|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 adaptéeAttitude professionnelle adaptée à la situationCommunication orale avec le client ou le convive adaptée à la situationPrise en compte des caractéristiques du client ou du conviveRespect 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’établissementAccompagnement 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 convivePropositions adaptées aux besoins et aux attentes du client ou du convive Utilisation appropriée des supports de vente Exactitude des informations transmises au client ou conviveSuggestion de produits en vente additionnelle |
| **C 7.3 Prendre la commande** | Prise de commande conforme à la demande du client ou du conviveCommunication 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 conviveCommunication 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 adaptéeRespect des règles d’hygièneRespect des règles de sécuritéMise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l’activité physiqueAttitude professionnelle adaptée à la situationCommunication orale adaptée à la situationPrise en compte des caractéristiques du client ou du conviveRespect des procédures, des protocoles de l’entreprise ou de l’établissement Respect du temps alloué | Préparation conforme à la commande du client ou du conviveCommunication 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 consignesUtilisation rationnelle du matériel, des ustensiles de serviceRespect 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 serviceRespect de la sécurité du client ou du conviveCommunication 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 adaptéePort des EPI adaptéRespect des règles d’hygièneRespect des règles de sécuritéMise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l’activité physiqueRespect des procédures, des protocoles de l’entreprise ou de l’établissementPrise en compte du développement durable (écogestes…)Respect du temps allouéRésultat conforme au travail prescritAttitude d’autocontrôle permanenteRéaction efficace et adaptée dans l’application des mesures correctives Renseignement précis des documents de traçabilité | Tri conforme de la vaisselle et des ustensilesVérification de l’état et du fonctionnement du lave-vaisselleChoix du produit adaptéMaîtrise de l’utilisation du lave-vaisselleMaîtrise 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 désinfectionMise en place des équipements de protection collectiveChoix correct du matériel et des produitsMaîtrise de la consommation d’eau, de produits, de consommablesMaîtrise des techniques de nettoyage et de désinfectionRespect de la circulation des personnesRespect de l’intégrité des matériauxEntretien 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 :** |