

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

En point de vente spécialisé, le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et 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 réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition.

Dans le cadre de l'option C, 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) :

Vendeur ou employé de vente dans l'un des univers marchands suivants :

Produits alimentaires,
Produits d'équipement courant.

Dans le cadre de l'option C :
Agent commercial et des services à la clientèle
Agent d'accueil et de services

1.2.2. Types d'entreprises

Pour les options A et B, le titulaire du CAP " employé de vente spécialisé " exerce ses activités dans des entreprises de commerce de détail, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client-vendeur existe. Par exemple :

Magasin de proximité, sédentaire ou non sédentaire,
Magasin de détail spécialisé,
Petite, moyenne ou grande surface spécialisée,
Îlots de vente des grands magasins.

Dans le cas de l'option A (produits alimentaires) :

-Boulangerie	- Boulangerie – pâtisserie
-Pâtisserie - chocolaterie – confiserie	- Chocolaterie - confiserie
-Glacerie	
-Charcuterie – traiteur (volailles, gibiers...)	- Boucherie (produits carnés) - triperie
-Boucherie - charcuterie (volailles, gibiers...)	- Poissonnerie
-Commerce de primeurs	- Fromagerie - crèmerie
-Épicerie (sèche, liquide...)	
-Rayons " produits frais " de la grande distribution.	

Dans le cas de l'option B (produits d'équipement courant), il s'agit des mêmes types de magasin portant sur tout autre univers de la vente.

Certains emplois s'exercent dans des entreprises spécialisées, mono ou pluri-activités.

Ils peuvent également se trouver chez les grossistes ou semi-grossistes : entrepôts de produits frais ou de produits secs, entrepôt de marchés d'intérêt national (M.I.N.).

Dans le cas de l'option C (services à la clientèle)

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 " est placé sous l'autorité du commerçant, du responsable du point de vente ou du rayon. Le cas échéant, il travaille sous l'autorité du responsable de l'espace de vente de l'entrepôt.

Dans le cas de l'option C, il 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 de l'employé de vente spécialisé se caractérise par :

- les évolutions dans les modes 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.

En ce qui concerne l'option A (produits alimentaires)

- la présentation marchande de produits à conservation limitée, la grande diversité des matières premières utilisées, les techniques de préparation et de conservation propres à ces produits ;

- les codes, les guides et les réglementations spécifiques aux métiers de l'alimentation, l'utilisation appropriée des matériels dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, les exigences dans l'exercice du métier en matière d'hygiène et de tenue professionnelle (normes par filière alimentaire) ;

En ce qui concerne l'option B (produits d'équipement courant)

les réglementations " produits " s'appliquant aux univers marchands correspondants.

En ce qui concerne l'option C (services à la clientèle)

- 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 qualités en vigueur en entreprise.

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité de l'employé de vente spécialisé s'exerce essentiellement debout et nécessite des déplacements dans l'espace d'évolution de la clientèle (option C), dans l'espace de vente et éventuellement dans les réserves et/ou locaux de fabrication. Il peut être amené à effectuer des livraisons (options A et B).

La tenue et la présentation de cet employé, l'entretien de l'espace de vente répondent aux exigences, notamment en matière d'hygiène.

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

L'employé de vente doit s'adapter aux contraintes saisonnières ou au rythme commercial dans le respect du droit du travail. Il doit respecter la réglementation des lieux ouverts au public, des commerces alimentaires et des commerces situés en station touristique (ouverture le dimanche et les jours fériés).

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Deux fonctions sont communes à l'ensemble des univers marchands, produits alimentaires, produits d'équipement courant et services à la clientèle, et deux autres sont caractéristiques de chacun d'eux :

OPTION A

PRODUITS ALIMENTAIRES

OPTION B

PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Réception des produits et mise en état de conservation

Suivi marchand des familles de produits alimentaires

Réception des produits et tenue des stocks

Aide au suivi d'assortiments

OPTION C : SERVICES A LA CLIENTÈLE

Gestion de la relation client ;

Contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.

OPTIONS A, B et C

Vente

Accompagnement de la vente

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

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : RÉCEPTION DES PRODUITS ET MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de détail, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES
<p>Réception des produits : contrôles quantitatifs (y compris la traçabilité) et qualitatifs et transmission des informations Saisie des données (informatique ou non) selon l'organisation de l'entreprise Rangement des produits en fonction de leur nature et de leur spécificité Approvisionnement du point de vente à partir des réserves ou des locaux de fabrication, ou le cas échéant, des lieux de stockage Fractionnement en unités de vente Détection et retrait des produits impropres à la vente Vérification des températures des chambres froides Nettoyage des équipements et des locaux</p>
CONDITIONS D'EXERCICE
<p>1- Moyens et ressources</p> <p>Données-informations :</p> <p>consignes de travail et procédures documents relatifs à la livraison et à la réception plan des réserves ou de l'entrepôt règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité</p> <p style="text-align: center;">Équipements :</p> <p>matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾ matériels de saisie, manuels ou informatisés matériels de contrôle (balance, sonde...) matériels de nettoyage</p> <p>Liaisons-relations :</p> <p>Relations avec le responsable du point de vente, du laboratoire de fabrication, du rayon, de l'entrepôt, avec les livreurs.</p> <p>2- Autonomie</p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.</p>
RÉSULTATS ATTENDUS
<p>Adéquation livraison/réception Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité Rangement des produits en lieu et place appropriés (chambres froides, vitrines réfrigérées...) Respect des consignes d'utilisation du matériel Maintien des locaux et des équipements en état de propreté constant</p>

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

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : RÉCEPTION, MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION et EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de gros, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES
<p>Cf. liste des tâches répertoriées page précédente + Préparation des produits jusqu'à l'étiquetage de destination Établissement des documents d'expédition (E.D.I. : échange de données informatisé) Remise des colis au client, au transporteur et/ou au livreur</p>
CONDITIONS D'EXERCICE
<p>1- Moyens et ressources</p> <p>Données-informations :</p> <p>consignes de travail et procédures documents relatifs à la livraison et à la réception plan des réserves ou de l'entrepôt règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité planning de livraison, d'occupation des véhicules</p> <p>Équipements :</p> <p>matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾ matériels de saisie, manuels ou informatisés matériels de contrôle (balance, sonde...) matériels de nettoyage</p> <p>Liaisons-relations :</p> <p>Relations avec le responsable du point de vente, du laboratoire de fabrication, du rayon, de l'entrepôt, avec les livreurs.</p> <p>2- Autonomie</p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.</p>
RÉSULTATS ATTENDUS
<p>cf. liste des résultats attendus page précédente + Adéquation de l'emballage au produit Adéquation de l'expédition à la commande Fiabilité de l'adressage et des documents d'expédition</p>

(1) pouvant nécessiter la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : SUIVI MARCHAND DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de détail, le cas échéant de gros, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES

Mise en rayon, en vitrine - garnissage des étals
Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits
Maintien et contrôle des températures des fabrications et des produits, chauds ou froids
Détection et retrait des produits impropres à la vente
Mise en valeur des produits et/ou des fabrications
Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation
Opérations de pré-conditionnement : coupe, découpe, tranchage...)
Proposition des quantités à commander ou à fabriquer (produits ou emballages) : achats courants
Préparation et nettoyage quotidiens des équipements, de l'espace de vente, des réserves, des locaux réfrigérés ou non
Comptage des produits (inventaires ponctuels, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

fiches techniques ; documentation professionnelle
consignes
documents de saisie d'inventaire

Équipements :

meubles et matériels de présentation et de conservation
matériels de coupe, de pesage, petit matériel de vente (pinces, spatules...)
matériels de nettoyage ; matériels de contrôle (balance, sonde...)
outils d'information, d'affichage, de pancartage

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, au sein d'une équipe, en relation ou non avec le laboratoire.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

Identification rapide des produits dans l'assortiment
Maintien de l'attractivité du point de vente
Présentation esthétique des produits et/ou des fabrications
Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité

OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Fonction : RÉCEPTION DES PRODUITS ET TENUE DU STOCK

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées :

TÂCHES

Réception des produits : contrôles quantitatifs et qualitatifs ; transmission des informations
Saisie (informatisée ou non) des données
Rangement des produits selon leur spécificité
Approvisionnement du point de vente à partir des réserves ou de la zone d'attente
Mise des protections anti-vol

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

consignes de travail et procédures ; règles de codification
documents relatifs à la livraison et à la réception
plan des réserves
règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

Équipements :

matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
matériels de saisie et de contrôle, manuels ou informatisés
matériels " anti-vol "

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.

RÉSULTATS ATTENDUS

Adéquation livraison/réception
Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises
Respect des règles d'hygiène et de sécurité
Rangement des produits en lieu et place appropriés
Respect des consignes d'utilisation du matériel

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

OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Fonction : AIDE AU SUIVI D'ASSORTIMENTS

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré, et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées :

TÂCHES

Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits
Détection et retrait des produits impropres à la vente (détérioration, casse...)
Mise en magasin, en rayon, en vitrine - mise en valeur des produits
Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation
Maintien des produits en état vendeur
Installation des " promotions " et des " animations "
Détermination des quantités à commander (produits ou emballages) le cas échéant
Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

plan du magasin
consignes d'installation des mobiliers de présentation
consignes d'harmonisation des couleurs, des volumes
facteurs d'ambiance (éclairage, musique)
documents de saisie d'inventaire
fiches techniques " produits " ; modes d'emploi, d'utilisation et d'entretien des produits

Équipements :

mobiliers de présentation
outils d'information, d'affichage, de pancartage

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, l'étalagiste.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

Identification rapide des produits dans l'assortiment
Fiabilité de l'étiquetage
Maintien de l'attractivité du point de vente
Respect des règles d'implantation et de présentation
Respect des règles d'hygiène et de sécurité

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

Option C : services à la clientèle

**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 EN PRÉSENTIEL

- 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.

OPTIONS A, B et C

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

OPTIONS A, B et C

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

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification du domaine professionnel

Champ d'intervention

Intervention directe dans le processus de vente d'assortiments spécifiques de produits de consommation courante :

- mise en réserve des produits, suivi d'assortiment, gestion de la relation client, contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation,
- accueil, conseil, vente,
- services connexes.

Compétence globale

Le titulaire du CAP " employé de vente spécialisé contribue à la réception des produits, participe matériellement à la tenue du (des) rayon(s), au suivi de l'assortiment. Il contribue à la gestion de la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation. Il accueille les clients, les conseille et vend ; il assure les services connexes et/ou complémentaires.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Option A :

PRODUITS ALIMENTAIRES

0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE

- Nettoyage et entretien des locaux
- Manipulations des produits alimentaires

- 0.1. Identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicable au produit
- 0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection
- 0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires
- 0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires
- 0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires

1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER DES PRODUITS ALIMENTAIRES

Mise en réserve

Connaissance des lieux, des modes de rangement

Participation aux mouvements de produits

Suivi des entrées et sorties

1.1. En commerce de détail et de gros

- 1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état)
 - 1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée
 - 1.1.3. Maintenir les réserves en état correct
 - 1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine
- #### 1.2. Uniquement en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste
- 1.2.1. Manutentionner les colis en réception
 - 1.2.2. Stocker les colis
 - 1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct
 - 1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition
 - 1.2.5. Confectionner les colis
 - 1.2.6. Établir les documents d'expédition
 - 1.2.7. Mettre à disposition les colis

2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Suivi d'un assortiment

Identification du point de vente et de son assortiment

Mise en rayon et suivi

Participation à l'attractivité du point de vente

Participation à l'inventaire

2.1. CARACTÉRISER L'ASSORTIMENT

Repérer les caractéristiques du point de vente
Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires

Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS

2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation

2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine

2.2.3. Mettre les produits en valeur

2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement

2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente

2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque

2.2.7. Participer à l'inventaire

Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET TENIR LES STOCKS

Réception et mise en réserve selon les modes de rangement propres au point de vente

Participation aux mouvements de produits

Suivi des entrées et sorties

1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits

1.2. Enregistrer les entrées

1.3. Stocker les produits selon leur spécificité

1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct

1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente

2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT

Identification du point de vente et de son assortiment

Suivi d'un assortiment

Participation à l'attractivité du point de vente

▪ Mise en rayon et suivi

2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT

2.1.1. Identifier l'assortiment

2.1.2. Dégager des avantages de vente

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS

2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation

2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire

2.2.3. Mettre les produits en valeur

2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente

2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS

2.3.1. Réaliser des comptages de produits

2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque

2.3.3. Aider à la passation des commandes

Option C : Services à la clientèle

C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT

Information et orientation des clients

1.1. Communiquer en situation interpersonnelle

- 1.1.1 Se documenter, se renseigner
- 1.1.2 Informer et orienter le visiteur/client/intervenant

Utilisation des outils de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation

1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la relation client

- 1.2.1 Maîtriser les outils de communication et de vente mis à disposition sur le site
- 1.2.2 Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations
- 1.2.3 Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur

Prise en charge des clients en difficulté et dans les cas de situation perturbée

1.3. Gérer les situations délicates et/ou difficiles

- 1.3.1 Réguler les flux de personnes
- 1.3.2 Prendre en charge les personnes en difficulté

Gestion des réclamations

1.4 Gérer les réclamations

- 1.4.1. Recueillir la réclamation
- 1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné

Option C : Services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À
L'UTILISATION DE
L'ESPACE COMMERCIAL
ET À SA VALORISATION**

Contrôle de l'état et du bon fonctionnement
des équipements et installations

Maintenance de premier niveau

Participation à l'embellissement du site et
aux actions promotionnelles

Gestion des situations de crise

**2.1. Appréhender le site, ses équipements,
ses installations, et en vérifier l'intégrité**

- 2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site
- 2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations
- 2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau
- 2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état

**2.2. Participer au développement de
l'attractivité de l'espace commercial**

- 2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site
- 2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial
- 2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles

**2.3. Participer à la gestion des incidents
et/ou accidents sur les biens et les
personnes**

- 2.3.1. Apprécier les situations à risques
- 2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours
- 2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection

Toutes options

Option A : produits alimentaires

Option B : produits d'équipement courant

Option C : services à la clientèle

C.3. VENDRE

Accueil des clients et vente

Accueil

Pratique de la vente personnalisée

- 3.1. Accueillir ou solliciter le client
- 3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande
- 3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client
- 3.4. Démontrer et argumenter
- 3.5. Conclure la ou les ventes
- 3.6. Emballer le ou les produits
- 3.7. Prendre congé

**C.4. ACCOMPAGNER
LA VENTE**

Participation à la politique de service du point de vente

- 4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)
- 4.2. Mettre en place des services liés aux produits
- 4.3. Développer les services liés au prix
- 4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer
- 4.5. Actualiser le fichier " clients "
- 4.6. Recevoir les réclamations courantes
- 4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES
Option A : Produits alimentaires ”

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'appliquer les règles d'hygiène : <ul style="list-style-type: none"> • d'identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicable au produit • d'appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection • de mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires • de veiller à l'état de conservation des produits alimentaires • de mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires en commerce de détail et de gros⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état) • de ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée • de maintenir les réserves en état correct • de transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine ▪ de réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste⁽²⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • de manutentionner les colis en réception • de stocker les colis • de maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct • de préparer les produits en vue de leur expédition • de confectionner les colis • d'établir les documents d'expédition • de mettre à disposition les colis
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ de suivre les familles de produits alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> • de caractériser l'assortiment - de repérer les caractéristiques du point de vente - d'identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires - de relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente • de présenter les produits - d'étiqueter, tenir à jour la signalisation - de compléter l'assortiment en rayon, en vitrine - de mettre les produits en valeur - de participer aux commandes de renouvellement - de maintenir l'attractivité du point de vente - de participer à la lutte contre la démarque - de participer à l'inventaire

(1) compétence pour les candidats ayant effectué leur formation en commerce de détail ou de gros

(2) compétence spécifique pour les seuls candidats ayant effectué leur formation en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

CAP *Employé de vente spécialisé*
ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES
Option B : Produits d'équipement courant "

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Pratique de la gestion d'un assortiment

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Pratique de la gestion d'un assortiment</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner les produits et tenir les stocks : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception et à la vérification des produits • d'enregistrer les entrées • de stocker les produits selon leur spécificité • de maintenir la surface de stockage dans un état correct • d'acheminer les produits vers la surface de vente ▪ d'aider au suivi de l'assortiment : <ul style="list-style-type: none"> • de reconnaître l'assortiment - d'identifier l'assortiment - de dégager les avantages de vente <ul style="list-style-type: none"> • de présenter les produits - d'étiqueter, tenir à jour la signalisation - d'approvisionner le rayon et/ou le linéaire - de mettre les produits en valeur - de maintenir l'attractivité du point de vente <ul style="list-style-type: none"> • de participer au suivi des produits - de réaliser des comptages de produits - de participer à la lutte contre la démarque - d'aider à la passation de la démarque

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES
Option C : Services à la clientèle ”

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de gérer la relation client : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer en situation interpersonnelle <ul style="list-style-type: none"> ○ se documenter, se renseigner ○ informer et orienter le visiteur/client/intervenant • intégrer les outils dans la gestion de la relation client <ul style="list-style-type: none"> ○ maîtriser les outils de communication et de vente à disposition sur le site ○ aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations ○ réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur • Gérer les situations délicates et/ou difficiles <ul style="list-style-type: none"> ○ Réguler les flux de personnes ○ Prendre en charge les personnes en difficulté • Gérer les réclamations <ul style="list-style-type: none"> ○ Recueillir la réclamation ○ Transmettre la réclamation

		<ul style="list-style-type: none">▪ de contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation :<ul style="list-style-type: none">• appréhender le site, ses équipements, ses installations et en vérifier l'intégrité<ul style="list-style-type: none">○ identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site○ contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations○ assurer la maintenance de premier niveau○ contrôler le respect des délais de remise en état• participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial<ul style="list-style-type: none">○ adopter un comportement conforme aux codes commerciaux sur le site○ réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial○ participer à la mise en place d'actions promotionnelles• participer à la gestion des incidents et/ou des accidents sur les biens et les personnes<ul style="list-style-type: none">○ apprécier les situations à risques○ alerter les services d'intervention et de secours○ participer à la mise en place d'un périmètre de protection
--	--	--