

**CAP Equipier Polyvalent du Commerce**

**Forme C. C. F**

**ÉPREUVE EP3**

**COMPTE RENDU D’ACTIVITÉ N° :**

**COMPÉTENCES :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc 3****CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | 🞏 Préparer son environnement de travail |
| 🞏 Accueillir le client |
| 🞏 Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal |
| 🞏 Finaliser la prise en charge du client |
| 🞏 Recevoir les réclamations courantes |
| **AUTRES COMPETENCES**(Compétences des autres blocs, PIX…) | 🞏 Utiliser les outils numériques🞏 … |

|  |
| --- |
| **Outils digitaux / Réseaux sociaux**  |
| Logiciel de Gestion de la Relation Client  |  |
| Chatbot :  |  |
| Application mobile |  |
| Instagram |  |
| Facebook Twitter  |  |
| Site web (Chatbot) |  |
| Flash Code |  |
| Cabine connectée |  |
| Vitrine interactive |  |
| Borne/Automate |  |
| Smartphone |  |
| Tablette |  |
| Carte de fidélité |  |
| Forum |  |

**COMPTE RENDU D’ACTIVITE PROFESSIONELLE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titre de l’activité** |  |
| **Période de réalisation**  |  |
| **Lieu de réalisation** | Nom de l’entrepriseType de commerceSecteur d’activité |
| **Conditions de réalisation** **Commentaires** | 🞏 En autonomie🞏 Accompagné |
| **1- Description de l’activité et son contexte** |
| Quelle activité ? Quelles sont les personnes concernées ? Quels sont les objectifs poursuivis ?Quelles sont les différentes étapes pour réaliser cette activité ?  |
| **2- Les moyens et ressources utilisés**  |
| Quels documents ?Quels matériels ? Quels outils numériques ?  |
| **3- Les contraintes rencontrées** |
| Quelle(s) difficulté(s) ai- je rencontré ?Comment ai-je réagi ?  |
| **4- Les solutions apportées** |
| Quelles solutions ai-je trouvé ? Ai-je demandé de l’aide ? Si oui, à qui ?  |
| **5- Les résultats obtenus**  |
| Quels sont les résultats obtenus ? Est-ce que j’ai réussi à réaliser mon activité ?🞏 Oui Expliquez pourquoi. 🞏 Non Expliquez pourquoi. |
| **5- Analyse réflexive**  |
| Qu’avez-vous appris lors de cette activité ? Est-ce que l’activité m’a plu ? 🞏 Oui Expliquez pourquoi. 🞏 Non Expliquez pourquoi. |
| **6- Annexes (photos / capsules vidéo / plan…) 2 annexes maximum.**  |