

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

En zone commerciale, le titulaire de l'option C *services à la clientèle* du CAP *employé de vente spécialisé* accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits et services, conseille le client et, le cas échéant, conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Par ailleurs, il participe à la gestion de la relation client, contribue à l'utilisation et à la valorisation de l'espace commercial.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- Agent commercial et des services à la clientèle,
- Agent d'accueil et de services.

1.2.2. Types d'entreprises :

Le titulaire du CAP *employé de vente spécialisé*, option C *services à la clientèle* exerce ses activités dans des espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, pôles d'échanges de transport, centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs).

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP « employé de vente spécialisé, option C services à la clientèle » est placé sous l'autorité du responsable de l'espace d'évolution de la clientèle.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel du titulaire du CAP *employé de vente spécialisé*, option C *services à la clientèle* se caractérise par :

- ✓ les évolutions dans les modes de vie, de consommation et les goûts des consommateurs, l'accroissement des exigences des clients mieux informés, un rapport « qualité-prix » adapté aux types de clientèle, la concurrence très importante des différentes formes de vente et de distribution de produits et de services ;
- ✓ les évolutions des outils de gestion et de communication ;

- ✓ la relation de service à la clientèle dans un contexte multiservices ;
- ✓ les réglementations spécifiques aux espaces ouverts aux publics ;
- ✓ les modes opératoires des équipements spécialisés ;
- ✓ les démarches qualité en vigueur en entreprises.

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité de l'employé s'exerce essentiellement debout et nécessite des déplacements dans l'espace d'évolution de la clientèle.

La tenue et le comportement de cet employé répondent aux exigences spécifiques des emplois et des organisations concernées, notamment, en matière d'hygiène.

Selon les univers commerciaux, il peut être astreint à des règles d'hygiène et/ou de sécurité particulières.

L'employé s'adapte aux contraintes saisonnières ou au rythme commercial dans le respect du droit du travail. Il respecte la réglementation des lieux ouverts au public : ouverture le dimanche et les jours fériés.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Deux fonctions sont communes à l'ensemble des options (produits alimentaires, produits d'équipement courant et services à la clientèle)

- Vente
- Accompagnement de la vente

Deux autres sont caractéristiques de chacune d'elles. Pour l'option C (services à la clientèle) :

- Gestion de la relation client
- Contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

La mise en œuvre de ces fonctions peut être différenciée selon la spécificité et/ou la taille de l'entreprise.

Option C : services à la clientèle

Fonction : GESTION DE LA RELATION CLIENT

Dans le contexte de l'accompagnement des clients sur un espace multiservices

TÂCHES

- Participation à l'organisation de la « présence » sur le site
- Recherche de l'information nécessaire au renseignement du client
- Information aux clients sur les services offerts par les différents occupants du site
- Utilisation des différents outils à disposition pour l'information, l'orientation...
- Orientation du client vers les services ou solutions adaptés
- Aide à la diffusion et à l'interprétation d'informations disponibles
- Aide aux clients dans l'utilisation des installations, équipements et appareils de distribution automatique
- Prise en charge du client, notamment, en cas de situation perturbée
- Prise en charge des clients à mobilité réduite
- Régulation du flux des clients dans l'espace pour accéder aux services, installations...
- Réception/enregistrement des réclamations des clients et transmission au(x) responsable(s)

CONDITIONS D'EXERCICE

1 – Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- documentation professionnelle (manuels, mémento, guides, imprimés, données informatisées...)
- plans des lieux

Équipements : Équipement informatique et téléphonique
Matériels d'aide, de guidage, de signalisation

Liaisons-relations : Relations avec les clients, les services concourant à la chaîne de l'information de la clientèle, avec le responsable.

2 – Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le respect des consignes et procédures.

RÉSULTATS ATTENDUS EN PRÉSENTIEL

- Prévenance et assistance à la clientèle
- Information fiable, claire et compréhensible en toute situation
- Transmission des réactions des clients
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Accroissement de la fréquentation du site

**Fonction : CONTRIBUTION À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL
ET À SA VALORISATION**

Dans le cadre de la prise en charge physique de l'espace d'évolution de la clientèle

TÂCHES

- Réalisation d'un tour de site : identification et localisation des divers appareils, installations...
- Vérification de l'état et du fonctionnement de chacune des installations (dont les systèmes d'alarme) par contrôle visuel, par contrôle d'écrans de surveillance...
- Relevé des dysfonctionnements par annotation des documents prévus à cet effet et prise des mesures qui s'imposent
- Réalisation de la maintenance (interventions ne nécessitant pas le recours à un technicien : remplacement des consommables...) ou avis au service de maintenance
- Mise en place de mesures conservatoires (en cas de danger pour le public)
- Contrôle du respect des délais de remise en état contractualisés et relance éventuelle
- Participation au développement de l'attractivité du site
- Participation à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens, les personnes (*)
- Mise en place éventuelle d'un périmètre de protection par application des consignes prévues pour la mise en sécurité des personnes et des installations
- Accompagnement sur le site d'intervenants (réparateur, police, secours...)

CONDITIONS D'EXERCICE

1 – Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- documentation professionnelle (manuels, mémento, guides, imprimés, données informatisées...)
- plans des lieux

Équipements : Équipement informatique et téléphonique
Matériels d'aide, de guidage, de signalisation

Liaisons-relations : Relations avec les clients, les services de surveillance et de secours internes et externes, avec le responsable du site et avec les différents services de production.

2 – Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le respect des consignes et procédures.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Assurance au quotidien de la bonne circulation des clients au sein de l'espace
- Assurance du bon fonctionnement des équipements et installations à disposition de la clientèle
- Contribution au bon état général du site (propreté, fonctionnement...) et à son attractivité
- Contribution par la maintenance de premier niveau du taux de fiabilité des appareils et installations
- Participation à la lutte contre l'insécurité (dépréciation du matériel, sécurité des personnes) sur le site.

(*) L'intervention physique sur l'accidenté n'est pas requise.

Option A : produits alimentaires
Option B : produits d'équipement courant
Option C : services à la clientèle

Fonction : VENTE

TÂCHES

- Accueil du client
- Écoute et recherche des besoins et motivations
- Sélection et apport de précisions spécifiques aux produits adaptés au besoin du client
- Argumentation
- Réponse aux objections les plus courantes
- Prise de commande simple, le cas échéant
- Conclusion de la vente
- Réalisation de ventes additionnelles
- Réalisation d'opérations complémentaires (découpe, emballage...)
- Établissement des documents de vente (fiche de débit, facture, bon de caisse...) éventuellement
- Éventuellement, encaissement selon le mode de paiement et/ou mise à jour du fichier informatisé
- Prise de congé du client

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- catalogues, tarifs
- fiches techniques, argumentaire
- fichier "clients" (informatisé ou non)
- plan publi-promotionnel

Équipements :

- environnement téléphonique et informatique
- matériel de vente
- matériel d'encaissement

Liaisons-relations :

Relation avec le client, avec le responsable du point de vente ou de l'entrepôt, avec le laboratoire, le cas échéant.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le déroulement de l'entretien, dans le respect des directives et de l'information du client.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réalisation de ventes
- Adéquation de l'emballage au produit, le cas échéant
- Participation à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires et de marge
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission au responsable des réactions de la clientèle

Option A : produits alimentaires
Option B : produits d'équipement courant
Option C : services à la clientèle

Fonction : ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

TÂCHES

- Information du client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat (albums professionnels, catalogues...)
- Participation à l'information du client (publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation...)
- Proposition de services liés au produit (livraison, portage, retouche...)
- Proposition de services liés au client (carte de fidélité, de paiement...)
- Proposition de services liés au prix (crédit, réduction...)
- Mise à jour du fichier "clients"
- Traitement des réclamations courantes des clients en fonction des procédures
- Participation aux manifestations promotionnelles ou événementielles
- Livraison éventuellement

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- catalogues des productions ou compositions, albums professionnels, vidéos...
- procédures

Équipements :

- équipement informatique et téléphonique

Liaisons-relations :

Relation avec les clients, le responsable de l'espace de vente ou de l'entrepôt.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réponse adaptée au besoin du client ; satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission des réactions des clients
- Comportement adapté aux exigences de l'entreprise