PARCOURS DE FORMATION 01

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CAP** | **Pôle 1****Réception et livraison des articles** | **Bloc de compétences 1** |
| **Métiers de l’Entretien des Textiles- Option B** | **PF01****Evaluation formative** |
| Compétences évaluées parmi celles du bloc de compétences 1 :* **C1 Communiquer en interne avec les clients et les prestataires**
* **C2 Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité**
* **C4.2** **– Restituer les articles aux clients**
 | Objectif de l’évaluation   : *- Apprécier l’aptitude de l’élève à réaliser des opérations de livraison des articles textiles et à communiquer en situation professionnelle.* *-Evaluer la capacité de l’élève à accueillir, informer et à suivre la relation client .* |
| **Problématique**  :Régis, repasseur, remplace le responsable de pressing qui est occupé. Il reçoit une cliente mécontente car son vêtement est abimé. Il s’agit d’un pull en laine qui est feutré : il a fortement rétréci et présente un toucher dur, épais, cartonné. Il accueille la cliente avec courtoisie et lui demande ses coordonnées pour transmettre les informations à la responsable. |
| **Savoirs à mettre en œuvre :** | **Objectifs du TP:** |
| * S1.1 - Prestations de service
* S1.3 - Communication professionnelle
* S1.4 - Contexte professionnel
* S1.5 - Modalités de transmission des informations et des dysfonctionnements
* S2.1 - Fibres textiles
* **S3 -** **Outils de gestion**
* S4.4 - Modes de livraison
* S5.3 - Traitement des articles
* S7.1 – Qualité, contrôles et actions correctives
 | * Identifier les précautions à prendre pour éviter les accidents.
* Prendre conscience des risques et des conséquences pour l’entreprise.
 |
| **Données techniques et ressources :** | **Moyens mobilisés :** |
| - Documents de réception-Formulaires d’offres commerciales-Etiquettes de composition et code d’entretien-Procédure de codification des articles- Tarification en vigueur-Ticket de dépôt ***n° 7634*** | - Poste de réception équipé de moyens de communication adaptés**Temps alloué**Temps nécessaire à l’élève- Matériel de réception - Moyens d’encaissement- Lots d’articles stockés avec le pull abimé- Equipement de marquage-Système de convoyage et de stockage |

|  |
| --- |
| **Travail demandé** |
| * Accueillir le client
 |
| * Livrer les articles
 |
| * Recueillir les informations nécessaires au traitement du litige par le responsable hiérarchique
 |

|  |
| --- |
| **SYNTHESE DES COMPETENCES** |
| Niveau Approfondissement | Poids de la compétence |
| * Communiquer en interne avec les clients et les prestataires
 | 30% |
| * Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité
 | 40% |
| * Restituer les articles aux clients
 | 30% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom :** | **Prénom :** | **Classe :** | **Date :** |

Evaluation Formative PF01 **Date : ………**

NIVEAU APPROFONDISSEMENT

CAP Métiers de l’entretien des textiles Option B

Nom et Prénom:……………………………………..

**PARCOURS DE FORMATION 01** : *Lors de la livraison, un client constate que son vêtement est abimé.*

 NIVEAU APPROFONDISSEMENT

 Tableau d’évaluation des compétences du bloc 1 :

|  |
| --- |
|  **POLE 1 – BLOC 1 – Réception et livraison des articles** |
| **Compétences évaluées** | **Critères d’évaluation****.** | CI-ORTF - Questionnaire voyages familles/adultes | CI-ORTF - Questionnaire voyages familles/adultes | CI-ORTF - Questionnaire voyages familles/adultes | CI-ORTF - Questionnaire voyages familles/adultes |
| **A. RECEPTION DES ARTICLES** |
| **C1 - Communiquer en interne avec les clients et les prestataires** |
| **C1.1 – Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation** | - Questionnement adapté à la prestation |  |  |  |  |
| - Formulation adaptée (orale et écrite) |  |  |  |  |
| **C1.2 – Rendre compte en interne** | - Postes et fonctions identifiés et hiérarchisés |  |  |  |  |
| - Anomalies et dysfonctionnements constatés et signalés |  |  |  |  |
| **C1.4 – Développer la relation commerciale**  | - Posture et vocabulaire professionnel adapté au contexte |  |  |  |  |
| - Conseils et informations techniques conformes |  |  |  |  |
| **C2 - Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité** |  |  |
| **C2.1 – Collecter les informations sur l’article** | - Dénomination, état, composition, salissures, taches, anomalies de l’article identifiés  |  |  |  |  |
| - Réserves émises et notifiées au client |  |  |  |  |
| **C2.2 – Exploiter les informations et les documents** | - Étiquettes d’entretien et de composition interprétées |  |  |  |  |
| - Bordereau renseigné selon la procédure de l’entreprise |  |  |  |  |
| **B. LIVRAISON** |
| **C4.2** **– Restituer les articles aux clients** | - Lots conformes au bordereau / ticket de dépôt  |  |  |  |  |
| - Articles restitués selon la procédure de l’entreprise |  |  |  |  |
| Remarques éventuelles : |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom :** | **Prénom :** | **Classe :** | **Date :** |

Ce scénario peut être utilisé dans le cadre d’une évaluation formative qui clôture un parcours de formation englobant un certain nombre d’acquisitions de savoirs et de mise en œuvre par des TD.

Avant de le mettre en pratique, il faut avoir travaillé le parcours de formation 01(PF01) dans sa globalité.