

**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’entreprise  Type de commerce  Secteur 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.** | |