

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER EMPLOYE DE VENTE POLYVALENT EN MAGASIN – NIVEAU 4

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | REFERENTIEL DE COMPETENCES METIER | REFERENTIEL D'EVALUATION | |
|---|--|---|--|
| | | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| <p>A1. Aménagement des rayons et des linaires au sein d'un magasin</p> <p>A1.1. Installation des produits dans les rayons, les linéaires et les espaces de vente</p> | <p>A1.1.C1. Identifier les emplacements des produits à partir de schémas, squelettes ou d'un planogramme afin de ranger les produits sur les étagères et les rayons en cohérence avec les 3 dimensions du linéaire et les objectifs commerciaux de la surface de vente ou du distributeur.</p> <p>A1.1.C2. Ranger les produits sur les étagères et les rayons, selon le planogramme établi afin d'offrir au client un accès logique et pratique aux produits.</p> <p>A1.1.C3. Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles, afin de mettre en avant des produits en fonction des actualités ou des promotions.</p> <p>A1.1.C4. Optimiser la disposition des produits afin d'adapter l'accessibilité des produits à des clients en situation de handicap et favoriser leur autonomie dans leurs actes d'achats.</p> <p>A1.1.C5. Adapter ses gestes et sa posture lors des manipulations et de la mise en rayon des marchandises, afin de se prémunir contre l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS) lors de la manutention.</p> | <p>E1. Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur l'installation de produits dans des linéaires, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation.</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remise au candidat d'un dossier de documents commerciaux (plan d'implantation, zoning du magasin, liste et caractéristiques des produits, actualités commerciales) <p>Réalisations demandées au candidat : En magasin et à l'aide du dossier remis, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir des emplacements de produits dans des rayons, - Réaliser des mises en situation en rayon de produits, | <p>E1.Cr1. Le candidat identifie et sélectionne les emplacements des produits listés sur le logiciel de simulation à l'aide du plan d'implantation fourni.</p> <p>E1.Cr2. Le candidat réalise les mises en rayon des produits en magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selon leurs caractéristiques, - En suivant et respectant le plan d'implantation et le squelette, - En suivant et respectant le zoning du magasin, <p>E1.Cr3. Le candidat met en avant, en rayons et en tête de gondoles, l'ensemble des produits à promouvoir en fonction des actualités commerciales du magasin qui lui ont été transmises.</p> <p>E1.Cr4. Le candidat présente et commente une optimisation de la disposition des produits (repères et facilité d'accès), pour permettre leur</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>A1.1.C6. Maintenir les rayons et la surface de vente rangés et propres selon la règle des 3P (rayon Plein – rayon Propre – rayon avec des Prix attractifs), en vérifiant régulièrement leur tenue, afin de conserver un confort d'achat optimal pour le client.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les mises en rayon de produits signalés comme promotionnels dans le dossier remis, <p>Le candidat devra ensuite commenter l'installation qu'il a effectuée, et préciser et commenter au jury d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les modalités d'adaptation de son installation qu'il pourrait proposer pour des clients en situation de handicap, - Les gestes et postures à privilégier lors de la mise en rayon, en les simulant, - Les éléments qui doivent être vérifiés afin de maintenir le rayon propre et rangé, | <p>accessibilité à des clients en situation de handicap, en tenant compte des différents degrés et niveaux de handicaps (visuels et moteurs notamment).</p> <p>E1.Cr5. Le candidat effectue les gestes et postures à privilégier lors de la mise en rayon des produits, et les commente en précisant les points de vigilance en matière de risque de TMS et de prévention de ceux-ci, et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economie de gestes pour les bras et jambes pour limiter les risques de tendinites - Posture adaptée à la prévention des douleurs dorsales - Précautions par rapport à la chute d'objets - Précautions dans le port et le déplacement de charges lourdes. <p>E1.Cr6. Le candidat présente et commente les éléments à vérifier pour la bonne tenue du rayon dont il serait en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rayon est rangé, en conformité avec le plan d'implantation initial, les produits ne sont pas déplacés - Le rayon est suffisamment achalandé en quantité et en variété, et les produits manquants sont signalés par un affichage |
|--|--|---|--|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>A1.2. Gestion de la disponibilité et de l'état des produits dans le rayon</p> | <p>A1.2.C1. Inventorier les produits à l'aide des documents d'inventaire et vérifier la disponibilité des produits en rayon, en respectant le principe des 20/80 (loi de Pareto), afin d'anticiper les ruptures de produits dans le point de vente et ainsi définir les besoins en approvisionnement.</p> <p>A1.2.C2. Contrôler l'état des produits, les emballages, leur rangement et l'état de conservation des produits périssables, afin d'optimiser le linéaire et de respecter les normes en vigueur.</p> <p>A1.2.C3. Réassortir un rayon en produits et réaménager un rayon en fonction des caractéristiques identifiées pour l'état des produits (emballage abîmé, DLC...), en modifiant l'ordonnancement des produits et en éliminant certains, afin de garantir la praticité et l'attractivité des rayons pour le consommateur, tout en respectant les normes en vigueur.</p> | <p><u>E2. Type d'évaluation :</u> Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur l'inventaire et le contrôle des produits présents dans un rayon</p> <p><u>Conditions de réalisation :</u> Remise au candidat d'un dossier comportant les éléments suivants : document d'inventaire, liste et caractéristiques des produits présents dans le rayon : état, DLC...</p> <p><u>Réalisations demandées au candidat :</u> A partir du dossier, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lister les besoins en approvisionnement sous 15 jours pour les produits concernés en matière de DLC et DLUO. - Signaler les produits à remplacer dans le rayon, en justifiant ses choix | <ul style="list-style-type: none"> - Le rayon est propre et nettoyé, sans produit abîmé, éventré, cassé, renversé (règle des 3P) - Les étiquettes de prix sont toutes présentes, elles sont intactes et bien positionnées. <p>E2.Cr1. A l'aide du dossier, le candidat analyse les DLC et DLUO des produits, il repère les produits concernés par la DLC expirée sous 15 jours, et identifie et liste tous les produits qui nécessiteront d'être sortis de rayon et réapprovisionnés sous 15 jours.</p> <p>E2.Cr2. A l'aide du dossier, le candidat analyse les caractéristiques des produits, et identifie et liste tous ceux qui doivent être remplacés en raison de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat détérioré, - DLC ou DLUO expirée, <p>E2.Cr3. A l'aide du dossier, le candidat repère et liste tous les produits à mettre en avant dans le rayon en raison de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - DLC courte, - Produits saisonniers, - Produits d'appel, - Produits en lots, |
|--|--|--|---|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>A1.3. Affichage des réglementations et étiquetage des prix dans la surface de vente</p> | <p>A1.3.C1. Contrôler la présence de l’affichage réglementaire en rayon et son actualisation (ILV : Information sur le Lieu de Vente), afin de se conformer aux obligations légales, notamment en matière d’hygiène et de sécurité, auxquelles est soumis le point de vente.</p> <p>A1.3.C2. Réaliser un affichage en matière de réglementation, d’hygiène et de sécurité, afin de garantir aux clients l’accessibilité des informations légales.</p> <p>A1.3.C3. Soutenir et développer l’affichage à destination des personnes en situation de handicap sur l’accessibilité et les services proposés par le magasin afin de faciliter leurs visites sur le site.</p> <p>A1.3.C4. Contrôler l’étiquetage des produits et marchandises et réaliser les étiquettes de prix, en se conformant aux objectifs commerciaux (PLV : Information sur le Lieu de Vente) et de merchandising, afin de garantir un étiquetage clair et transparent pour le client.</p> <p>A1.3.C5. Adapter les affichages et les étiquettes en matière de contenus et de formats, afin de permettre leur compréhension et leur lisibilité pour tous les clients, en particulier ceux en situation de handicap ou seniors, et un confort d’achat optimisé.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Signaler les produits à mettre en avant dans le rayon, en justifiant ses choix. <p>E3. Type d’évaluation : Mise en situation professionnelle réalisée à l’écrit portant sur l’affichage réglementaire et l’étiquetage des prix dans une surface de vente</p> <p>Conditions de réalisation : Remise au candidat d’un dossier composé des éléments : documents d’affichage réglementaire au sein d’une surface de vente identifiée, liste de produits et prix correspondants, charte d’étiquetage du magasin</p> <p>Réalisations demandées au candidat : A partir du dossier, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les documents d’affichage réglementaire qui lui sont proposés - Signaler le(s) document(s) dont la réglementation est obsolète - Repérer le(s) document(s) d’affichage réglementaire manquant(s) - Réaliser le ou les document(s) d’affichage réglementaire | <ul style="list-style-type: none"> - Nouveautés, <p>E3.Cr1. A l’aide du dossier, le candidat effectue un contrôle exhaustif de l’affichage réglementaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il repère et désigne-tous les affichages dont la réglementation est obsolète - Il nomme tous les affichages manquants en regard du type de surface de vente qui lui a été présenté. <p>E3.Cr2. Le candidat réalise tous les affichages réglementaires qu’il a identifiés comme manquants.</p> <p>E3.Cr3. Le candidat prend en compte des clients en situation de handicap, et propose des versions des affichages réglementaires manquants adaptées, en format et en contenus (simplification), à différents degrés et types de handicaps.</p> <p>E3.Cr4. A l’aide du dossier, le candidat effectue un contrôle exhaustif de la liste des prix :</p> |
|--|---|--|---|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | <p>manquant(s), en proposant une version adaptée à un client en situation de handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler l'adéquation entre la liste des produits et la liste des prix - Signaler les prix qui lui paraissent fautifs - Réaliser une étiquette de prix, en prenant en compte les clients en situation de handicap. | <ul style="list-style-type: none"> - Il vérifie l'adéquation prix / produits - Il repère et signale tous les prix qui lui paraissent erronés. <p>E3.Cr5. Le candidat réalise une étiquette de prix :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'étiquette est complète et présente tous les éléments : codes, désignation produit, prix - L'étiquette est conforme : pas d'erreurs de codes, pas de faute d'orthographe, éléments bien positionnés dans les différentes zones de l'étiquette - L'étiquette est lisible : le candidat applique la charte d'étiquetage du magasin et prend en compte un client en situation de handicap visuel. |
| <p>A2. Gestion des stocks de marchandises au sein d'un magasin</p> <p>A2.1. Réception et entreposage des produits au sein d'un magasin</p> | <p>A2.1.C1. Réceptionner une livraison au moyen des documents de livraison (bon de commande et bon de livraison), afin de s'assurer de la conformité de la livraison.</p> <p>A2.1.C2. Procéder aux rapprochements des produits lors de la réception des marchandises, afin d'identifier les écarts entre stocks réels et stocks théoriques, et alerter les interlocuteurs concernés le cas échéant.</p> <p>A2.1.C3. Réaliser le rangement des stocks avec le matériel adéquat (transpalette, chariot élévateur...), en adaptant le rangement selon les types de produits, afin de garantir la conservation des produits et de faciliter leur accès et leur</p> | <p><u>E1. Type d'évaluation :</u> Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur la réception et l'entreposage des produits au sein d'un magasin.</p> <p><u>Réalisations demandées au candidat :</u> Il est demandé au candidat d'établir une check-list des étapes, processus, normes et points de vigilance à respecter lors de la réception et de l'entreposage des</p> | <p>E1.Cr1. Le candidat rédige une check-list dans laquelle il décrit et détaille :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La procédure de réception d'une livraison de produits : le candidat mentionne tous les documents nécessaires (bon de commande, liste des produits, bon de livraison) - La procédure d'inventaire des produits réceptionnés : le candidat indique tous les points de vigilance (conformité bon de |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>manipulation, en toute sécurité, par l'ensemble des collaborateurs concernés.</p> <p>A2.1.C4. Adapter ses gestes et sa posture lors de la réception et de l'entreposage des produits, afin de se prémunir contre l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS).</p> <p>A2.1.C5. Adapter à un collaborateur en situation de handicap la procédure suivie lors de l'entreposage, sa gestuelle et son discours, ainsi que ses attentes, à la nature du handicap, afin de collaborer avec un équipier en situation de handicap et de réussir l'entreposage.</p> | <p>produits au sein d'un magasin, notamment en termes de strict respect des conditions de sécurité lors des manipulation et transport des marchandises.</p> <p>Le candidat devra également préciser les adaptations possibles lors de l'opération d'entreposage pour collaborer avec un équipier en situation de handicap.</p> | <p>commande/bon de livraison, écarts stocks réels/théoriques)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principes de rangement en stock, en différentes zones (froid, protégée...) et avec recours au matériel adapté aux différents types de produits (lourds, volumineux, fragiles...) <p>E1.Cr2. Le candidat rédige une check-list dans laquelle il décrit et détaille les gestes et postures à privilégier pour prévenir les TMS et les blessures lors de la réception et de l'entreposage de produits, et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economiser et adapter ses gestes pour les bras et jambes pour limiter les risques de tendinites - Adopter une posture adaptée à la prévention des douleurs dorsales - Prendre des précautions par rapport à la chute d'objets (vigilance, posture, placement des objets) - Porter et déplacer des charges lourdes avec précautions et en adaptant sa posture - Manier avec précautions et en respectant leurs modes d'emploi les objets tranchants - Mettre au froid avec un matériel adapté (gants...). |
|--|--|--|---|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>A2.2. Participation à la démarche d'approvisionnement et de réapprovisionnement du magasin</p> | <p>A2.2.C1. Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion des stocks du magasin, en les rapprochant des constats effectués sur le terrain, afin d'identifier les risques de rupture en approvisionnement.</p> <p>A2.2.C2. Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks de produits, tel que constaté en rayon, afin de compléter les informations délivrées par le logiciel de gestion des stocks et afin d'assurer une bonne rotation des stocks.</p> <p>A2.2.C3. Préparer les commandes de produits sur le logiciel de gestion, en respectant les calendriers de livraisons du magasin, les délais et les procédures des fournisseurs, afin de participer à la planification des commandes de produits à renouveler.</p> | <p>E2. Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur l'approvisionnement et le réapprovisionnement d'un magasin, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation.</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logiciel de gestion des stocks avec informations déjà saisies (mises à jour des stocks théoriques) - Remise au candidat d'un dossier écrit (liste des produits présents en rayon, calendrier, calendrier de livraisons du magasin, procédures de livraison fournisseurs) <p>Réalisations demandées au candidat :</p> | <p>E1.Cr3. Le candidat rédige une check-list dans laquelle il décrit des adaptations de la procédure d'entreposage en fonction de différents degrés et types de handicap d'un équipier avec lequel il pourrait être amené à collaborer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exprimer simplement les consignes - Travailler en relais entre équipiers lors de la manutention des produits - Mimer les gestes de manutention, etc. <p>E2.Cr1. Le candidat présente un plan d'actions découpé en plusieurs étapes logiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il commence par détailler et expliquer les informations à analyser dans le logiciel de gestion des stocks ; vérification des stocks théoriques et vérification des mises à jour - Il analyse ensuite les informations du logiciel et indique les produits nécessitant un réapprovisionnement - Il mentionne l'action suivante : alerter, sur la nécessité de réapprovisionnement, le responsable en charge de la gestion du réapprovisionnement - A partir de l'analyse de la liste des produits présents en rayon, qu'il compare avec l'état théorique des stocks indiqué |
|---|---|---|--|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>Il est demandé au candidat d'analyser les informations saisies dans le logiciel de gestion des stocks et contenues dans le dossier, et de proposer un plan d'actions pour planifier une commande de produits.</p> <p>Le candidat devra également saisir sur le logiciel de gestion, en présence du jury d'évaluation, une commande de produits.</p> | <p>dans le logiciel, il précise la nécessité de réapprovisionnement qu'il a précédemment identifiée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il détaille les éléments à prendre en compte pour planifier la commande : calendrier de livraisons du magasin, délais et procédures fournisseurs. <p>E2.Cr2. Sur la base de son plan d'actions et des informations qu'il a analysées, le candidat saisit sur le logiciel de gestion une commande de réapprovisionnement juste et précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat saisit tous les produits à commander et les quantités correspondantes - Le candidat prend en compte les paramètres temporels pour passer et programmer la commande : calendriers d'approvisionnement du magasin, calendriers et délais de livraison du fournisseur - Le candidat respecte les procédures du fournisseur. |
| <p>A3. Construction d'une relation commerciale et d'une expérience client au sein d'un magasin</p> <p>A3.1. Accueil du client</p> | <p>A3.1.C1. Accueillir le client au sein du magasin, en utilisant un discours, un lexique et une attitude en cohérence avec l'identité et la culture du magasin, afin d'embarquer le client dans une véritable expérience d'achat.</p> | <p>E1. Type d'évaluation :</p> <p>Mise en situation professionnelle sous forme d'un jeu de rôles dans lequel le candidat doit instaurer</p> | <p>E1.Cr1. Le candidat accueille le client en instaurant une relation commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il sourit |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>A3.1.C2. Orienter le client dans les rayons ou les différentes surfaces de vente du magasin, en le questionnant sur son besoin et sa recherche, afin de faciliter et fluidifier son parcours d'achat.</p> <p>A3.1.C3. Accompagner un client en situation de handicap, sénior ou en difficulté dans son parcours d'achat, en lui proposant une aide particulière en termes de déplacements dans le magasin, ou de saisie des produits, ou d'adaptation des conseils requis etc., en lien avec la nature de son handicap ou de ses difficultés, afin de lui permettre d'accéder à un service donné et d'acquérir les produits souhaités.</p> | <p>une relation commerciale avec un client joué par un membre du jury</p> <p>Conditions de réalisation : Jeux de rôles Remise au candidat d'un dossier composé des éléments : identité et culture commerciale du magasin</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est demandé au candidat d'instaurer la relation commerciale avec le client joué par un membre du jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client, - Puis, à partir du recueil du besoin du client, l'orienter vers le rayon recherché. <p>Le candidat devra, enfin, détailler au jury d'évaluation, l'accompagnement qu'il proposerait à un client en situation de handicap.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Il utilise un discours adapté : registre de langue, terminologie - Il adopte une posture professionnelle et adaptée à la situation. <p>E1.Cr2. Le candidat incarne l'identité et la culture du magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il utilise la terminologie préconisée par le magasin : expressions, mots-types, acronymes... - Il adopte une posture en adéquation avec la culture du magasin. <p>E1.Cr3. Le candidat pose des questions fermées au client pour comprendre son besoin.</p> <p>E1.Cr4. Le candidat oriente le client avec précision vers le rayon recherché.</p> <p>E1.Cr5. Le candidat présente les modalités particulières pour accompagner dans son acte d'achat un client en situation de handicap, en prenant en compte différents types et degrés de handicaps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il répète les explications données au client - Il simplifie les explications données au client - Il augmente le volume de sa voix - Il accompagne directement le client jusqu'au rayon recherché |
|--|---|---|--|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>A3.2. Accompagnement du client dans son acte d'achat au sein du magasin</p> | <p>A3.2.C1. Conseiller le client en lui présentant et en lui expliquant les caractéristiques et la disponibilité du produit, et en proposant une alternative si nécessaire, afin de le guider dans son acte d'achat.</p> <p>A3.2.C2. Rechercher des produits non présentés en rayon, en vérifiant la disponibilité en réserve ou dans un autre point de vente, afin de satisfaire le besoin du client.</p> <p>A3.2.C3. Offrir des services au client (livraison, carte fidélité, échantillons...), afin d'optimiser la fidélisation du client envers le magasin et effectuer, si possible, une vente complémentaire.</p> <p>A3.2.C4. Désamorcer un conflit avec un client en utilisant des techniques de communication non violente (CNV), de reformulation et de posture, afin de maintenir la relation commerciale et la confiance du client envers le magasin.</p> | <p>E2. Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle sous forme d'un jeu de rôle dans lequel le candidat doit accompagner un client, joué par un membre du jury, dans un acte d'achat compliqué par l'absence du produit initialement souhaité par le client</p> <p>Conditions de réalisation : Jeux de rôles devant le jury d'évaluation</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est demandé au candidat d'accompagner le client dans son acte d'achat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le produit recherché par le client - Informer le client de l'indisponibilité du produit - Proposer une alternative au produit souhaité - Vérifier la disponibilité du produit <p>Proposer un service annexe tout en gérant le mécontentement du client.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Il sollicite l'aide d'un autre collaborateur - Il saisit des produits à la place du client... <p>E2.Cr1. Le candidat recueille le besoin du client en lui posant des questions fermées et ouvertes.</p> <p>E2.Cr2. Le candidat présente au client les caractéristiques du produit de manière concise et s'assure ainsi qu'il s'agit bien du produit souhaité.</p> <p>E2.Cr3. Le candidat informe le client que le produit n'est pas disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il le recherche en réserve - Il interroge la disponibilité d'un autre point de vente - Il conclut à l'indisponibilité du produit. <p>E2.Cr4. Le candidat propose une alternative au client, en mettant en avant et détaillant les caractéristiques et avantages du produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produit similaire - Produit de meilleure qualité - Produit de coût moindre... <p>E2.Cr5. Le candidat gère le mécontentement du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il garde son calme, en posture et en discours - Il n'élève pas la voix |
|--|---|---|---|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Il reste poli - Il applique la CNV : il accueille le mécontentement du client et il reformule les propos du client pour abaisser le niveau de mécontentement de celui-ci - Il réitère sa proposition d'un produit de substitution - Il propose au client un service supplémentaire ou un geste commercial adapté au contexte de mécontentement du client (échantillon, carte fidélité avec points supplémentaires...). |
| <p>A4. Gestion et développement des ventes d'un magasin</p> <p>A4.1. Gestion commerciale et financière des ventes effectuées sur la surface de vente ou dans le magasin</p> | <p>A4.1.C1. Procéder à un encaissement au moyen d'un logiciel de caisse, afin de faciliter les opérations de vente et de limiter les erreurs comptables.</p> <p>A4.1.C2. Vérifier la caisse, les opérations encaissées et décaissées, l'édition de tickets, afin de contrôler la justesse de la caisse, repérer les erreurs éventuelles, et les corriger si possible.</p> <p>A4.1.C3. Procéder à un remboursement ou éditer un avoir, en vérifiant la faisabilité du remboursement ou de l'avoir en matière de politique magasin, de délais de retour du produit, de conformité du produit retourné, afin de satisfaire la demande du client.</p> | <p><u>E1. Type d'évaluation :</u> Mise en situation professionnelle, sur logiciel de caisse, portant sur la gestion commerciale des ventes d'une surface de vente, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation</p> <p><u>Conditions de réalisation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'évaluation sera réalisée sur un logiciel de caisse. - Un écrit est également demandé au candidat. - Remise au candidat d'un dossier par le certificateur : historique quotidien des ventes d'une surface de vente ; historique des ventes | <p>E1.Cr1. Le candidat saisit toutes les ventes sur le logiciel de caisse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il respecte l'ordre des informations à saisir - Il utilise les bons champs de saisie - Il ne commet pas d'erreurs de saisie. <p>E1.Cr2. Après avoir contrôlé la caisse pour une autre journée de vente en vérifiant la concordance entre l'historique des ventes et les opérations saisies, le candidat, par écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrit toutes les erreurs qu'il a identifiées et leur nature (tickets non édités...) |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>et état des opérations de caisse effectuées à une autre date par la même surface de vente ; descriptif d'un produit retourné par un client (état et étiquette)</p> <p>Réalisations demandées au candidat :</p> <ul style="list-style-type: none">- Il est demandé au candidat de procéder à la saisie, sur le logiciel de caisse, des opérations correspondant à l'historique des ventes qui lui a été communiqué.- Il est demandé au candidat de contrôler la caisse à l'aide de l'état des opérations qui lui a été communiqué, de signaler les erreurs et d'expliquer, par écrit, comment celles-ci pourraient être corrigées.- Il est demandé au candidat d'indiquer, en analysant le descriptif du produit retourné par le client, si le produit peut être remboursé, et si certaines informations non présentes dans le dossier communiqué peuvent modifier la réponse apportée au client (remboursement ou non). | <ul style="list-style-type: none">- Indique les possibilités de corrections : nouvelle saisie, correction manuelle du solde de caisse, ticket d'erreur adressé au gestionnaire, etc. <p>E1.Cr3. Après avoir analysé les informations relatives à un produit retourné par un client, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none">- Indique si le produit peut être remboursé : état du produit conforme ou non, produit utilisé, étiquette produit présente, ticket de caisse conforme- Précise les informations qui lui manquent pour confirmer ou non la possibilité de remboursement : politique du magasin en matière de remboursement, date du retour du produit par le client. |
|--|--|---|---|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>A4.2. Animation promotionnelle et commerciale au sein de la surface de vente ou du magasin</p> | <p>A4.2.C1. Identifier le besoin d'écoulement de certains produits en fonction du niveau des stocks ou des dates de péremption, afin de sélectionner les produits à écouler et à mettre en avant lors d'opérations promotionnelles.</p> <p>A4.2.C2. Mettre en place des opérations promotionnelles, par lots ou délotage, réductions etc., afin d'écouler certains produits difficiles à vendre ou proches de la date de péremption selon le principe « To good to go » des magasins Carrefour.</p> <p>A4.2.C3. Mettre en place des animations commerciales en fonction des promotions proposées ou des actualités saisonnières, afin de relayer la politique de merchandising, du magasin ou du distributeur, visant à mettre en avant certains produits, et afin d'inciter les clients à acheter des produits nouveaux, ou peu ou mal connus, ou peinant à être écoulés.</p> <p>A4.2.C4. Recueillir et recenser les demandes de clients sur des produits spécifiques, afin que le magasin puisse proposer de nouveaux référencements et enrichir son offre commerciale.</p> <p>A4.2.C5. Recueillir et recenser, de la part de clients en situation de handicap, seniors, ou connaissant des difficultés temporaires, les besoins et demandes en matière de services du magasin ou d'adaptations de la surface de vente à la nature de leur handicap ou de leurs difficultés, afin de contribuer à la démarche inclusive du magasin.</p> | <p><u>E2. Type d'évaluation :</u> Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur une proposition d'animation promotionnelle et commerciale, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation</p> <p><u>Conditions de réalisation :</u> Remise au candidat d'un dossier composé de la liste de produits avec DLC ou DLUO.</p> <p><u>Réalisations demandées au candidat :</u> A partir du dossier, il est demandé au candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De sélectionner les produits à mettre en avant lors d'une opération promotionnelle - De concevoir l'opération promotionnelle et l'animation adaptées à l'une des catégories de ces produits. <p>Le candidat devra ensuite justifier ses choix au jury d'évaluation, et lui présenter l'animation promotionnelle qu'il a élaborée.</p> | <p>E2.Cr1. Le candidat analyse les DLC des produits du dossier et identifie tous ceux à mettre en promotion.</p> <p>E2.Cr2. En fonction du type de produits à promouvoir, le candidat élabore une opération promotionnelle pour l'une des catégories de produits parmi ceux identifiés comme devant être promus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opération promotionnelle par lots - Opération promotionnelle par réduction. <p>Il justifie son choix en regard de la catégorie de produits concernée.</p> <p>E2.Cr1. Le candidat présente une animation commerciale adaptée à la catégorie de produits et à l'opération promotionnelle choisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démonstration - Dégustation - Stand - Animation déguisée ou musicale, etc. <p>Il justifie son choix en regard de la catégorie de produits concernée.</p> |
|---|--|---|--|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>A4.3. Prise en charge du click-and-collect, d'une commande en ligne ou d'un drive</p> | <p>A4.3.C1. Réceptionner ou prendre la commande, via un carnet de commande ou un bon de commande ou une commande en ligne, afin de la préparer pour le client.</p> <p>A4.3.C2. Préparer la commande en réunissant les produits commandés et en procédant à un emballage et à un étiquetage spécifique, afin de remettre au client des produits conformes à la commande qu'il a passée.</p> | <p>E3. Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle écrite portant sur les réponses à apporter à des demandes client en matière de nouveaux produits et d'aménagements magasin</p> <p>Conditions de réalisation : Remise au candidat d'un dossier comportant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du magasin (taille, emplacement, produits, plans...) - Liste de demandes clients de nouveaux produits - Liste de demandes clients d'aménagements de la surface de vente <p>Réalisations demandées au candidat : A partir de l'analyse du dossier remis par le jury d'évaluation, il est demandé au candidat de répondre par écrit de la recevabilité des différentes demandes client qui lui ont été soumises, en expliquant ses choix.</p> | <p>E3.Cr1. A partir du dossier, et pour chacune des catégories de demandes (produits ou aménagements) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat inventorie les demandes reçues - Le candidat les regroupe et les classe par thème - Le candidat les hiérarchise : par ordre d'importance, par degré d'urgence, par degré de réalisme/de recevabilité... <p>E3.Cr2. A l'aide des informations du dossier, le candidat juge et argumente la recevabilité des demandes de produits en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des caractéristiques du magasin : emplacement et taille du magasin, occupation des rayons - Des produits déjà présents : offre de nouveaux produits redondante ou complémentaire. <p>E3.Cr3. A l'aide des informations du dossier, le candidat juge et argumente la recevabilité des demandes d'aménagements en fonction des caractéristiques du magasin :</p> |
|--|--|---|--|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p><u>E4. Type d'évaluation :</u> Mise en situation professionnelle en magasin portant sur le traitement d'une commande en ligne.</p> <p><u>Conditions de réalisation :</u> Remise au candidat d'un dossier composé des éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impression de la confirmation de commande de produits passée par un client sur un site Web marchand - Liste des références magasins des produits - Identification des zones de chalandises des différents produits du magasin - Bon de commande vierge <p><u>Réalisations demandées au candidat :</u> A partir du document remis, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablir le bon de commande correspondant - Expliquer, à l'écrit, comment les produits commandés par le | <ul style="list-style-type: none"> - Taille et emplacement du magasin - Plans : surface du magasin, organisation du magasin, zones de circulations. <p>E4.Cr1. A partir du dossier, le candidat reporte toutes les informations nécessaires à la préparation de la commande sur le bon de commande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La désignation exacte des produits commandés, avec leurs caractéristiques - Les quantités de produits commandés - Les références magasin correspondant aux produits commandés - Les zones de chalandise correspondant aux références magasin des produits commandés - La disponibilité effective des produits - Les coordonnées complètes du client. <p>E4.Cr2. Avec l'aide des informations reportées dans le bon de commande, le candidat explique toutes les modalités de préparation de la commande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication des coordonnées du client sur l'emballage extérieur de la commande |
|--|--|--|---|

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | client devront être étiquetés et emballés. | <ul style="list-style-type: none">- Mention fragile ou de sens de transport sur l'emballage extérieur de la commande- Copie du bon de commande dans la commande à livrer- Etiquetage des produits, spécifique à la commande en ligne : désignation spécifique, étiquettes ou bon de retour...- Choix des emballages : emballage supplémentaire des produits en vue du transport vers le client (papier bulle, carton, emballage réfrigéré...); emballages consignés ou recyclés ou recyclables- Conditions de retour de la commande par le client- Bon de transport. |
|--|--|--|---|

