



**EvoCraft**  
*Préparez vos tests en toute sérénité*

# EVOCRAFT

## Programme CAP Équipier Polyvalent du Commerce

**Bloc n° 3 – Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat**



# Fiche d'Identité de la Formation

Code RNCP

RNCP40994

Durée

128 heures

Niveau

Niveau 3

Tarif

2 500 €

Bloc de Compétences

Bloc n° 3 – Conseiller et accompagner le client dans son  
parcours d'achat

**Certificateur**

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

**Validité de la certification**

Jusqu'au 31/12/2028

**Financement**

CPF, financement employeur, autofinancement

**Certification**

CAP Équipier Polyvalent du Commerce

# Objectifs de la Formation

La formation CAP Équipier Polyvalent du Commerce – Bloc n° 3 a pour objectif de permettre aux apprenants d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires pour :

- Accueillir et orienter les clients tout au long de leur parcours d'achat en magasin
- Identifier les besoins et attentes du client grâce aux techniques de questionnement
- Conseiller les clients sur les produits et services de l'unité marchande
- Accompagner le client jusqu'à la conclusion de l'acte d'achat et à l'encaissement
- Traiter les réclamations et fidéliser la clientèle dans le respect des procédures
- Contribuer à l'expérience client et à la satisfaction globale de la clientèle
- Préparer et réussir les épreuves officielles du CAP – épreuve EP3

# Public visé


- Élèves sortant de 3ème souhaitant intégrer les métiers de la vente et du conseil client
- Adultes en reconversion professionnelle vers les métiers du commerce et de la relation client
- Salariés ou demandeurs d'emploi souhaitant obtenir une qualification reconnue
- Candidats souhaitant valider ce bloc de compétences via la VAE
- Professionnels du commerce souhaitant formaliser leurs compétences en relation client

# Prérequis

Aucun diplôme obligatoire n'est requis pour intégrer la formation.

Les conditions d'accès sont les suivantes :

- Formation accessible après une classe de 3ème ou niveau équivalent
- Maîtrise de base du français oral et écrit
- Aisance relationnelle et goût prononcé pour le contact avec la clientèle
- Motivation pour les métiers de la vente, du conseil et de la relation client

 Pour les candidats majeurs : possibilité d'effectuer le CAP en 1 an selon le profil et le parcours antérieur.

# Contenu Pédagogique

## Module A – Accueil et Orientation du Client (40 heures)

### Techniques d'accueil en magasin

- L'accueil physique : posture professionnelle, sourire, formules de bienvenue
- Communication verbale et non verbale : ton, regard, distance relationnelle
- Orientation et guidage du client dans l'espace de vente
- Prise en charge des clients en attente et gestion des flux
- Accueil des clients en situation de handicap ou de fragilité
- Accueil téléphonique : décroché, formules, prise de message et transfert

### Identification des besoins clients

- Les différents types de clients et de comportements d'achat
- Techniques de questionnement : questions ouvertes, fermées, de reformulation
- Écoute active : signaux verbaux et non verbaux du client
- Reformulation des besoins pour valider la compréhension
- Adapter son discours au profil et au niveau de connaissance du client

### Connaissance des produits et services

- Caractéristiques, avantages et bénéfices des produits de l'unité marchande
- Connaissance des gammes, des marques et des nouveautés
- Positionnement des produits : entrée, milieu et haut de gamme
- Services associés : carte fidélité, livraison, garantie, SAV
- Sources d'information produit : catalogue, fiche technique, site web enseigne

# Contenu Pédagogique

## Module B – Vente, Conseil et Encaissement (50 heures)

### Techniques de vente et argumentation

- Les étapes de la vente : contact, découverte, argumentation, conclusion, congé
- Méthode CAP-SONCAS : arguments adaptés aux motivations d'achat du client
- Présentation et démonstration des produits en situation de vente
- Vente additionnelle et vente complémentaire : techniques et mise en pratique
- Traitement des objections : écoute, reformulation, réponse, validation
- Techniques de conclusion : signal d'achat, proposition directe, alternative

### Opérations d'encaissement

- Ouverture et fermeture de caisse : procédures et responsabilités
- Les différents moyens de paiement : espèces, carte bancaire, chèque, bons d'achat
- Encaissement sans contact et paiements mobiles (NFC, Lydia, PayLib)
- Gestion des erreurs de caisse, annulations et remboursements
- Clôture de caisse, comptage des fonds et remise au responsable
- Prévention des fraudes : faux billets, cartes volées, tentatives de détournement

### Réglementation commerciale et protection du consommateur

- Droits des consommateurs : garantie légale, droit de rétractation, SAV
- Affichage des prix : obligations légales, étiquetage et mentions obligatoires
- Mentions obligatoires sur le ticket de caisse
- Protection des données clients : RGPD, confidentialité des transactions

# Contenu Pédagogique

## Module C – Fidélisation et Gestion de la Relation Client (38 heures)

### Traitement des réclamations et insatisfactions

- Identifier et analyser une réclamation client
- Procédures d'échange, de remboursement et de SAV en magasin
- Gestion des situations conflictuelles : techniques de désamorçage
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation
- Transmission des réclamations et remontée d'information au responsable

### Fidélisation et satisfaction client

- Les outils de fidélisation : carte de fidélité, parrainage, newsletter, appli mobile
- Présentation et activation des programmes de fidélité aux clients
- Mesure de la satisfaction client : enquêtes, avis en ligne, taux de retour
- Les indicateurs de performance commerciale : taux de transformation, panier moyen
- Contribution aux objectifs de vente individuels et collectifs du rayon

### Communication et travail en équipe

- Transmission des informations entre les équipes lors des prises de poste
- Participation aux briefs commerciaux et réunions d'équipe
- Respect des procédures internes et de la charte relationnelle de l'enseigne
- Utilisation des outils de communication interne : messagerie, affichage, radio

# Méthodes Pédagogiques



## Jeux de rôles

Simulations complètes d'accueil, de conseil client, de vente et d'encaissement en conditions réelles ou sur poste reconstitué en salle.



## Démonstrations

Chaque étape du parcours client et technique de vente est d'abord démontrée par le formateur, puis reproduite par les apprenants avec corrections en temps réel.



## Supports numériques

Vidéos de vente et de relation client, fiches techniques téléchargeables, quiz interactifs, modules e-learning sur les techniques de vente.



## Mises en situation

Scénarios de réclamation client, de traitement d'objections, d'activation de cartes fidélité et de gestion de situations délicates.



## Travaux en groupe

Études de cas commerciaux, ateliers de construction d'argumentaires, analyse de situations clients et co-développement de réponses aux objections.



## Examens blancs

Simulation complète des épreuves avec débriefing personnalisé, scénarios chronométrés et jury simulé.

# Systeme d'Évaluation

## Évaluations formatives

Quiz réguliers, fiches techniques à compléter et mises en pratique notées avec retours personnalisés à chaque module.

## Contrôle en cours de formation (CCF)

Évaluations pratiques et théoriques intégrées au parcours selon le statut de l'apprenant (apprentissage ou formation continue).

## Épreuve pratique finale

Simulation d'un parcours client complet : accueil, découverte des besoins, conseil, vente additionnelle, encaissement et gestion d'une réclamation devant jury.

## Validation modulaire

Note minimale de 10/20 par bloc. Le Bloc n° 3 peut être validé indépendamment des autres blocs du CAP.

⚠ Les stages (PFMP) ne sont pas obligatoires pour la validation du Bloc n° 3. Ils sont requis uniquement dans le cadre de la préparation complète au CAP.

# Épreuves de l'Examen CAP

- **Épreuves professionnelles**
- EP1 – Réception et mise en rayon de marchandises
- EP2 – Mettre en valeur et approvisionner
- EP3 – Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat  
← Épreuve directement préparée par le Bloc n° 3

## Épreuves générales

- Français | Mathématiques | Histoire-Géographie
- PSE (Prévention Santé Environnement) | Anglais | EPS

Dispenses possibles selon le profil du candidat.

## Conditions d'obtention du diplôme

- Moyenne générale minimale de 10/20
- Moyenne minimale de 10/20 aux épreuves professionnelles

# Conditions pour être présenté à l'examen

Le candidat doit remplir les conditions suivantes :

- Être régulièrement inscrit dans l'établissement
- Être assidu en formation
- Avoir remis les dossiers professionnels demandés dans les délais
- Respecter les délais administratifs imposés par l'académie

En cas d'absence de dossier ou de pièces non conformes, le candidat peut être refusé à certaines épreuves.

# Inscription à l'Examen – Portail Cyclades

L'inscription à l'examen du CAP Équipier Polyvalent du Commerce s'effectue obligatoirement via le portail national Cyclades :

<https://cyclades.education.gouv.fr>

## Procédure d'inscription

### Étape 1

Rendez-vous sur le portail Cyclades :  
<https://cyclades.education.gouv.fr>

### Étape 2

Créez votre compte candidat (ou connectez-vous si vous en possédez déjà un).

### Étape 3

Sélectionnez la session d'examen souhaitée :  
CAP Équipier Polyvalent du Commerce.

### Étape 4

Renseignez vos informations personnelles et choisissez votre centre d'examen.

### Étape 5


Téléchargez les pièces justificatives requises (pièce d'identité, justificatif de domicile, etc.).

### Étape 6

Validez votre inscription et conservez la confirmation reçue par e-mail.

### Étape 7

Vérifiez la convocation envoyée par l'académie quelques semaines avant l'examen.

 Les dates d'ouverture des inscriptions varient selon les académies. Consultez régulièrement le portail Cyclades et les communications de votre académie. Notre équipe pédagogique vous accompagne dans cette démarche administrative.

# Modalités d'accès et financement

- **Inscription** : Délai d'entrée : 15 jours à 1 mois après validation du dossier et entretien de motivation.
- **Voies d'accès** : Formation initiale, contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, formation continue, candidature individuelle, VAE
- **Financement** : CPF, financement employeur ou autofinancement
- **Accessibilité handicap** : Adaptations possibles après étude des besoins. Espaces PMR accessibles

## Modalités techniques

- Présentiel : 45 Boulevard Henri Barbusse, 93230 Romainville

## Équipements fournis

- Terminaux de paiement électronique (TPE) et caisses enregistreuses pédagogiques
- Espaces de vente reconstitués pour les jeux de rôles et mises en situation client
- Supports de communication commerciale : catalogues, fiches produits, argumentaires
- Outils de fidélisation pédagogiques : cartes fidélité, bons de réduction, simulateurs
- Logiciels de gestion de la relation client (CRM) en simulation
- Supports numériques, vidéos de vente et fiches techniques téléchargeables

# Débouchés Professionnels



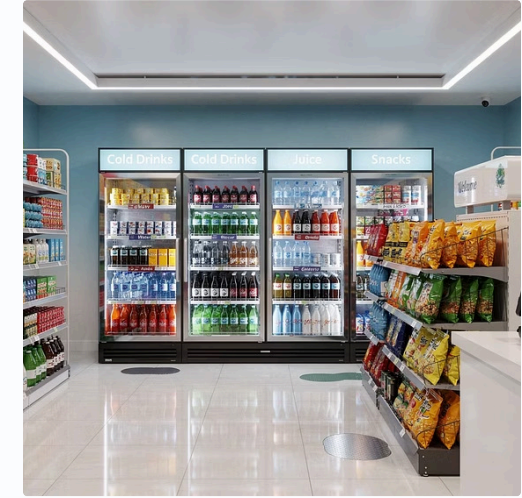
## Vendeur(se) conseil

Commerce de détail spécialisé : prêt-à-porter, chaussures, sport, high-tech, bijouterie.



## Hôte / hôtesse de caisse

Grande distribution, centres commerciaux, supermarchés, hypermarchés.



## Équipier(ère) polyvalent(e)

Magasins de proximité, commerces alimentaires et non-alimentaires.



## Conseiller(ère) de vente

Parfumeries, cosmétiques, pharmacies, bureaux de tabac, librairies.



## Chargé(e) de clientèle junior

Banques, mutuelles, opérateurs téléphoniques, agences de services.



## Chef(fe) d'entreprise

Création et gestion d'un commerce de proximité ou d'une boutique indépendante.

# Poursuite d'études

BAC Pro Commerce

BAC Pro Métiers du Commerce et de la Vente

BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

Formations spécialisées : management de rayon, logistique, e-commerce

## Contact & Informations Pratiques

### Siège social

5 Boulevard des Bouvets, 92000 Nanterre

### Lieu de formation

45 Boulevard Henri Barbusse, 93230  
Romainville

### SIRET

94388577200013

### Portail Cyclades

<https://cyclades.education.gouv.fr>

### Tarif de la formation

2 500 €

# Informations importantes

## Direction

### Gérant

Mr Moussa DIAGOURAGA

### Email

[contact@evocraft-formation.fr](mailto:contact@evocraft-formation.fr)

### Téléphone

07 44 98 61 48

## Référente Handicap

### Référente

Mme Karatum DIAGOURAGA

### Email

[contact@evocraft-formation.fr](mailto:contact@evocraft-formation.fr)