|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nom du candidat | | | | | | | **CAP PSR** | | Session | |
| Nom du milieu professionnel | | | | | | | **POLE 2 – EP2 – Services**  **Situation d’évaluation S2 en milieu professionnel**  **Contrôle en cours de formation** | | Date | |
| Etablissement de formation | | | | | | |  | |
| **Compétences évaluées** | **Pt** | **1** | **2** | **2** | **4** | **Indicateurs de performance communs et spécifiques** | | | | |
| **C7 - Accueillir, informer, conseiller les clients ou les convives et contribuer à la vente additionnelle** | | | | | | | | | | **Note /20** |
|  |
| **C 7.1 Accueillir, accompagner le client ou le convive jusqu’à la prise de congé** | 6 |  |  |  |  | Port de la tenue professionnelle adaptée  Attitude professionnelle adaptée à la situation  Communication orale avec le client ou le convive adaptée à la situation  Prise en compte des caractéristiques du client ou du convive  Respect des procédures, des protocoles de l’entreprise ou de l’établissement | | Respect des protocoles d’accueil et de prise de congé de l’entreprise ou de l’établissement  Accompagnement adapté du client ou du convive tout au long de la prestation | | |
| **C 7.2 Identifier les besoins et les attentes du client ou du convive, proposer l’offre, la vente additionnelle** | 14 |  |  |  |  | Questionnement pertinent pour identifier les besoins du client ou convive  Propositions adaptées aux besoins et aux attentes du client ou du convive  Utilisation appropriée des supports de vente  Exactitude des informations transmises au client ou convive  Suggestion de produits en vente additionnelle | | |
| **C 7.3 Prendre la commande** | Prise de commande conforme à la demande du client ou du convive  Communication réactive et précise des informations à l’équipe de travail | | |
| **C 7.4 Gérer les objections, les réclamations** | Traitement adapté des objections, des réclamations du client ou du convive  Communication réactive et pertinente des informations à la hiérarchie | | |
| **C8 – Assurer le service des clients ou convives** | | | | | | | | | | **Note /20** |
|  |
| **C 8.1 Préparer les éléments de la commande** | 6 |  |  |  |  | Port de la tenue professionnelle adaptée  Respect des règles d’hygiène  Respect des règles de sécurité  Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l’activité physique  Attitude professionnelle adaptée à la situation  Communication orale adaptée à la situation  Prise en compte des caractéristiques du client ou du convive  Respect des procédures, des protocoles de l’entreprise ou de l’établissement  Respect du temps alloué | | Préparation conforme à la commande du client ou du convive  Communication réactive des informations à l’équipe de travail | | |
| **C 8.2 Conditionner les éléments pour la vente à emporter : mise en sachet, en carton, en barquette** | 10 |  |  |  |  | Conditionnements conformes et adaptés  Distribution raisonnée des produits alimentaires, des consommables pour la vente à emporter | | |
| **C 8.3 Servir les repas** | Présentation propre et conforme aux consignes  Utilisation rationnelle du matériel, des ustensiles de service  Respect du confort du client ou du convive pendant le service | | |
| **C 8.4 Repérer et traiter les anomalies en zone de distribution, vente et consommation** | 4 |  |  |  |  | Maintien d’un environnement accueillant et fonctionnel pendant le service  Respect de la sécurité du client ou du convive  Communication réactive des informations à l’équipe de travail  Application conforme des mesures correctives | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences évaluées** | **Pt** | | **1** | | **2** | | **3** | | **4** | | **Indicateurs de performance communs et spécifiques** | | |
| **C10- Mettre en œuvre les opérations d’entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes** | | | | | | | | | | | | | **Note / 20** |
|  |
| **C 10.1 Assurer le lavage manuel ou mécanisé de la vaisselle et des ustensiles** | 6 |  | |  | |  | |  | | Tenue professionnelle adaptée  Port des EPI adapté  Respect des règles d’hygiène  Respect des règles de sécurité  Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l’activité physique  Respect des procédures, des protocoles de l’entreprise ou de l’établissement  Prise en compte du développement durable (écogestes…)  Respect du temps alloué  Résultat conforme au travail prescrit  Attitude d’autocontrôle permanente  Réaction efficace et adaptée dans l’application des mesures correctives  Renseignement précis des documents de traçabilité | | Tri conforme de la vaisselle et des ustensiles  Vérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselle  Choix du produit adapté  Maîtrise de l’utilisation du lave-vaisselle  Maîtrise de la consommation d’eau et de produit | |
| **C 10.2 Réaliser les opérations manuelles et mécanisées de nettoyage et de désinfection dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes**   * **dépoussiérage manuel et mécanisé** * **lavage manuel :**   **vitrines, parois, sols, équipements, matériels**   * **lavage mécanisé des surfaces** | 10 |  | |  | |  | |  | | Respect du plan de nettoyage et de désinfection  Mise en place des équipements de protection collective  Choix correct du matériel et des produits  Maîtrise de la consommation d’eau, de produits, de consommables  Maîtrise des techniques de nettoyage et de désinfection  Respect de la circulation des personnes  Respect de l’intégrité des matériaux  Entretien et rangement des matériels de nettoyage conforme aux consignes | |
| **C10.3 Évacuer, trier et entreposer les déchets** | 4 |  | |  | |  | |  | | Collecte, tri et entreposage conformes aux consignes et aux procédures | |

*1 (non maîtrisé) 2 (insuffisamment maîtrisé) 3 (assez bien maîtrisé) 4 (maîtrisé)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Bilan sur la situation d’évaluation (justifier toute note inférieure à la moyenne) :** | **Note proposée : /60**  **Noms, prénoms et signatures des évaluateurs :** |