

CAP	Pôle 1	UP1 (En entreprise) Bloc de compétences 1
Métiers de l'Entretien des Textiles- Option B	Réception et livraison des articles	Coefficient 3
Compétences évaluées Bloc de compétences 1 <input type="checkbox"/> C1 Communiquer en interne avec les clients et les prestataires <input type="checkbox"/> C2 Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l'activité <input type="checkbox"/> C3 Assurer la traçabilité des articles <input type="checkbox"/> C4 Clore la prestation		Objectif de l'évaluation (règlement d'examen) : - <i>Apprécier l'aptitude du (de la) candidat(e) à réaliser des opérations de réception et de livraison des articles textiles et à communiquer en situation professionnelle.</i> - <i>Evaluer la capacité du (de la) candidat(e) à accueillir, informer et vendre une prestation de service à un client et à suivre la relation client .</i>
Problème technique à résoudre : Un technicien occupe le poste de réception- livraison. Une cliente confie au pressing des articles à nettoyer mais l'un d'entre eux présente des taches qui nécessitent un traitement à l'eau. Or, l'étiquette d'entretien interdit le lavage. La cliente souhaite aussi retirer les vêtements qu'elle a déposés quelques jours plus tôt.		
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 -Articles traités		- Poste de réception équipé de moyens de communication adaptés - Matériel de réception - Moyens d'encaissement - Lots d'articles réceptionnés - Equipement de marquage -Système de convoyage et de stockage

Travail demandé

- Accueillir le client
- Réceptionner l'article
- Marquer les articles
- Encaisser
- Livrer les articles

SYNTHESE DES COMPETENCES

Pondération des compétences évaluées	Poids de la compétence
▪ Communiquer en interne avec les clients et les prestataires	20%
▪ Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l'activité	40%
▪ Assurer la traçabilité des articles	20%
▪ Clore la prestation	20%

Nom :	Prénom :	Date :
Émargement – Commission d'évaluation		Note proposée :
L'enseignant du domaine professionnel : _____ Le représentant de la profession : _____		

CAP Métiers de l'entretien des textiles Option B

Nom et Prénom du candidat :

Réception et livraison des articles (coef.3 EP1) :

Evaluation en **entreprise** UP1

Tableau d'évaluation des compétences du bloc 1 :

ENTREPRISE

POLE 1 – BLOC 1 – Réception et livraison des articles												
Compétences évaluées	Critères d'évaluation					NE	1*	2	3	4		Pds
A. RECEPTION DES ARTICLES												
C1 - Communiquer en interne avec les clients et les prestataires											20	
C1.1 – Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation	-	Questionnement adapté à la prestation									15	
	-	Formulation adaptée (orale et écrite)									15	
C1.2 – Rendre compte en interne	-	Postes et fonctions identifiés et hiérarchisés									10	
	-	Informations sur la situation réelle de travail transmises									10	
	-	Anomalies et dysfonctionnements constatés et signalés									10	
C1.3 – Informer les prestataires	-	Bordereau transmis selon la procédure de l’entreprise									10	
C1.4 – Développer la relation commerciale	-	Posture et vocabulaire professionnel adapté au contexte									10	
	-	Conseils et informations techniques conformes									10	
	-	Service et prestations complémentaires proposés									10	
C2 - Collecter les informations et les documents nécessaires à la réalisation de l’activité											40	
C2.1 – Collecter les informations sur l’article	-	Dénomination, état, composition, salissures, taches, anomalies de l’article identifiés									35	
	-	Réserves émises et notifiées au client									35	
C2.2 – Exploiter les informations et les documents	-	Étiquettes d’entretien et de composition interprétées									20	
	-	Bordereau renseigné selon la procédure de l’entreprise									10	
C3 - Assurer la traçabilité des articles											20	
C3.1 – Éditer les documents de traçabilité	-	Ticket de dépôt édité selon la procédure de l’entreprise									10	
	-	Enregistrements conformes									40	
C3.2 – Marquer les articles	-	Identification et marquage des articles conformes aux exigences de l’entreprise									50	
C4 Clore la prestation											20	
C4.1 – Encaisser la prestation	-	Encaissement conforme au tarif de la prestation									25	
	-	Procédures de paiement appliquées									10	
	-	Dénomination, état, composition, salissures, taches, anomalies de l’article identifiés									25	
B. LIVRAISON												
C4.2 – Restituer les articles aux clients	-	Lots conformes au bordereau / ticket de dépôt									20	
	-	Articles restitués selon la procédure de l’entreprise									20	
Remarques éventuelles :												
Émargement – Commission d’évaluation												
L’enseignant du domaine professionnel :						Le représentant de la profession						

* : Niveau d'acquisition des compétences :

Niveau 1 : 25% de la compétence

Niveau 2 : 50% de la compétence

Niveau 3 : 75% de la compétence

Niveau 4 : 100% de la compétence