

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

I - COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- C.1 Réceptionner et tenir les réserves**
- C.2 Maintenir l'état marchand du rayon**
- C.3 Informer le client**
- C.4 Tenir le poste " caisse "**

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>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 colis • Compter les quantités • Contrôler la qualité • Relever les anomalies et informer le responsable <ul style="list-style-type: none"> • Saisir les entrées, le cas échéant <p>1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon • Mettre en place les protections antivol • Approvisionner la surface de vente • Enregistrer les sorties le cas échéant <p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par famille • Repérer l'affectation des produits • Étiqueter et marquer les produits le cas échéant • Ranger les produits à la place attribuée, selon leur nature et leur valeur. • Surveiller les détériorations, les altérations et les signaler • Assurer le bon stockage des produits 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • Des réserves, parfois de la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel informatique • Le matériel de marquage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux (réserves, surface de vente) • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des documents commerciaux (bon de livraison, bon de commande, 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 des informations est assurée conformément aux consignes • Les saisies sont fiables <ul style="list-style-type: none"> • Les quantités permettent d'approvisionner la surface de vente • Les produits sont bien protégés • Le déplacement des produits respecte les règles ergonomiques • L'enregistrement des données est fiable <ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées • Le déplacement des produits respecte la chaîne de froid • Les règles de stockage sont respectées • Les détériorations et altérations sont décelées et signalées 	<p>S.1.1.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.2.6.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.2.2.</p>

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

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

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET 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⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants • Nettoyer • Entretenir les équipements courants 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • De la réserve • De la surface de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination. • La surface de stockage est propre. • Les équipements sont maintenus en état correct 	S.1.3.
<p>1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranger les produits en vue du comptage • Compter • Remplir les documents d'inventaire 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits sont comptés rapidement • Les documents sont correctement renseignés 	S.1.4.
<p>1-6 Participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en réserve et les signaler au responsable • Enregistrer toute détérioration des produits • Prendre les mesures nécessaires pour surveiller et maintenir en état les produits • Assurer la rotation • Détecter les détériorations 	<p>À partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des consignes et procédures de travail • Des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie • Des documents nécessaires à la tenue des stocks • Des documents d'enregistrement de la démarque 	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante de la réception à la sortie des produits • Le responsable est alerté selon les règles de l'entreprise • Les détériorations des produits sont consignées selon les règles de l'entreprise 	S.1.5.

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

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

C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.4. Participer à la passation des commandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir le cadencier ou l'état de stock • Passer commande, le cas échéant, de produits courants • Préparer les propositions de commandes de réapprovisionnement • Signaler les anomalies de stock 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du point de vente • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée 	<ul style="list-style-type: none"> • L'état du stock est complété sans erreur • Les besoins sont évalués et la proposition de commande rédigée sans erreur 	S.2.4.
<p>2.5. Participer à la lutte contre la démarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en magasin et les signaler au responsable • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque connue (casse..) 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • L'équipement de l'entreprise en matière de lutte contre le vol • Le cadencier ou le document d'état de stock 	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante • Les incidents sont signalés • Le cahier de démarque est bien tenu 	S.1.5.
<p>2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon, du linéaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la propreté du rayon (mobilier de vente, supports, produits et/ou conditionnements) • Détecter les produits impropres à la vente et les retirer du circuit • Évacuer les supports et les contenants • Remettre les produits en état vendeur • Détecter les ruptures de stock, les signaler • Recharger le rayon 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail et des procédures • Des remarques et observations des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • L'aspect visuel du rayon, du linéaire est attractif en permanence • Le rayon est entretenu selon la périodicité de l'entreprise dans le respect des règles d'hygiène • Les produits impropres sont retirés du circuit et enregistrés selon la procédure de l'entreprise • Les allées sont dégagées • L'atteinte du stock d'alerte est signalée • Le responsable du rayon est alerté dans les meilleurs délais • Les anomalies sont détectées et traitées : rangement, alignement, produits avancés... • Le comptage est effectué sans erreur 	S.2.
<ul style="list-style-type: none"> • Compter les produits sur la surface de vente 			

C.3. INFORMER LE CLIENT (Unité 2)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer • Rendre service • Orienter le client <p>3.2. Renseigner un client en quête d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter le client qui a besoin de renseignements et offrir ses services • L'écouter et déterminer le besoin • Répondre au besoin du client • L'orienter pour traiter sa réclamation <p>3.3. Intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants (erreur de lecture de prix, rupture de stock, changement de référencement, dysfonctionnement anti-vol...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'enquérir de l'incident • Se renseigner • Formuler la réponse <p>3.4. Transmettre les réactions du client au responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les remarques, réactions et détecter les attentes • Observer et noter les réactions des clients • Transmettre au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une surface de vente • D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel et le mobilier de vente • Les équipements téléphoniques • Les bornes prix <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail • Des catalogues et des tarifs • Du plan de la surface de vente • Du listing des produits référencés • Des informations portées sur le conditionnement • Des documents publicitaires • De l'organigramme 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil est adapté : la prise de contact et l'offre de service sont conformes à la pratique de l'entreprise • La disponibilité est constante, l'attitude est avenante • Le client est orienté vers le rayon ou la personne susceptible de répondre à son besoin • La tenue professionnelle répond aux exigences du point de vente <ul style="list-style-type: none"> • La détection du client qui a besoin d'aide est faite au moment propice • La prise de contact est opportune • L'écoute est active • La proposition de service est efficace <ul style="list-style-type: none"> • L'attitude et le comportement sont adaptés • La solution proposée concourt à la satisfaction du client <ul style="list-style-type: none"> • Les remarques sont reçues avec courtoisie • Les réactions et remarques sont fidèlement transmises 	<p>S.3.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p> <p>S.3.</p>

C.4. TENIR LE POSTE “ CAISSE ” (Unité 2)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. Préparer et ouvrir la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunir les documents, le fonds de caisse et le matériel nécessaire • Mettre en marche la caisse • Effectuer les contrôles et les réglages préalables à l'ouverture de la caisse • Ouvrir la caisse <p>4.2. Saisir les prix</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer le client • Enregistrer les prix et les quantités • Contrôler et vérifier les marchandises en sortie • Peser les produits le cas échéant <p>4.3. Encaisser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer le prix à payer • Saisir le mode de paiement • Accomplir les formalités adaptées à ce mode de paiement (encaisser, rendre la monnaie, vérifier le chèque...) • Délivrer le ticket de caisse • Remercier et saluer <p>4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisir des bons de réduction • Éditer des factures • Enregistrer les ventes sur une carte de fidélité • Ensacher, le cas échéant • Rédiger les documents de garantie • Préparer les prélèvements de caisse • Maintenir en état de propreté le poste de caisse <p>4.5. Fermer la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compter les espèces et titres de paiement • Remplir les documents • Éditer éventuellement le Total Général • Éteindre la caisse • Nettoyer le poste caisse • Remettre les fonds au responsable • Rendre compte au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le matériel et le mobilier d'encaissement (caisse, lecteur de cartes, imprimante de chèques, rouleaux de caisse, ...) • Les appareils de détection de fausse monnaie • Les produits de nettoyage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes et procédures de travail • Des catalogues promotionnels • Des codes rayons et des codes promotions pour la ventilation • Des listes des clients interdits de chéquier 	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents et le matériel nécessaires sont installés correctement • Les opérations d'ouverture de caisse respectent la procédure • La position devant le poste “ caisse ” respectent les règles ergonomiques • Les consignes d'accueil sont respectées (tenue, comportement, formule d'accueil...) • La saisie est rapide : <ul style="list-style-type: none"> - tous les articles sont enregistrés - tous les prix sont saisis sans erreur • L'annonce du prix est exacte • Le mode de paiement est bien enregistré et les formalités de vérification ou de rendu de monnaie sont respectées • La prise de congé est conforme à la politique commerciale de l'entreprise • Les bons de réduction sont correctement saisis • Les factures sont éditées • Les documents de fidélisation sont renseignés avec soin • L'ensachage respecte la procédure de l'entreprise • La rédaction des documents de garantie est complète • Les prélèvements de caisse sont correctement accomplis • Les différents éléments du poste caisse sont maintenus propres • Les documents de caisse (complétés ou édités) sont justes • La fermeture de la caisse est effective • Le matériel est correctement rangé • Le poste caisse est propre • La remise de fonds respecte la procédure • Toutes les anomalies et problèmes sont signalés au responsable 	<p>S.4.1.</p> <p>S.4.1.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.3.</p>