Référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire	Prix total

5. **Étiqueter** vos cagettes
L'étiquette doit comprendre le prix au kg et l'origine des produits (exemple : origine France)

Matériels utilisés	Mes points forts	Mes points à améliorer

Grille d'auto-évaluation à compléter à la fin de la mission 2

Profil / Compétence	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
Approvisionner, mettre en rayon, ranger selon la nature des produits	N'approvisionne pas dans le respect des consignes et des règles ☐	Approvisionne le rayon en respectant partiellement les consignes et les règles ☐	Approvisionne le rayon correctement, constate les ruptures, applique les règles de présentation ☐	Approvisionne en quantité et qualité conformément aux consignes et aux règles, anticipe les ruptures et repère les anomalies, assure une rotation des produits effective ☐
Mettre en valeur les	Ne respecte pas les consignes de	Met en valeur partiellement les	Met en valeur correctement les	Met en valeur avec rigueur et créativité

produits de l'espace commercial	mise en valeur des produits et de l'espace commercial, n'assure pas le nettoyage et le rangement des lieux de vente ☐	produits et l'espace commercial, maintient approximativement la propreté et le rangement ☐	produits et l'espace commercial, maintient la propreté sur consigne ☐	les produits et l'espace commercial conformément aux préconisations et aux règles, veille avec réactivité à la propreté et au nettoyage des lieux de vente ☐
Participer aux opérations d'étiquetage des produits	N'effectue pas l'étiquetage ☐	Effectue un étiquetage pas systématiquement adapté aux consignes ☐	Effectue l'étiquetage conformément aux consignes ☐	Effectue avec méthode et autonomie l'étiquetage conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la règlementation ☐
Lutter contre la démarque	Ne participe pas à la démarque ☐	Participe partiellement à la démarque ☐	Met en œuvre, en étant guidé, la lutte contre la démarque ☐	Met en œuvre avec rigueur la lutte contre la démarque ☐

Mission 3 : Conseiller le client

Un client rentre dans le magasin. Vous avez votre polo et votre badge.
1. **Accueillir** le client

Le client souhaite préparer une salade de fruits et vous demande conseils.
2. **Conseiller** le client
3. **Encaisser** votre client.
4. **Saluer** votre client.

Matériels utilisés	Mes points forts	Mes points à améliorer

Grille d'auto-évaluation à compléter à la fin de la mission 3

Profil / Compétence	Novice	Débrouillé	Averti	Expert
Préparer son environnement de travail	Ne prépare pas son environnement de travail. N'adopte pas une tenue adaptée ☐	Prépare son matériel et adopte une tenue professionnelle adaptée ☐	Prépare son matériel, adopte une tenue professionnelle adaptée et s'assure que les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels ☐	S'assure que les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels et respecte les consignes et procédures ☐
Prendre contact avec le client	N'accueille pas le client en face à face ☐	Accueille le client en face à face sans respecter les exigences de l'unité commerciale ☐	Accueille le client en face à face dans le respect des exigences de l'unité commerciale ☐	Accueille le client en face à face dans le respect des exigences de l'unité commerciale et établit un contact positif avec le client tout en instaurant un climat de confiance ☐
Prendre contact avec le client	Ne cherche pas à identifier la demande. N'identifie pas la demande et ne fait preuve d'aucune écoute active ☐	Réalise un questionnement imprécis et pratique une écoute superficielle ☐	Procède à un questionnement et une écoute active permettant de cerner les principaux besoins/attentes ☐	Réalise un questionnement de nature à identifier l'ensemble des besoins et attentes du client en appliquant une écoute active et une empathie ☐
Finaliser la prise en charge du client	L'encaissement n'est pas effectué ☐	L'encaissement est effectué mais le rendu de monnaie est inexact ☐	L'encaissement est effectué et le rendu de monnaie est exact ☐	L'encaissement est réalisé et le rendu de monnaie est exact et limité en quantité ☐

Finaliser la prise en charge du client	Prend congé sans respecter la procédure ☐	Prend congé en respectant approximativement la procédure ☐	Prend congé et crée un climat de confiance et favorable à la fidélisation ☐	Prend congé et propose des moyens de fidélisation pertinents/cohérents avec la politique de l'unité commerciale ☐

	Contrôle	
	Elève	Professeur
	☐ ok	☐ ok