

**I - COMPETENCES ET SAVOIR FAIRE**

**COMPETENCES 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><b>1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le livreur ou le transporteur</li> <li>• Identifier les documents de livraison</li> <li>• Contrôler visuellement l'état des colis</li> <li>• Compter les quantités</li> <li>• Contrôler la qualité</li> <li>• Relever les anomalies et informer le responsable</li> </ul> <p>• Saisir les entrées, le cas échéant</p> <p><b>1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon</li> <li>• Mettre en place les protections antivol</li> <li>• Approvisionner la surface de vente</li> <li>• Enregistrer les sorties le cas échéant</li> </ul> <p><b>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité<sup>(1)</sup> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regrouper les produits par famille</li> <li>• Repérer l'affectation des produits</li> <li>• Etiqueter et marquer les produits le cas échéant</li> <li>• Ranger les produits à la place attribuée, selon leur nature et leur valeur.</li> <li>• Surveiller les détériorations, les altérations et les signaler</li> <li>• Assurer le bon stockage des produits</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> <li>• Des réserves, parfois de la surface de vente</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits</li> <li>• Le matériel d'aide à la manutention<sup>(2)</sup></li> <li>• Le matériel informatique</li> <li>• Le matériel de marquage</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du plan des lieux (réserves, surface de vente)</li> <li>• De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons</li> <li>• Des documents commerciaux (bon de livraison, bon de commande, facture)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification des documents est correcte</li> <li>• Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures</li> <li>• L'adéquation quantité/qualité est vérifiée</li> <li>• Toutes les anomalies sont détectées</li> <li>• La transmission des informations est assurée conformément aux consignes</li> <li>• Les saisies sont fiables</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les quantités permettent d'approvisionner la surface de vente</li> <li>• Les produits sont bien protégés</li> <li>• Le déplacement des produits respecte les règles ergonomiques</li> <li>• L'enregistrement des données est fiable</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées</li> <li>• Le déplacement des produits respecte la chaîne de froid</li> <li>• Les règles de stockage sont respectées</li> <li>• Les détériorations et altérations sont décelées et signalées</li> </ul>	<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><b>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct<sup>(1)</sup> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants</li> <li>• Nettoyer</li> <li>• Entretenir les équipements courants</li> </ul> <p><b>1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ranger les produits en vue du comptage</li> <li>• Compter</li> <li>• Remplir les documents d'inventaire</li> </ul> <p><b>1-6 Participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter les incidents en réserve et les signaler au responsable</li> <li>• Enregistrer toute détérioration des produits</li> <li>• Prendre les mesures nécessaires pour surveiller et maintenir en état les produits</li> <li>• Assurer la rotation</li> <li>• Détecter les détériorations</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> <li>• De la réserve</li> <li>• De la surface de vente</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits</li> <li>• Le matériel d'aide à la manutention<sup>(2)</sup></li> <li>• Le matériel de nettoyage</li> </ul> <p><b>À partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du plan des lieux</li> <li>• De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons</li> <li>• Des consignes et procédures de travail</li> <li>• Des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li> <li>• Des documents nécessaires à la tenue des stocks</li> <li>• Des documents d'enregistrement de la démarque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination.</li> <li>• La surface de stockage est propre.</li> <li>• Les équipements sont maintenus en état correct</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits sont comptés rapidement</li> <li>• Les documents sont correctement renseignés</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La vigilance est constante de la réception à la sortie des produits</li> <li>• Le responsable est alerté selon les règles de l'entreprise</li> <li>• Les détériorations des produits sont consignées selon les règles de l'entreprise</li> </ul>	<p>S.1.3.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.5.</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



<b>C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)</b>
--

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

## 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><b>3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer</li> <li>• Rendre service</li> <li>• Orienter le client</li> </ul> <p><b>3.2. Renseigner un client en quête d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter le client qui a besoin de renseignements et offrir ses services</li> <li>• L'écouter et déterminer le besoin</li> <li>• Répondre au besoin du client</li> <li>• L'orienter pour traiter sa réclamation</li> </ul> <p><b>3.3. Intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants</b> (erreur de lecture de prix, rupture de stock, changement de référencement, dysfonctionnement anti-vol...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'enquérir de l'incident</li> <li>• Se renseigner</li> <li>• Formuler la réponse</li> </ul> <p><b>3.4. Transmettre les réactions du client au responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir les remarques, réactions et détecter les attentes</li> <li>• Observer et noter les réactions des clients</li> <li>• Transmettre au responsable</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'une surface de vente</li> <li>• D'une situation de travail réelle ou simulée</li> </ul> <p><b>Face à un client</b></p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits</li> <li>• Le matériel et le mobilier de vente</li> <li>• Les équipements téléphoniques</li> <li>• Les bornes prix</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des consignes de travail</li> <li>• Des catalogues et des tarifs</li> <li>• Du plan de la surface de vente</li> <li>• Du listing des produits référencés</li> <li>• Des informations portées sur le conditionnement</li> <li>• Des documents publicitaires</li> <li>• De l'organigramme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil est adapté : la prise de contact et l'offre de service sont conformes à la pratique de l'entreprise</li> <li>• La disponibilité est constante, l'attitude est avenante</li> <li>• Le client est orienté vers le rayon ou la personne susceptible de répondre à son besoin</li> <li>• La tenue professionnelle répond aux exigences du point de vente</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La détection du client qui a besoin d'aide est faite au moment propice</li> <li>• La prise de contact est opportune</li> <li>• L'écoute est active</li> <li>• La proposition de service est efficace</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attitude et le comportement sont adaptés</li> <li>• La solution proposée concourt à la satisfaction du client</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les remarques sont reçues avec courtoisie</li> <li>• Les réactions et remarques sont fidèlement transmises</li> </ul>	<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><b>4.1. Préparer et ouvrir la caisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunir les documents, le fonds de caisse et le matériel nécessaire</li> <li>• Mettre en marche la caisse</li> <li>• Effectuer les contrôles et les réglages préalables à l'ouverture de la caisse</li> <li>• Ouvrir la caisse</li> </ul> <p><b>4.2. Saisir les prix</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer le client</li> <li>• Enregistrer les prix et les quantités</li> <li>• Contrôler et vérifier les marchandises en sortie</li> <li>• Peser les produits le cas échéant</li> </ul> <p><b>4.3. Encaisser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annoncer le prix à payer</li> <li>• Saisir le mode de paiement</li> <li>• Accomplir les formalités adaptées à ce mode de paiement (encaisser, rendre la monnaie, vérifier le chèque...)</li> <li>• Délivrer le ticket de caisse</li> <li>• Remercier et saluer</li> </ul> <p><b>4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisir des bons de réduction</li> <li>• Éditer des factures</li> <li>• Enregistrer les ventes sur une carte de fidélité</li> <li>• Ensacher, le cas échéant</li> <li>• Rédiger les documents de garantie</li> <li>• Préparer les prélèvements de caisse</li> <li>• Maintenir en état de propreté le poste de caisse</li> </ul> <p><b>4.5. Fermer la caisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compter les espèces et titres de paiement</li> <li>• Remplir les documents</li> <li>• Éditer éventuellement le Total Général</li> <li>• Éteindre la caisse</li> <li>• Nettoyer le poste caisse</li> <li>• Remettre les fonds au responsable</li> <li>• Rendre compte au responsable</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le matériel et le mobilier d'encaissement (caisse, lecteur de cartes, imprimante de chèques, rouleaux de caisse, ...)</li> <li>• Les appareils de détection de fausse monnaie</li> <li>• Les produits de nettoyage</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des consignes et procédures de travail</li> <li>• Des catalogues promotionnels</li> <li>• Des codes rayons et des codes promotions pour la ventilation</li> <li>• Des listes des clients interdits de chéquier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents et le matériel nécessaires sont installés correctement</li> <li>• Les opérations d'ouverture de caisse respectent la procédure</li> <li>• La position devant le poste “ caisse ” respectent les règles ergonomiques</li> <li>• Les consignes d'accueil sont respectées (tenue, comportement, formule d'accueil...)</li> <li>• La saisie est rapide : <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous les articles sont enregistrés</li> <li>- tous les prix sont saisis sans erreur</li> </ul> </li> <li>• L'annonce du prix est exacte</li> <li>• Le mode de paiement est bien enregistré et les formalités de vérification ou de rendu de monnaie sont respectées</li> <li>• La prise de congé est conforme à la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>• Les bons de réduction sont correctement saisis</li> <li>• Les factures sont éditées</li> <li>• Les documents de fidélisation sont renseignés avec soin</li> <li>• L'ensachage respecte la procédure de l'entreprise</li> <li>• La rédaction des documents de garantie est complète</li> <li>• Les prélèvements de caisse sont correctement accomplis</li> <li>• Les différents éléments du poste caisse sont maintenus propres</li> <li>• Les documents de caisse (complétés ou édités) sont justes</li> <li>• La fermeture de la caisse est effective</li> <li>• Le matériel est correctement rangé</li> <li>• Le poste caisse est propre</li> <li>• La remise de fonds respecte la procédure</li> <li>• Toutes les anomalies et problèmes sont signalés au responsable</li> </ul>	<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>