PRÉPOSÉ.E À L’ACCUEIL – 8192

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **819201 - Fournir des services à la clientèle 2****Critères de performance**Respect des règles de santé et de sécurité au travail.Respect des directives de travail.Pertinence, exactitude et clarté de l’information transmise.Souci de la sécurité et de la satisfaction de la clientèle.Présentation d’une image positive de l’établissement.Tenue vestimentaire appropriée.Port du macaron d’identification.Respect de la clientèle.Amabilité.Courtoisie.Patience.Promptitude.Adoption de postures convenant à un travail debout. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Accueillir les clientes et les clients.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Distribuer les chariots aux clientes et aux clients ou leur indiquer l’emplacement de ceux-ci.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Offrir un chariot à provisions adapté aux personnes accompagnées de jeunes enfants ou leur proposer d’en utiliser un.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Informer ces personnes des règles de sécurité à respecter au regard de l’utilisation des chariots adaptés : attacher la courroie de sécurité, rappeler aux enfants de rester assis, ne jamais laisser les enfants sans surveillance, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Offrir un fauteuil roulant manuel ou motorisé aux personnes qui en ont besoin. ۞
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Diriger les clientes et les clients : leur indiquer l’emplacement des produits congelés, la section des animaux de compagnie, le coin de la papeterie ou de la librairie, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Diriger les clientes et les clients vers les services : service à la clientèle, toilettes, échange de produits, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Remettre des coupons de réduction ou des feuillets publicitaires.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Accueillir les commentaires positifs de même que les plaintes et les transmettre à la personne responsable.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Remercier les clientes et les clients à leur sortie du commerce.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **819202 - Garder son espace de travail en ordre 1****Critères de performance**Respect des règles de santé et de sécurité au travail.Respect des directives de travail.Souci de la sécurité et de la satisfaction de la clientèle.Ordre et propreté.Vigilance. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. S'assurer de disposer d’une quantité suffisante de chariots à provisions. ۞
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Demander à une employée ou un employé d’aller chercher les chariots laissés à l’extérieur. ۞
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Enlever les papiers ou débris laissés dans les chariots.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Ramasser les chariots laissés ici et là et les ranger à l’endroit approprié.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Ranger les chariots défectueux à l’endroit désigné.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Ramasser divers objets tombés à terre : papiers, circulaires, dépliants, coupons de réduction, listes d’épicerie, emballages de produits, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Avertir la personne responsable de l’état du plancher dans l’entrée du commerce : plancher très sale, glissant, etc., et demander à ce que soit installé un panneau indicateur de danger.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. S'assurer que les présentoirs sont pourvus de circulaires ou de dépliants publicitaires. ۞
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Détecter tout problème qui pourrait nuire à la sécurité de la clientèle et en aviser la personne responsable.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **819203 - Surveiller les allées et venues des clientes et des clients 2****Critères de performance**Respect des règles de santé et de sécurité au travail.Respect des directives de travail.Respect des limites de son champ d’intervention.Application correcte des techniques de travail.Prévention de la perte et du vol de marchandises.Manifestation d’un bon sens de l’observation.Pertinence du jugement.Patience.Politesse.Amabilité.Vigilance. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Observer les clientes et les clients à l’entrée ou à la sortie du magasin.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Porter une attention particulière aux personnes susceptibles de poser des problèmes : personne qui semble malade ou en état d’ébriété, qui entre et sort très souvent, qui jette des coups d’œil anxieux, etc., et en aviser rapidement la personne responsable.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Inviter les clientes et les clients à laisser leurs sacs à la consigne avant d’entrer dans le magasin et les leur remettre à la sortie. ۞
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Demander aux clientes et aux clients de présenter leur reçu de caisse à la sortie pour vérifier leurs achats, s’il y a lieu.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Attendre qu’une ou un autre employé soit présent avant de quitter son poste.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

|  |
| --- |
| **Nom DE L’ÉLÈVE : ÉCOLE : ENSEIGNANT :****STAGE : Milieu de travail : Superviseur du milieu de travail :** |
| **GRILLE DE COÉVALUATION SUR LA PROGRESSION DES APPRENTISSAGES EN STAGE** |
| Enseignant | Élève | Enseignant | Élève | **819204 - Intervenir lors du déclenchement du système antivol 2****Critères de performance**Respect des règles de santé et de sécurité au travail.Respect des directives de travail.Respect des limites de son champ d’intervention.Application correcte des techniques de travail.Pertinence du jugement.Souci de sa sécurité et de celle de la clientèle.Discrétion.Politesse.Tact.Rapidité d’intervention.Gestion appropriée de son stress. | Enseignant | Élève |
| **DATE :** | **DATE :** | **DATE :** |
| **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** | **TÂCHES obligatoires** | **D** | **C** | **B** | **A** | **D** | **C** | **B** | **A** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Repérer la cliente ou le client ayant provoqué le déclenchement du système antivol.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Rejoindre la cliente ou le client.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Demander à la cliente et au client de présenter son reçu de caisse pour vérifier ses achats
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Demander à la cliente ou au client la permission de regarder dans son sac à provisions pour vérifier la concordance entre le reçu et les marchandises.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Désactiver ou faire désactiver un dispositif antivol qui n’a pas été désactivé.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Présenter ses excuses à la personne.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Si un produit n’a pas été payé (distraction, produit déposé dans le chariot par un enfant, etc.), demander à la cliente ou au client de passer à la caisse.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Prévenir les autorités en cas de vol, de fuite, de comportement agressif, etc.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

**IMPORTANT : Cette page est la page 2 de chacune des compétences spécifiques que vous trouverez à sa suite. Vous devrez donc en faire une copie pour chaque Cs.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉCHELLE D’APPRÉCIATION EN COURS D’APPRENTISSAGE****A** de façon autonome**B** de façon autonome, sous une supervision habituelle**C** avec une aide occasionnelle**D** avec une aide et sous supervision constante | **DATE :** | **N.B. Les critères de performance servent ici de pistes de régulation pour guider l’élève** | **Par rapport aux tâches obligatoires ou aux critères de performance liés à l’ensemble de la compétence :** |
| **Appréciation de l’élève****Mon défi :** |
| **Les stratégies pour le relever** |
| **Appréciation de l’enseignant****Forces et défis :** |