

# AIDE À L'ÉVALUATION

## CAP Crémier fromager

### Épreuve EP2 – Commercialisation des fromages et produits laitiers (coefficient : 7)

#### Commission d'évaluation Atelier 1 (J1)

- 1 professeur de spécialité
- 1 professeur de sciences appliquées
- 1 professionnel

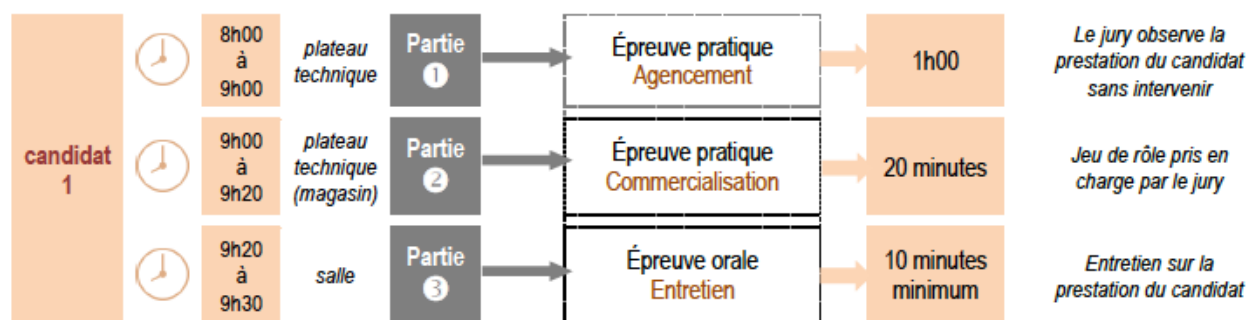
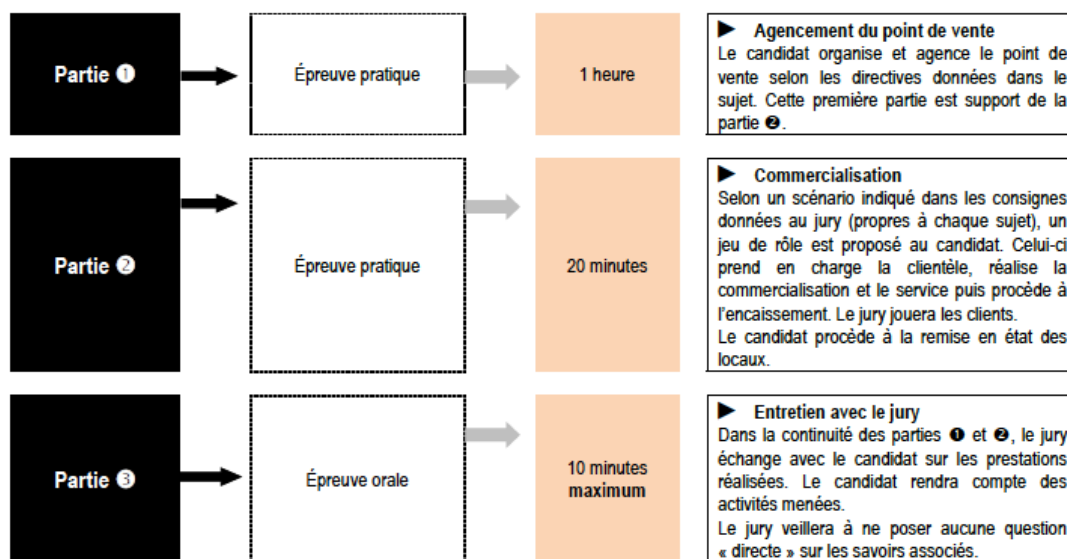
#### Commission d'évaluation Atelier 2 (J2)


- 1 professeur de spécialité
- 1 professeur de gestion
- 1 professionnel

#### Déroulement :

- Les candidats sont accueillis un quart d'heure avant le début de leur épreuve et mettent leur tenue professionnelle. Le candidat tirera au sort un sujet parmi les 11 proposés.
- À l'entrée des candidats dans la salle, munis de leur convocation, le contrôle d'identité est effectué ainsi que celui de la convocation, et recommandation est faite d'éteindre le téléphone portable. Les jurys se présentent successivement, puis le déroulement de l'épreuve est présenté au candidat.
- L'épreuve ponctuelle s'appuie sur deux ateliers indépendants.

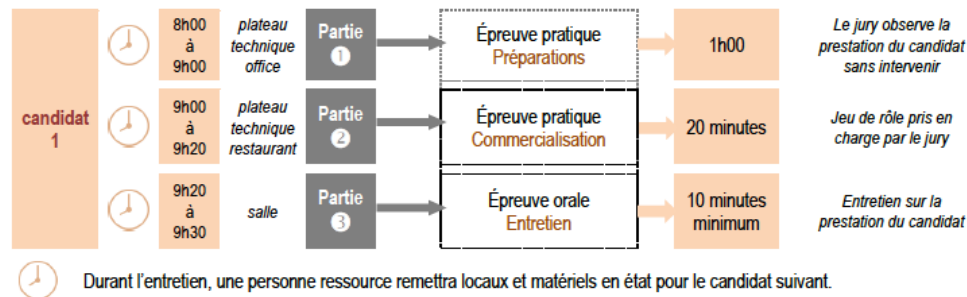
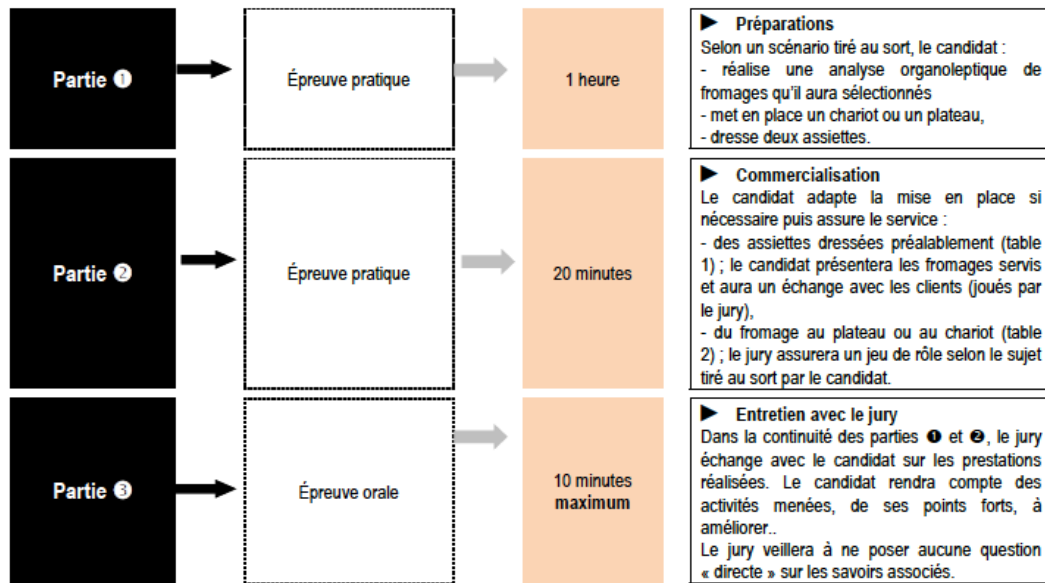
#### Atelier 1 « Point de vente » – 10 points – durée : 1 heure 30 maximum (jour 1)



 Durant l'entretien, une personne ressource remettra locaux et matériels (notamment la vitrine) en état pour le candidat suivant.

Pour cet atelier, la commission d'évaluation est composée d'un professeur/formateur de spécialité, d'un professeur/formateur de sciences appliquées et d'un professionnel. L'absence de professionnel n'invalide pas l'évaluation du candidat.

## Atelier 2 « Gestion du poste fromage en restaurant » - 10 points – durée : 1 heure 30 maximum (jour 2)



Le candidat dispose d'une grille d'analyse organoleptique pour les fromages à déguster.

Document à remettre au jury : analyse organoleptique des trois fromages sélectionnés									
Fromages sélectionnés				Visuel		Olfactif		Gustatif	
N° 1		Croûte		Pâte		Intensité		Sensation	
Nom du fromage	Couleur	Surface	Texture	Couleur	Fruité	Lactique	Sensation	Savoir	Intensité
	<input type="checkbox"/> blanc	<input type="checkbox"/> lisse	<input type="checkbox"/> souple	<input type="checkbox"/> blanc	- 0 0 0 0 0 +	<input type="checkbox"/> beurres	<input type="checkbox"/> piquant	<input type="checkbox"/> doux	- 0 0 0 0 0 +
	<input type="checkbox"/> noire	<input type="checkbox"/> frisée/plissée	<input type="checkbox"/> crémeux	<input type="checkbox"/> blanc crème	<input type="checkbox"/> noisette	<input type="checkbox"/> fruits secs	<input type="checkbox"/> fondant	<input type="checkbox"/> fraîche/acidé	<input type="checkbox"/> - 0 0 0 0 0 +
Lait:	<input type="checkbox"/> pâle	<input type="checkbox"/> sèche	<input type="checkbox"/> ferme	<input type="checkbox"/> ivoire	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> crémeux	<input type="checkbox"/> salé	<input type="checkbox"/> ...
<input type="checkbox"/> vache <input type="checkbox"/> chèvre	<input type="checkbox"/> orangée	<input type="checkbox"/> humide	<input type="checkbox"/> friable	<input type="checkbox"/> jaune pâle	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> onctueux	<input type="checkbox"/> amer	<input type="checkbox"/> ...
<input type="checkbox"/> brebis	<input type="checkbox"/> cendrée	<input type="checkbox"/> duveteuse	<input type="checkbox"/> lisse	<input type="checkbox"/> bleu/persillé/vert	<b>Animal</b>	<b>Végétal</b>	<input type="checkbox"/> crayeux	<input type="checkbox"/> ammoniac	<input type="checkbox"/> ...
Famille:	<input type="checkbox"/> brillante	<input type="checkbox"/> brillante	<input type="checkbox"/> crayeux	<input type="checkbox"/> vert	<input type="checkbox"/> étable	<input type="checkbox"/> foie	<input type="checkbox"/> pâteux	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...
	<input type="checkbox"/> homogène	Taille	<input type="checkbox"/> coulant	<input type="checkbox"/> ocre/orangé	<input type="checkbox"/> caprin	<input type="checkbox"/> fleurs	<input type="checkbox"/> ...	<b>Longueur en bouche</b>	<input type="checkbox"/> ...
Région:	<input type="checkbox"/> striée	Ouvertures	<input type="checkbox"/> fine	<input type="checkbox"/> peu	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> champignon	<b>Finale en bouche</b>	<input type="checkbox"/> - 0 0 0 0 0 -	<input type="checkbox"/> ...
	<input type="checkbox"/> tachetée	<input type="checkbox"/> épaisse	<input type="checkbox"/> absentes	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> cave	<input type="checkbox"/> agréable	<input type="checkbox"/> désagréable	<input type="checkbox"/> ...
		<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> herbe	<input type="checkbox"/> désagréable	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...
N° 2		Croûte		Pâte		Intensité		Sensation	
Nom du fromage	Couleur	Surface	Texture	Couleur	Fruité	Lactique	Sensation	Savoir	Intensité
	<input type="checkbox"/> blanc	<input type="checkbox"/> lisse	<input type="checkbox"/> souple	<input type="checkbox"/> blanc	- 0 0 0 0 0 +	<input type="checkbox"/> beurres	<input type="checkbox"/> piquant	<input type="checkbox"/> doux	- 0 0 0 0 0 +
	<input type="checkbox"/> noire	<input type="checkbox"/> frisée/plissée	<input type="checkbox"/> crémeux	<input type="checkbox"/> blanc crème	<input type="checkbox"/> noisette	<input type="checkbox"/> fruits secs	<input type="checkbox"/> fondant	<input type="checkbox"/> fraîche/acidé	<input type="checkbox"/> - 0 0 0 0 0 +
Lait:	<input type="checkbox"/> pâle	<input type="checkbox"/> sèche	<input type="checkbox"/> ferme	<input type="checkbox"/> ivoire	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> crémeux	<input type="checkbox"/> salé	<input type="checkbox"/> ...
<input type="checkbox"/> vache <input type="checkbox"/> chèvre	<input type="checkbox"/> orangée	<input type="checkbox"/> humide	<input type="checkbox"/> friable	<input type="checkbox"/> jaune pâle	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> onctueux	<input type="checkbox"/> amer	<input type="checkbox"/> ...
<input type="checkbox"/> brebis	<input type="checkbox"/> cendrée	<input type="checkbox"/> duveteuse	<input type="checkbox"/> lisse	<input type="checkbox"/> bleu/persillé/vert	<b>Animal</b>	<b>Végétal</b>	<input type="checkbox"/> crayeux	<input type="checkbox"/> ammoniac	<input type="checkbox"/> ...
Famille:	<input type="checkbox"/> brillante	<input type="checkbox"/> brillante	<input type="checkbox"/> crayeux	<input type="checkbox"/> vert	<input type="checkbox"/> étable	<input type="checkbox"/> foie	<input type="checkbox"/> pâteux	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...
	<input type="checkbox"/> homogène	Taille	<input type="checkbox"/> coulant	<input type="checkbox"/> ocre/orangé	<input type="checkbox"/> caprin	<input type="checkbox"/> fleurs	<input type="checkbox"/> ...	<b>Longueur en bouche</b>	<input type="checkbox"/> ...
Région:	<input type="checkbox"/> striée	Ouvertures	<input type="checkbox"/> fine	<input type="checkbox"/> peu	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> champignon	<b>Finale en bouche</b>	<input type="checkbox"/> - 0 0 0 0 0 -	<input type="checkbox"/> ...
	<input type="checkbox"/> tachetée	<input type="checkbox"/> épaisse	<input type="checkbox"/> absentes	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> cave	<input type="checkbox"/> agréable	<input type="checkbox"/> désagréable	<input type="checkbox"/> ...
		<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> herbe	<input type="checkbox"/> désagréable	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...
N° 3		Croûte		Pâte		Intensité		Sensation	
Nom du fromage	Couleur	Surface	Texture	Couleur	Fruité	Lactique	Sensation	Savoir	Intensité
	<input type="checkbox"/> blanc	<input type="checkbox"/> lisse	<input type="checkbox"/> souple	<input type="checkbox"/> blanc	- 0 0 0 0 0 +	<input type="checkbox"/> beurres	<input type="checkbox"/> piquant	<input type="checkbox"/> doux	- 0 0 0 0 0 +
	<input type="checkbox"/> noire	<input type="checkbox"/> frisée/plissée	<input type="checkbox"/> crémeux	<input type="checkbox"/> blanc crème	<input type="checkbox"/> noisette	<input type="checkbox"/> fruits secs	<input type="checkbox"/> fondant	<input type="checkbox"/> fraîche/acidé	<input type="checkbox"/> - 0 0 0 0 0 +
Lait:	<input type="checkbox"/> pâle	<input type="checkbox"/> sèche	<input type="checkbox"/> ferme	<input type="checkbox"/> ivoire	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> crémeux	<input type="checkbox"/> salé	<input type="checkbox"/> ...
<input type="checkbox"/> vache <input type="checkbox"/> chèvre	<input type="checkbox"/> orangée	<input type="checkbox"/> humide	<input type="checkbox"/> friable	<input type="checkbox"/> jaune pâle	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> onctueux	<input type="checkbox"/> amer	<input type="checkbox"/> ...
<input type="checkbox"/> brebis	<input type="checkbox"/> cendrée	<input type="checkbox"/> duveteuse	<input type="checkbox"/> lisse	<input type="checkbox"/> bleu/persillé/vert	<b>Animal</b>	<b>Végétal</b>	<input type="checkbox"/> crayeux	<input type="checkbox"/> ammoniac	<input type="checkbox"/> ...
Famille:	<input type="checkbox"/> brillante	<input type="checkbox"/> brillante	<input type="checkbox"/> crayeux	<input type="checkbox"/> vert	<input type="checkbox"/> étable	<input type="checkbox"/> foie	<input type="checkbox"/> pâteux	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...
	<input type="checkbox"/> homogène	Taille	<input type="checkbox"/> coulant	<input type="checkbox"/> ocre/orangé	<input type="checkbox"/> caprin	<input type="checkbox"/> fleurs	<input type="checkbox"/> ...	<b>Longueur en bouche</b>	<input type="checkbox"/> ...
Région:	<input type="checkbox"/> striée	Ouvertures	<input type="checkbox"/> fine	<input type="checkbox"/> peu	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> champignon	<b>Finale en bouche</b>	<input type="checkbox"/> - 0 0 0 0 0 -	<input type="checkbox"/> ...
	<input type="checkbox"/> tachetée	<input type="checkbox"/> épaisse	<input type="checkbox"/> absentes	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> cave	<input type="checkbox"/> agréable	<input type="checkbox"/> désagréable	<input type="checkbox"/> ...
		<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> nombreuses	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> herbe	<input type="checkbox"/> désagréable	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...

Pour cet atelier, la commission d'évaluation est composée d'un professeur/formateur de spécialité, d'un professeur/formateur de gestion appliquée et d'un professionnel. L'absence de professionnel n'invalide pas l'évaluation du candidat.

L'épreuve de commercialisation doit se dérouler au sein d'un restaurant pédagogique avec le matériel pédagogique adéquat en termes de mobilier (table, guéridon, console...) et petit matériel (nappage, vaisselle, couverts, couteaux de service de fromage, plateaux, chariots...).

- Les jurys utilisent le vouvoiement, ils adoptent une attitude neutre, ne font pas état de jugement. Lorsqu'un candidat ne parvient pas à répondre à la question posée, ils réorientent naturellement leur questionnement et le poursuivent. Si le candidat semble ne pas avoir compris la question, ils la reformulent.
- Une personne ressource est mise à disposition par le centre d'épreuve. Cette personne se charge de la logistique en amont de l'épreuve. La personne ressource n'intervient pas dans l'interrogation ni dans l'évaluation des candidats. Elle reste d'une neutralité absolue et ne communique avec les candidats qu'en cas de nécessité absolue.
- Les commissions d'évaluation complètent la grille d'évaluation individuelle et attribuent une note par partie à partir du profil de compétences obtenu. Si les activités réalisées ne permettent pas de mettre en œuvre une compétence, celle-ci ne sera pas évaluée. Aucune répartition de points ne doit être proposée par question ou par travail demandé. Un total sur 70 points est effectué, ce qui permettra de dégager une note sur 10. Les membres de la commission veillent à **argumenter la grille**. La grille est fournie au jury en début de journée. Chaque atelier reporte sa note sur 70 et 10 sur la grille d'évaluation récapitulative.
- Les jurys en fin de journée portent par écrit leurs diverses observations sur le déroulement des épreuves et le transmettent au CFA qui en portera connaissance à l'IEN.



# Extrait du référentiel (arrêté du 4 juillet 2017)

## Épreuve EP2 CAP Crémier-fromager

### 1 – Objectifs et contenu de l'épreuve

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à mobiliser tout ou partie des compétences (et des savoirs associés) liées aux activités professionnelles du pôle 2 du référentiel de certification.

Tâches	Compétences	Résultats attendus	Savoirs associés	Limites de connaissances	
<b>Activité Professionnelle ② L'organisation de l'espace de commercialisation selon le secteur d'activité</b>					
<b>► Compétence globale C5a - Garantir la salubrité de l'espace de vente</b>					
T5.1 Entretien des locaux et les matériels	C5.1 - Maintenir les locaux et les matériels en l'état tout au long des activités : ranger, nettoyer et désinfecter	Vérification de l'état des locaux et matériels tout au long de l'activité Application des règles d'hygiène : respect des procédures et protocoles liés au plan de maîtrise sanitaire Intégration des dimensions liées à l'environnement et au développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le PMS (plan de maîtrise sanitaire)</li> <li>Le matériel d'entretien</li> <li>Les produits de nettoyage et de désinfection</li> </ul>	<p>Spécifier les éléments constitutifs du plan de maîtrise sanitaire</p> <p>Identifier les différents matériels et produits Spécifier leurs usages et mesurer les précautions d'emploi Sélectionner le matériel et le produit selon la tâche à accomplir et le matériau en respectant la fiche produit et le PMS Repérer et interpréter les pictogrammes de sécurité puis appliquer les mesures de précaution en conséquence</p>	
	C5.2 - Agir en respectant l'environnement	Utilisation de manière raisonnée des produits de nettoyage et de désinfection, des fluides (eau) et des énergies (gaz, électricité) Mise en œuvre des mesures évitant le gaspillage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement</li> </ul>	<p>Identifier les attitudes et méthodes permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la réduction de la consommation, d'énergie</li> <li>la gestion des déchets (tri sélectif...)</li> <li>la prévention de la pollution des eaux</li> <li>l'utilisation raisonnée des produits</li> </ul>	
<b>► Compétence globale C5b - Aménager l'espace de vente</b>					
T5.2 Organiser l'espace de commercialisation selon le concept d'activité	C5.3 - Agencer l'environnement de commercialisation	Conformité de l'agencement aux consignes données Gestion de l'espace et du temps Gestion des imprévus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les locaux</li> <li>Les matériels, mobiliers et équipements</li> <li>Les facteurs d'ambiance</li> <li>Les préconisations générales d'agencement</li> </ul>	<p>Identifier selon les concepts de commercialisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les différents locaux, leurs fonctions</li> <li>les matériels, mobiliers et équipements, leurs fonctions</li> </ul> <p>Appliquer les préconisations en matière d'agencement selon les lieux et concepts de commercialisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mobilier</li> <li>signalétique et décoration : supports de présentation, de promotion et d'animation</li> <li>éclairage, sonorisation</li> </ul> <p>Repérer leur nature permanente ou temporaire (saison, fête, événement...)</p>	
	C5.4 - Préparer le service du fromage en restauration	Choix du matériel adapté en fonction du service prévu et du nombre de clients Mise en place conforme à la prestation attendue	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents concepts de restauration</li> <li>Les différents types de service du fromage en restauration</li> <li>Le matériel de service selon le concept de restauration</li> <li>La manière de dresser une table selon les règles de l'art</li> </ul>	<p>Identifier et caractériser les différents concepts de restauration</p> <p>Identifier les différents types de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>à l'assiette, au plateau, au chariot, au buffet</li> <li>au guéridon, à l'anglaise</li> </ul> <p>Repérer le matériel adapté et nécessaire selon le service prévu : vaisselle, couverts, verrerie... Distinguer les différentes manières de dresser la table selon le concept de restauration</p>	
	C5.5 - Mettre en place et effectuer le réassort des produits : - en rayon et/ou en vitrine - pour un buffet - pour un chariot ou un plateau en restauration	Mise en place harmonieuse et équilibrée des produits dans le respect des usages dans les pratiques de l'entreprise et/ou de l'animation envisagée Vérification des DLC Prises de précaution au cours des manipulations Réalisation du réassort Visualisation (mise en valeur) attractive permanente des produits en fonction de la demande Anticipation et adaptation de la présentation des produits en fonction de l'offre Respect des notions de qualité marchande	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les recommandations pour l'exposition des produits</li> <li>La qualité sanitaire et marchande des fromages et des produits laitiers</li> </ul>	<p>Caractériser différentes mises en place de produits selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le concept</li> <li>les usages</li> <li>les familles</li> <li>les signes de qualité</li> <li>la nature des produits (notamment biologiques)</li> </ul> <p>Identifier les conditions de mise en vitrine des produits (barquettes, film...) et de leur réassort</p> <p>Identifier les principales caractéristiques de qualité marchande et sanitaire des produits</p>	
	C5.6 - Gérer les produits non vendus en fin de service	Protection adaptée des produits Respect des règles de traçabilité Repérage des soins à effectuer et des mesures correctives à apporter			
	C5.7 - Réaliser l'étiquetage et l'affichage des informations réglementaires sur les produits	Présentation et conformité de l'étiquetage selon les consignes données		<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation en matière d'information du consommateur</li> </ul>	<p>Distinguer les informations obligatoires et facultatives en matière d'affichage pour les fromages selon le concept</p>



Tâches	Compétences	Résultats attendus	Savoirs associés	Limites de connaissances
<b>Activité Professionnelle ② La commercialisation et le service</b>				
<b>► Compétence globale C6 - Vendre des fromages et des produits laitiers</b>				
<b>T6.1</b> Prendre en charge la clientèle	<b>C6.1</b> - Adopter la posture professionnelle selon le contexte donné	Conformité de : - la tenue professionnelle au concept de commercialisation - l'attitude commerciale face à la diversité de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents secteurs d'activité</li> <li>La posture professionnelle</li> <li>La clientèle et le marché de l'entreprise</li> <li>Les principales règles de communication</li> </ul>	Caractériser : - la restauration commerciale - les crémeries-fromageries sédentaire et non sédentaire - les grandes et moyennes surfaces - les magasins de vente directe Caractériser l'attitude et le comportement attendus selon le secteur d'activités Identifier : - les différentes typologies de clientèle - les règles de savoir-vivre - les règles de présence en restauration - les principales réglementations concernant l'accessibilité aux personnes handicapées Caractériser le marché de l'entreprise et la notion d'offre/demande Observer l'évolution du secteur bio Distinguer : - les registres de langage - le langage verbal et non verbal - la communication adaptée au profil de clientèle (situation de handicap, sociale...)
	<b>C6.2</b> - Accueillir la clientèle et prendre congé	Respect des procédures de l'entreprise pour l'accueil et la prise de congé de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les méthodes d'accueil et de prise de congé</li> </ul>	Identifier les procédures selon le secteur d'activités : - d'accueil de la clientèle - de prise de congé de la clientèle
	<b>C6.3</b> - Décrire un fromage et/ou un produit laitier en réalisant une analyse organoleptique simple du produit	Analyse pertinente des produits Descriptif du produit précis, cohérent et adapté à la situation	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'analyse sensorielle</li> </ul>	Mettre en relation les sens et les organes des sens Définir les phases de l'analyse sensorielle Caractériser l'aspect visuel, l'odeur, la texture, les saveurs du produit analysé Utiliser le vocabulaire professionnel adapté à la perception sensorielle

<b>T6.2</b> Servir	<b>C6.4</b> - Présenter et conseiller les produits aux clients	Recueil des besoins et attentes de la clientèle Pertinence du conseil et de l'argumentation en réponse aux demandes du client Prise en compte des objectifs de vente Qualité du vocabulaire utilisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les caractéristiques des fromages et produits laitiers</li> </ul>	Identifier les fromages et les associer à leur famille Caractériser les fromages selon : - le type et traitement du lait - leur origine géographique - leur fabrication - leur degré d'affinage - leurs qualités organoleptiques - leur saisonnalité - leurs coûts Identifier les autres produits laitiers et caractériser leurs qualités organoleptiques Repérer les produits bénéficiant d'un signe officiel de qualité (AOP, IGP, STG, label rouge, bio...) et les « mentions » particulières (fermier, laitier, ...)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'argumentation commerciale</li> </ul>	Adapter l'argumentaire adapté au secteur d'activité, à la clientèle et aux moments de vente Repérer le vocabulaire adapté Mesurer l'importance du choix du vin, du pain et des autres produits d'accompagnement pour une bonne dégustation et proposer des accords « classiques » Identifier les produits d'accompagnement en accord avec les fromages sélectionnés Proposer des accords originaux Caractériser la notion de vente additionnelle Identifier, selon le secteur d'activité et le type de clientèle, les produits susceptibles de faire l'objet d'une vente additionnelle
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Les accords fromages et : - vins - pains - autres produits d'accompagnement</li> </ul>	Identifier les produits d'accompagnement en accord avec les fromages sélectionnés Proposer des accords originaux Caractériser la notion de vente additionnelle Identifier, selon le secteur d'activité et le type de clientèle, les produits susceptibles de faire l'objet d'une vente additionnelle
			<ul style="list-style-type: none"> <li>La vente additionnelle</li> </ul>	Repérer les nouveaux temps forts de consommation du fromage : petit déjeuner, apéritif, repas fromages, goûter, cocktail...
	<b>C6.5</b> - Réagir de manière adaptée aux remarques et/ou réclamations de la clientèle et en rendre compte si nécessaire à la hiérarchie	Comportement adapté à la remarque ou la réclamation formulée par le client Pertinence du traitement de la situation selon son importance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les types de remarques et de réclamations</li> </ul>	Mesurer l'importance de l'observation et identifier le comportement à adopter Caractériser la responsabilité civile du commerçant (notions de dommages physique et matériel, de responsabilité du commerçant et du préposé, lien entre cause et dommage...)
	<b>C6.6</b> - Prendre une commande en restauration	Conformité de la commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les moyens de prise de commande en restauration</li> </ul>	Identifier et caractériser les différents moyens de prise de commande en restauration : le bon de commande, la tablette...
	<b>C6.7</b> - Participer à l'animation d'une action promotionnelle	Posture adaptée à l'action mise en œuvre Action(s) conforme(s) aux consignes données	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les types d'animation promotionnelle et leurs finalités</li> <li>La politique commerciale de l'entreprise</li> <li>La fidélisation de la clientèle</li> </ul>	Différencier les animations promotionnelles selon leurs objectifs, leur organisation et leur déroulement Repérer les composantes de la politique commerciale de l'entreprise Identifier des actions favorisant la fidélisation de la clientèle et les enjeux inhérents

<b>T6.2</b> Servir	<b>C6.8</b> - Mettre en pot, portionner, couper, peser, emballer et mettre en sac	Précision et dextérité du geste Maîtrise et qualité de la coupe Maîtrise de l'utilisation du matériel Sélection adéquate de l'emballage Mise en sac conforme Respect : - des mesures anti-gaspillage - de l'ergonomie du poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les outils et les matériels de coupe, tranche, râpe et conditionnement</li> </ul>	Caractériser les différents outils et matériels Sélectionner l'outil/matériel adapté selon le produit et la prestation demandée
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Les pratiques de coupe, de portionnage et de conditionnement des produits adaptés à la vente</li> </ul>	Identifier les pratiques de coupe, de portionnage et de conditionnement des produits selon leur nature, la demande de la clientèle et les pratiques de l'entreprise
	<b>C6.9</b> - Réaliser une prestation selon la demande du client : râper, trancher, mettre sous vide...	Respect : - du grammage - des mesures anti-gaspillage - de l'ergonomie du poste de travail Qualité du dressage Respect des règles de service Pertinence du conseil de dégustation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les matériels de pesée</li> </ul>	Caractériser : - le fonctionnement d'une balance - les erreurs possibles de manipulation lors de la pesée et mesurer l'incidence sur le chiffre d'affaires - la notion de tare
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Les emballages</li> </ul>	Caractériser les différents types d'emballage et de contenant, sélectionner le conditionnement adapté au produit selon les pratiques de l'entreprise
<b>T6.3</b> Encaisser	<b>C6.10</b> - Couper, dresser sur assiette, servir au restaurant ou au buffet, suggérer des conseils de dégustation	Précision et dextérité du geste Maîtrise et qualité de la découpe Maîtrise du matériel utilisé Respect : - du grammage - des mesures anti-gaspillage - de l'ergonomie du poste de travail Qualité du dressage Respect des règles de service Pertinence du conseil de dégustation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les pratiques de découpe</li> <li>Les méthodes de service</li> <li>Les règles de service</li> </ul>	Identifier les pratiques de découpe selon le fromage (nature, forme...) Caractériser les différentes méthodes de service adaptées au fromage Identifier et appliquer les règles de service adaptées à la situation
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Le dressage d'une assiette</li> </ul>	Caractériser : - les principes de dressage d'une assiette - le grammage adapté à la prestation (moment, coût)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Le prix de revient et de vente d'une assiette de fromages</li> </ul>	Calculer le coût de revient d'une assiette de fromages Déterminer son prix de vente en appliquant le taux de marge retenu par l'entreprise Dégager la notion de charges fixes et variables
			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'ordre de dégustation des fromages</li> </ul>	Déduire et argumenter un ordre de dégustation selon les fromages servis en s'appuyant sur les qualités organoleptiques des produits
<b>T6.3</b> Encaisser	<b>C6.11</b> - Gérer les encaissements	Utilisation adaptée du matériel de caisse Vérification de la conformité du ticket de caisse Contrôle du moyen de paiement Conformité du rendu de monnaie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les matériels de caisse</li> </ul>	Identifier les différents matériels de caisse : balance-caisse avec ou sans ticket, caisse enregistreuse... Spécifier leurs usages
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Le ticket de caisse et la facture</li> </ul>	Repérer les éléments constitutifs obligatoires et facultatifs d'un ticket de caisse et d'une facture Différencier : - un prix hors taxes et toutes taxes comprises - les différents taux de TVA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>La TVA</li> </ul>	Repérer le mécanisme de la TVA et caractériser la notion de valeur ajoutée
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents moyens de paiement</li> </ul>	Identifier et caractériser les modes de règlement : espèces, chèques, cartes bancaires, tickets restaurants, technologie NFC... Repérer les risques encourus lors de l'encaissement et en déduire les précautions nécessaires en s'appuyant sur les préconisations de sécurité



## 2 – Critères d'évaluation

Le candidat est évalué en fonction des résultats attendus lors de la réalisation des activités professionnelles du pôle 2 :

- l'organisation de l'espace de commercialisation selon le secteur d'activité,
- la commercialisation et le service.

### Grille EP2 en ponctuel :

Académie :  Numéro du CANDIDAT :	<b>C.A.P. Crémier fromager - ÉPREUVE EP2</b>												
	<b>Atelier 1 « Point de vente »</b> Contrôle ponctuel – Sujet n°												
	<b>Session 2021</b>						<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>						
Compétences	Pratique 1 <sup>ère</sup> partie Agencement du point de vente				Pratique 2 <sup>ème</sup> partie Commercialisation				Oral 3 <sup>ème</sup> partie Entretien				
	MI	MF	MS	TBM	MI	MF	MS	TBM	MI	MF	MS	TBM	
<b>Activité professionnelle ① L'organisation de l'espace de commercialisation selon le secteur d'activité</b>													
C5.1 - Maintenir les locaux et les matériels en l'état tout au long des activités : ranger, nettoyer et désinfecter													
C5.2 - Agir en respectant l'environnement													
C5.3 - Agencer l'environnement de commercialisation													
C5.4 - Préparer le service du fromage en restauration													
C5.5 - Mettre en place et effectuer le réassort des produits : - en rayon et/ou en vitrine - pour un buffet - pour un chariot ou un plateau en restauration													
C5.6 - Gérer les produits non vendus en fin de service													
C5.7 - Réaliser l'étiquetage et l'affichage des informations réglementaires sur les produits													
<b>Activité professionnelle ② La commercialisation et le service</b>													
C6.1 - Adopter la posture professionnelle selon le contexte donné													
C6.2 - Accueillir la clientèle et prendre congé													
C6.3 - Décrire un fromage et/ou un produit laitier en réalisant une analyse organoleptique simple du produit													
C6.4 - Présenter et conseiller les produits aux clients													
C6.5 - Réagir de manière adaptée aux remarques et/ou réclamations de la clientèle et en rendre compte si nécessaire à la hiérarchie													
C6.6 - Prendre une commande en restauration													
C6.7 - Participer à l'animation d'une action promotionnelle													
C6.8 - Mettre en pot, portionner, couper, peser, emballer et mettre en sac													
C6.9 - Réaliser une prestation selon la demande du client : râper, trancher, mettre sous vide...													
C6.10 - Couper, dresser sur assiette, servir au restaurant ou au buffet, suggérer des conseils de dégustation													
C6.11 - Gérer les encaissements													
	<b>Évaluation</b>				/ 21 pts				28 pts				21 pts

MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS – Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise

Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat		Points / 70
		Note / 10
Date de l'épreuve	Nom du formateur de spécialité Signature	Nom du professionnel Signature

CAP Crémier fromager	GRILLE D'ÉVALUATION	Session 2021	ÉPREUVE EP2 – Commercialisation des fromages et des produits laitiers Atelier 1 « Point de vente »	Page 1 / 1
----------------------	---------------------	--------------	---	------------



<b>Académie :</b>	<b>C.A.P. Crémier fromager - ÉPREUVE EP2</b>
<b>Numéro du CANDIDAT :</b>	<b>Atelier 2 « Gestion du poste fromage en restaurant »</b>
	Contrôle ponctuel – Sujet n°
	<b>Session 2021</b>
	<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>

Compétences	Pratique 1 <sup>ère</sup> partie Préparations				Pratique 2 <sup>ème</sup> partie Commercialisation				Oral 3 <sup>ème</sup> partie Entretien					
	MI	MF	MS	TBM	MI	MF	MS	TBM	MI	MF	MS	TBM		
<b>Activité professionnelle ① L'organisation de l'espace de commercialisation selon le secteur d'activité</b>														
C5.1 - Maintenir les locaux et les matériels en l'état tout au long des activités : ranger, nettoyer et désinfecter														
C5.2 - Agir en respectant l'environnement														
C5.3 - Agencer l'environnement de commercialisation														
C5.4 - Préparer le service du fromage en restauration														
C5.5 - Mettre en place et effectuer le réassort des produits : - en rayon et/ou en vitrine - pour un buffet - pour un chariot ou un plateau en restauration														
C5.6 - Gérer les produits non vendus en fin de service														
C5.7 - Réaliser l'étiquetage et l'affichage des informations réglementaires sur les produits														
<b>Activité professionnelle ② La commercialisation et le service</b>														
C6.1 - Adopter la posture professionnelle selon le contexte donné														
C6.2 - Accueillir la clientèle et prendre congé														
C6.3 - Décrire un fromage et/ou un produit laitier en réalisant une analyse organoleptique simple du produit														
C6.4 - Présenter et conseiller les produits aux clients														
C6.5 - Réagir de manière adaptée aux remarques et/ou réclamations de la clientèle et en rendre compte si nécessaire à la hiérarchie														
C6.6 - Prendre une commande en restauration														
C6.7 - Participer à l'animation d'une action promotionnelle														
C6.8 - Mettre en pot, portionner, couper, peser, emballer et mettre en sac														
C6.9 - Réaliser une prestation selon la demande du client : râper, trancher, mettre sous vide...														
C6.10 - Couper, dresser sur assiette, servir au restaurant ou au buffet, suggérer des conseils de dégustation														
C6.11 - Gérer les encaissements														
					/ 21 pts					28 pts				21 pts

MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS – Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise

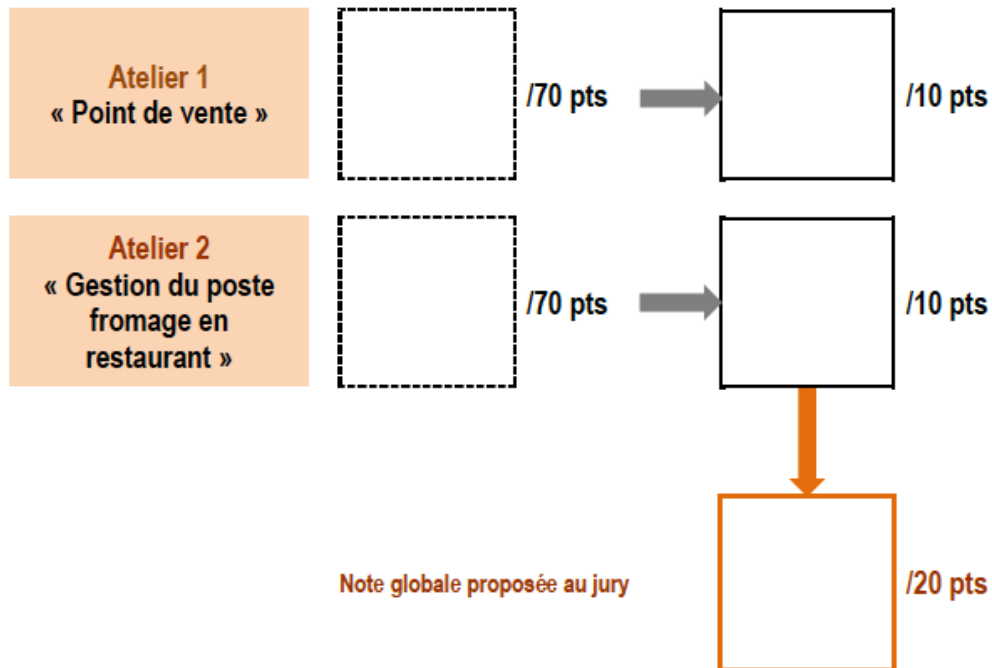
<b>Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat</b>	<b>Points / 70</b>
	<b>Note / 10</b>

Date de l'épreuve	Nom du formateur de spécialité Signature	Nom du professionnel Signature



Académie :  Numéro du CANDIDAT :	<b>C.A.P. Crémier fromager - ÉPREUVE EP2</b> Contrôle ponctuel	
	<b>Session 2021</b>	<b>GRILLE D'ÉVALUATION RÉCAPITULATIVE</b>

### Grille d'évaluation récapitulative



CAP Crémier fromager	GRILLE D'ÉVALUATION RÉCAPITULATIVE	Session 2021	ÉPREUVE EP2 – Commercialisation des fromages et des produits laitiers	Page 1 / 1
----------------------	------------------------------------	--------------	---	------------

