

I - COMPETENCES ET SAVOIR FAIRE

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

1. Compétences spécifiques

Option A : PRODUITS ALIMENTAIRES

- C.0. Appliquer les règles d'hygiène et de conservation

- C.1. Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires
 - 1.1. En commerce de détail et de gros
 - 1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste¹

- C.2. Suivre les familles de produits alimentaires

Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- C.1. Réceptionner les produits et tenir les stocks

- C.2. Aider au suivi d'assortiments

2. Compétences communes

(Option A + Option B)

- C.3. Vendre
- C.4. Accompagner la vente

¹ Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment et travaillent dans le cadre d'un entrepôt ou d'une entreprise de distribution-grossiste. Elle s'ajoute aux compétences listées en C.1.1

C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>0.1. Identifier les règles</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ d'hygiène spécifique au point de vente, aux produits, aux personnes ⇒ de conservation applicables aux produits <p>0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection (entrepôt, réserves et locaux de vente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter la procédure à appliquer • Utiliser le matériel et le produit adaptés à la surface à nettoyer et/ou à désinfecter • Entretenir le matériel de vente (balance, ustensiles...) et le mobilier de vente (comptoir, gondoles...) <p>0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les tests de contrôle "qualité" • Renseigner la fiche "contrôle" • Relever les anomalies et informer le responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le mobilier de vente ▪ Le petit matériel (balance, ustensiles...) ▪ Le matériel de nettoyage courant ▪ Les produits désinfectants et d'entretien ▪ Les appareils d'agrèage et/ou de contrôle <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des procédures et plans de nettoyage ▪ Des procédures de contrôle en matière d'hygiène et de conservation ▪ Des fiches "contrôle" ▪ Des extraits des guides et codes spécifiques ▪ Des règles de : <ul style="list-style-type: none"> - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles d'hygiène et de conservation sont identifiées <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquat, conformément aux règles et procédures ▪ Les produits désinfectants et d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène ; les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire sans faille <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits sont réceptionnés conformément à la réglementation ▪ Les tests d'agrèage sont conformes aux procédures ▪ La fiche "contrôle" est correctement renseignée ▪ La remontée des informations au responsable est complète 	<p>S.0.</p> <p>S.0.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.3.</p>

C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente • Contrôler la constance des maintiens en température • Apprécier l'influence des éléments extérieurs (lumière, soleil, chaleur...) • Identifier les produits ne répondant plus aux critères de qualité et les éliminer • Dégarnir les vitrines et les étals quotidiennement ; trier les produits selon leur utilisation en fin de journée ; les ranger en chambre froide 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Les conditionnements et emballages spécifiques aux produits alimentaires ▪ Le matériel d'emballage <p>À partir :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace ▪ Les altérations sont détectées et les produits impropres à la vente sont éliminés ▪ La réglementation en matière de température, d'hygiène et de sécurité, les règles de manipulation des produits sont respectées 	S.0.
<p>0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et conditionnement des produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir le conditionnement et l'emballage à utiliser • Conditionner et emballer le produit • Appliquer les règles spécifiques au produit à manipuler • Étiqueter le produit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des procédures ▪ Des extraits des guides et codes spécifiques ▪ Des règles de : <ul style="list-style-type: none"> - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures sont respectées ; les règles sont appliquées ▪ Le conditionnement et/ou l'emballage choisi correspondent au produit ▪ Le produit est étiqueté correctement 	S.0. S.2.

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le livreur ou le transporteur • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des produits et/ou des colis • Compter les quantités • Contrôler l'origine • Relever les anomalies et informer le responsable • Saisir les entrées, le cas échéant 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ ▪ Le matériel de saisie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil correspond à la politique du point de vente ▪ Les documents commerciaux (bon de commande, documents de livraison, facture...) sont correctement identifiés ▪ Les vérifications sont effectuées ; toutes les anomalies sont détectées ▪ Les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité, les consignes d'utilisation du matériel sont respectées ▪ La remontée des informations au responsable est complète ▪ Les saisies sont fiables 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p>
<p>1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature, à la place appropriée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par familles • Repérer leur affectation • Ranger les produits à la place attribuée • Utiliser le matériel d'aide à la manutention, éventuellement⁽¹⁾ 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du plan de l'entrepôt ou des réserves, le cas échéant ▪ Des consignes de travail et des procédures ▪ Des nomenclatures ▪ Des règles de communication ▪ Des documents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les consignes de stockage, d'utilisation du matériel, les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité sont respectées ▪ Le rangement des produits est opéré au bon endroit, dans les délais impartis et tient compte des dates de péremption 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.2.</p>
<p>1.1.3. Maintenir les réserves en état correct</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des documents commerciaux ▪ Du cahier des charges, le cas échéant ▪ De la capacité de stockage des meubles de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les réserves sont correctement entretenues 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p>
<p>1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité et les consignes de travail sont respectées 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p>

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE****Notas importants**

1. Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.
2. Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasiner. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.1. Manutentionner les colis en réception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir et utiliser le matériel de manutention • Décharger les colis <p>1.2.2. Stocker les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décoder le plan d'implantation des colis dans l'entrepôt • Diriger les colis sur les emplacements et les mettre en place <p>1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dégager les allées de circulation des colis encombrants • Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants (cartons, emballages...) <p>1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher les références et l'adressage des produits • Vérifier la disponibilité des produits • Prélever les produits • Contrôler la préparation et signaler les anomalies 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De l'entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les colis (produits alimentaires) ▪ Le matériel informatique (informatique embarquée) le cas échéant ▪ Le matériel d'emballage, de calage, de pesage, de filmage, de cerclage... ▪ Le matériel de manutention manuel et mécanisé^(cf nota) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes et procédures de travail ▪ Des consignes de sécurité ▪ Des documents de livraison ▪ Du plan d'implantation et des instructions d'adressage ▪ Des commandes " clients " 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le matériel choisi correspond au besoin ; il est utilisé dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie ; l'intégrité des colis est respectée ▪ Le plan d'implantation de l'entrepôt est décodé ▪ Les colis sont orientés vers leur lieu de stockage dans le respect des règles ; ils sont manipulés avec soin ▪ Les allées de circulation sont libres ▪ Les supports et contenants sont affectés en fonction de leur destination ultérieure ▪ Les références et adresses recherchées sont exactes ; les produits prélevés sont en adéquation avec la commande du client ▪ Les contrôles sont fiables et les anomalies signalées 	<p>S.0.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE****Notas importants**

1. Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.
2. Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasiner. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.5. Confectionner les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir un contenant (carton, palette, roll...) • Réaliser l'emballage et/ou la palettisation (calage, pesage des produits, filmage, cerclage...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De l'entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les colis (produits alimentaires) ▪ Les emballages ▪ Le matériel informatique ▪ Le matériel de manutention manuel et mécanisé^(cf nota) ▪ Les étiquettes " destination " et de manutention (pictogrammes) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contenant choisi est adapté au produit, au mode de transport et à la destination ▪ L'emballage et/ou la palettisation sont effectués dans le respect des consignes de sécurité 	S.1.2.
<p>1.2.6. Établir les documents d'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir l'étiquette " destination " • Saisir les documents d'expédition (bon de livraison, récépissé de transport...) 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes et procédures de travail ▪ Des consignes de sécurité ▪ Des commandes " clients " 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les étiquettes et documents d'expédition sont correctement remplis ; la saisie des informations est correcte 	S.1.2.
<p>1.2.7. Mettre à disposition les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apposer les étiquettes de transport et de manutention • Remettre le colis au client, au transporteur ou au livreur, ou déposer le colis sur le quai de départ • Participer, le cas échéant, au chargement du véhicule 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les étiquettes de transport et de manutention sont collées au bon endroit ▪ La mise à disposition des colis est fiable (le bon colis, pour le bon client, au bon emplacement) ▪ Le véhicule est chargé dans le respect des procédures et des consignes de sécurité 	S.1.2.

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**2.1. CARACTÉRISER LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la fonction du point de vente (gros, détail) • Identifier les principaux concurrents • Identifier les différentes méthodes de vente <p>2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les grandes familles de produits • Constituer des familles d'articles homogènes • Situer les produits dans les familles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Boulangerie ou boulangerie-pâtisserie ⇒ Pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie ⇒ Boucherie, produits carnés, produits de triperie, gibiers et volailles ⇒ Charcuterie-traiteur ⇒ Poissonnerie ⇒ Commerce de fruits et légumes ⇒ Epicerie ⇒ Fromagerie-crèmerie 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des fiches techniques ▪ De la documentation professionnelle ▪ Des notices 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fonction du point de vente est correctement située et définie ▪ Les principaux concurrents sont reconnus ▪ Les méthodes de vente sont identifiées <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assortiment et les familles de produits sont identifiés correctement ▪ Les produits sont bien regroupés par famille 	<p>S.2.1.1.</p> <p>S.2.1.2.</p>
<p>2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citer les caractéristiques de produits relevant des familles de produits alimentaires rencontrés dans le point de vente • Dégager des avantages correspondant aux caractéristiques des produits en insistant sur les qualités nutritionnelles et gustatives 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les caractéristiques des produits (techniques et commerciales) sont relevées ▪ Les avantages correspondent aux caractéristiques du produit et valorisent ses qualités intrinsèques 	<p>S.2.1.2.</p>

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalétique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer l'étiquetage, étiqueter contrôler et mettre à jour l'étiquetage • Installer les supports d'information (affiches, panneaux...) <p>2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garnir les étals au fur et à mesure de l'écoulement des produits • Effectuer la rotation des produits selon la date limite de consommation • Prévenir le responsable en cas de rupture de stock <p>2.2.3. Mettre les produits en valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couper, découper, trancher⁽¹⁾ • Conditionner les produits en unité de vente • Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente • Réaliser la présentation attrayante des produits • Participer à la mise en place d'une action promotionnelle ou événementielle 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Les outils d'information, d'affichage ▪ Le matériel de saisie ▪ Le micro-ordinateur ou le terminal ▪ Le matériel de vente (machine à trancher, balance, petit matériel...) ▪ Les petites fournitures (barquettes, films de protection...) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ De la réglementation des produits ▪ Des consignes de sécurité ▪ Des statistiques de vente ▪ Des extraits de relevés de plan de linéaire ou de rayon ▪ Des fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'étiquetage est correct et correspond à la réglementation ▪ Les supports d'information sont installés conformément aux consignes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles de présentation, de manipulation des produits sont respectées ▪ La procédure de mise en place est respectée : le produit est à sa place, disposé correctement ; la quantité est conforme ; le premier entré est le premier sorti ; la rotation des produits est effectuée régulièrement et correctement ▪ Le rayon est rapidement et régulièrement approvisionné ▪ Le responsable du rayon ou du point de vente est alerté dans les délais <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le conditionnement des produits répond en quantité et en qualité aux consignes ▪ La présentation des produits et/ou des fabrications est esthétique ▪ Les règles de présentation, de manipulation des produits, d'hygiène et de sécurité des matériels de coupe, de tranchage et de pesage sont respectées 	<p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ces savoir-faire sont moins développés

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement (produits ou emballages)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la détermination des besoins en vue de la commande ou de la fabrication • Compléter le document de commande manuellement ou informatiquement et le transmettre au responsable <p>2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soigner sa tenue professionnelle • Maintenir l'espace de vente en état marchand <p>2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents et les signaler • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque (casse...) <p>2.2.7. Participer à l'inventaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure d'inventaire • Compter les produits • Compléter les documents d'inventaire 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Les matériels de vente ▪ Le matériel informatique (le cas échéant) ▪ Les produits réglementaires d'entretien adaptés au point de vente <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des relevés de plan de linéaire ou de rayon ▪ Du cahier de démarque ▪ De la méthode d'inventaire en vigueur ▪ Des documents d'inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les besoins sont évalués sans erreur, le document de commande est correctement rempli, sa présentation est soignée ▪ Le cas échéant, le logiciel mis à disposition est correctement utilisé ▪ Le circuit des documents est respecté ▪ La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence ▪ L'espace de vente est maintenu dans un état vendeur ▪ La vigilance est constante ▪ Les incidents sont signalés ▪ Le cahier de démarque est tenu correctement ▪ La procédure d'inventaire est suivie ▪ Le comptage des produits est fiable ▪ Les documents d'inventaire sont correctement complétés 	<p>S.2.2.5.</p> <p>S.2.1.1.</p> <p>S.2.2.2.</p> <p>S.2.2.6.</p> <p>S.3.</p> <p>S.2.2.7.</p>

C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des colis (détérioration ou casse) • Compter les quantités • Contrôler la qualité • Relever les anomalies • Informer le responsable <p>1.2. Enregistrer les entrées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer la saisie des entrées <p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par famille • Repérer l'affectation des produits • Mettre en place les protections " antivol " • Étiqueter et marquer les produits le cas échéant • Ranger les produits à la place attribuée • Surveiller les détériorations et les altérations et les signaler⁽²⁾ 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves ▪ De la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ ▪ Le matériel de contrôle et de saisie ▪ Le matériel informatique ▪ Le matériel de marquage et de protection <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente) ▪ De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons ; des nomenclatures ▪ Des consignes et procédures de travail ▪ Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ▪ Des règles de communication ▪ Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'identification des documents est correcte ▪ Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures ▪ L'adéquation " quantité/qualité " est vérifiée ▪ Toutes les anomalies sont détectées ▪ La transmission complète des informations est assurée conformément aux consignes ▪ L'enregistrement effectué est fiable ; l'outil informatique est correctement utilisé (le cas échéant) ▪ Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées ; les consignes d'utilisation du matériel sont respectées ▪ Le rangement est correctement effectué ; les règles de stockage sont respectées ; les produits sont bien protégés (si nécessaire) ; les détériorations et altérations sont décelées et signalées 	<p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

(2) Ce savoir-faire est plus ou moins développé selon la nature du produit et la durée de stockage

C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct</p> <ul style="list-style-type: none"> Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants Nettoyer la surface de stockage et les équipements utilisés 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée De l'entrepôt ou des réserves De la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les produits Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ Le matériel de contrôle et de saisie Le matériel informatique Le matériel de nettoyage et d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination La surface de stockage et les équipements sont propres 	S.1.2.
<p>1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon Approvisionner la surface de vente Enregistrer les sorties le cas échéant 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente) De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons ; des nomenclatures Des consignes et procédures de travail Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie Des documents utiles à la tenue des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité sont respectées Les consignes de travail sont appliquées L'enregistrement des données est fiable 	S.1.2.

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)**2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Identifier l'assortiment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les familles (et les sous-familles) de produits • Situer les produits dans les familles (et sous-familles)⁽¹⁾ suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Équipement de la maison ⇒ Équipement de la personne ⇒ Articles de sport et loisirs ⇒ Animalerie <p>2.1.2. Dégager des avantages de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relever les caractéristiques techniques et commerciales des produits relevant des familles rencontrées dans le point de vente • Dégager les qualités et avantages correspondant aux caractéristiques 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la documentation professionnelle ▪ Des fiches techniques ▪ Des notices ▪ Des résultats d'enquête sur la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assortiment est parfaitement reconnu, les familles (et sous-familles) sont identifiées ▪ Les caractéristiques techniques et commerciales sont appréhendées ▪ Les qualités et avantages sont repérés 	<p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p>

(1) Liste des produits par famille :

Équipement de la maison

- produits d'entretien et d'hygiène des habitations, linge de maison et textile
- son
- mobilier banalisé et articles d'électroménager, jardinage
- articles liés aux arts culinaires et de la table...
- bricolage

Équipement de la personne

- vêtements et accessoires (y compris articles de chapellerie et ganterie)
- parfumerie, d'hygiène corporelle
- chaussures et articles de maroquinerie de joaillerie, de
- articles de bonneterie et lingerie, mercerie
- bimbelerie

Articles de sport et de loisirs

- jeux, jouets, logiciels
- cycle
- articles de sport
- papeterie

- articles de photo, vidéo,
- produits de
- produits liés au

- articles et
- articles de bijouterie,

- accessoires auto, moto,
- livres, articles de presse, de

CAP Employé de vente spécialisé

Produits liés à la vente en animalerie

- espèces animales (oiseaux, poissons, chiens, félins, rongeurs)
- produits liés au confort (hygiène, accessoires de vie)
- produits liés à la nourriture

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)**2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.1. Étiqueter les produits, tenir à jour la signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les tarifs de vente • Étiqueter les produits • Effectuer les modifications d'étiquetage • Réaliser le pancartage professionnel 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'étiquetage et le pancartage sont réalisés correctement ▪ Les principes de la réglementation en matière d'affichage sont respectés 	S.2.3.
<p>2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon et/ou en linéaire • Mettre les produits en rayon (et en vitrine) • Déceler les produits impropres à la vente • Prévenir le responsable 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'étiquetage, d'affichage et de pancartage ▪ Le matériel de saisie ▪ Les petites fournitures ▪ L'outil informatique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les quantités de produits à présenter sont conformes ▪ Les consignes de présentation sont bien appliquées ▪ Les anomalies sont décelées et transmises 	S.2.4. S.2.6.
<p>2.2.3. Mettre les produits en valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles du merchandising • Réaliser des frontales et/ou des têtes de gondole • Effectuer les rotations de produits si nécessaire 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des tarifs de vente ▪ Du plan d'implantation ou des relevés du rayon ou du linéaire ▪ De la réglementation en matière d'affichage ▪ Des fiches techniques ▪ Des consignes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles du merchandising, de présentation, de manipulation des produits sont appliquées ▪ Les consignes de travail sont respectées 	S.2.4. S.2.6.
<p>2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soigner sa tenue professionnelle • Maintenir l'espace de vente en état marchand 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence ▪ L'espace de vente est maintenu en état vendeur 	S.2.5.

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.3.1. Réaliser des comptages de produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compter les produits en stock • Compléter un cadencier le cas échéant • Saisir les quantités • Détecter et signaler les anomalies <p>2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents et les signaler • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque (casse...) <p>2.3.2. Aider à la passation des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la détermination de la quantité de produits à commander • Compléter un bon de commande de façon manuelle ou informatique 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel de saisie ▪ L'outil informatique le cas échéant ▪ Le cahier de démarque <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des documents d'inventaire ▪ Des documents commerciaux (cadencier, bon de commande...) ▪ Des statistiques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le comptage des produits est correctement effectué ▪ Le cadencier est bien complété ▪ L'enregistrement des quantités est fiable ▪ Les anomalies sont détectées et signalées <ul style="list-style-type: none"> ▪ La vigilance est constante ▪ Les incidents sont signalés ▪ Le cahier de démarque est tenu correctement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les quantités de produits à commander sont correctes ▪ La présentation du document adapté est complète et signée ▪ L'outil informatique mis à disposition est utilisé correctement 	<p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p> <p>S.2.7.</p> <p>S.3.</p> <p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p>

Option A : Produits alimentaires
Option B : Produits d'équipement courant

C.3. VENDRE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. Accueillir le client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adopter une attitude d'accueil et une tenue conforme au style du point de vente • Saluer le client • Détecter le moment d'intervention <p>3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionner le client sur ses besoins • Adopter une attitude d'écoute active • Prendre la commande⁽¹⁾ <p>3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les produits pouvant satisfaire le client • Présenter matériellement le ou les produits sélectionnés (déplier un vêtement ; sortir un article de son emballage ; faire déguster un produit...) • Comparer les caractéristiques techniques des produits proposés 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'un point de vente ou d'un entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client donné</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel et mobilier de vente ▪ Les équipements téléphoniques, informatiques⁽²⁾ ▪ L'équipement vidéo <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des catalogues, des tarifs ▪ De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire ▪ Des notices, modes d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La tenue respecte l'image du point de vente ; l'attitude est avenante, la disponibilité constante ▪ La formule d'accueil est adaptée au client selon les règles du point de vente ▪ Le vendeur intervient au moment propice <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les questions posées sont pertinentes, les besoins du client bien appréhendés ; la commande prise comporte toutes les informations indispensables à son traitement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits proposés correspondent aux besoins décelés ▪ La présentation du produit est attractive et retient l'attention du client ▪ La comparaison des caractéristiques techniques est correcte 	<p>S.3.1.</p> <p>S.3.2.</p> <p>S.3.2.</p> <p>S.3.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est plus ou moins développé

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation

Option A : Produits alimentaires
Option B : Produits d'équipement courant
C.3. VENDRE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.4. Démontrer et argumenter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer les points forts du produit ▪ Argumenter en utilisant les caractéristiques techniques et l'argumentaire du produit ▪ Guider le client dans son choix ▪ Insister sur les spécificités du produit et donner des conseils (d'utilisation, de conservation, de consommation...) au client ▪ Énoncer le prix le cas échéant⁽¹⁾ ▪ Identifier les objections et y apporter une réponse <p>3.5. Conclure la ou les ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser la décision d'achat du client • Repérer les ventes additionnelles (supplémentaires, complémentaires) possibles et les proposer • Présenter le prix total • Rédiger ou saisir éventuellement les documents de vente • Recevoir le règlement et opérer les vérifications inhérentes au mode de paiement adopté par le client <p>3.6. Emballer le ou les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir l'emballage • Réaliser le paquet <p>3.7. Prendre congé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforter le client dans sa décision • Saluer le client (vente conclue ou non) et éventuellement l'accompagner 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'un point de vente ou d'un entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client donné</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits ▪ Le matériel et mobilier de vente ▪ Les équipements téléphoniques, informatiques⁽²⁾ ▪ L'équipement vidéo ▪ Le matériel d'emballage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des catalogues, des tarifs ▪ De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire ▪ Des notices, modes d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La démonstration est satisfaisante ; l'argumentation correspond aux mobiles d'achat du client ; l'orientation du client vers le produit est menée judicieusement ; les spécificités sont précisées et les conseils apportés pertinents car correspondant au(x) produit(s) ▪ Le prix annoncé est exact ; la nature de l'objection est repérée (objection sincère ou prétexte) et la réponse adaptée ▪ La méthode utilisée est pertinente et aboutit à une décision du client ; la ou les ventes additionnelles appropriées sont proposées à bon escient, voire réalisées ▪ Le prix total est présenté sans erreur ; la rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes ; la procédure du point de vente est respectée quel que soit le mode de règlement ; les vérifications sont faites ; le paiement accepté correspond aux achats effectués ▪ L'emballage bien choisi est correctement réalisé ▪ Le client est conforté dans son achat ; la prise de congé respecte les habitudes du point de vente 	<p>S.3.2.</p> <p>S.3.2.</p> <p>S.3.3.</p> <p>S.3.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est plus ou moins développé

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation

C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher l'information sur tout support • Déclencher un désir d'achat • Transmettre des informations ciblées (publipostage, prospectus, affichettes, publicité sur le lieu de vente) • Proposer dégustation ou démonstration (le cas échéant) <p>4.2. Mettre en place des services liés aux produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer le service (livraison, dépannage, retouche, découpe, réparation...) • Préparer la fiche " intervention " ⁽¹⁾ • Remplir les documents liés à la garantie ⁽¹⁾ • Effectuer, le cas échéant, l'opération (livraison...) <p>4.3. Développer les services liés aux prix</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer des possibilités de crédit ou de paiement fractionné • Annoncer les réductions, les promotions • Aider le client sur toute question spécifique liée à la monnaie (conversion...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du point de vente ou de l'entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Face à un client donné</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel spécifique nécessaire au service ▪ Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet ⁽²⁾ ▪ L'équipement vidéo ▪ Le fichier " clients " <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes et des procédures de travail ▪ Du plannigramme relatif au service offert ▪ Des catalogues, des tarifs ▪ De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes... 	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'environnement informatif du point de vente est exploité de manière à provoquer le désir d'achat du client ▪ La proposition de l'un ou l'autre des services liés aux produits est réalisée conformément aux consignes données ; s'il y a lieu, les documents afférents à l'opération sont correctement renseignés ▪ Les propositions sont réalisées dans le respect de la législation en vigueur, selon les consignes et procédures données ▪ Le client reçoit une aide efficace 	<p>S.4.1.</p> <p>S.4.2.</p> <p>S.4.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est moins développé. Il est alors évalué en centre de formation

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation.

C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suggérer l'utilisation du service • Réaliser la ou les opérations liées au service <p>4.5. Actualiser le fichier " clients "</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relever les informations • Enregistrer les données <p>4.6. Recevoir les réclamations courantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure propre à l'entreprise • Appréhender l'objet de la réclamation ; suggérer une solution au responsable, au client <p>4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser tout ou partie de la mise en place de l'information • Effectuer tout ou partie des opérations (mettre en place des supports, disposer des produits...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du point de vente ou de l'entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Face à un client donné</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel spécifique nécessaire au service ▪ Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet⁽²⁾ ▪ L'équipement vidéo ▪ Le fichier " clients " ▪ Les produits ▪ Les supports publicitaires et mobiliers de vente <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes et des procédures de travail ▪ Du plannigramme relatif au service offert ▪ Des catalogues, des tarifs, de la publicité 	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La proposition de l'un ou l'autre des services liés à la clientèle est judicieuse et conforme aux consignes données ; s'il y a lieu, les documents afférents à l'opération sont correctement renseignés ▪ Les modifications apportées au fichier " clients " sont fiables ▪ La réclamation est traitée dans le respect des consignes données ▪ La mise en place de l'information est fiable et les opérations relatives à l'action promotionnelle ou événementielle sont menées avec soin et diligence 	<p>S.4.2.</p> <p>S.4.3.</p> <p>S.4.4.</p> <p>S.4.1.</p>