CONTROLE EN COURS DE FORMATION Session : **…..**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAP** | **Pôle 1**  **Réception et livraison des articles** | | | **UP1** (En entreprise)  **Bloc de compétences 1** |
| **Métiers de l’Entretien des Textiles- Option B** | **Coefficient 3** |
| Compétences évaluées  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  **C3** Assurer la traçabilité des articles  **C4** Clore la prestation | | | Objectif de l’évaluation (règlement d’examen)  :  *- 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.*  *-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 .* | |
| **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 : |  |

Contrôle en cours de formation **Session ………**

CAP Métiers de l’entretien des textiles Option B

Nom et Prénom du candidat :……………………………………..

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

Evaluation en **entreprise** UP1

Tableau d’évaluation des compétences du bloc 1 :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 3 : 75% de la compétence

Niveau 4 : 100% de la compétence

Niveau 1 : 25% de la compétence

Niveau 2 : 50% de la compétence