

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

## **I - COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE**

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### 1. Compétences spécifiques

#### **Option A : PRODUITS ALIMENTAIRES**

- C.0. Appliquer les règles d'hygiène et de conservation
- C.1. Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires
  - 1.1. En commerce de détail et de gros
  - 1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste<sup>1</sup>
- C.2. Suivre les familles de produits alimentaires

#### **Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT**

- C.1. Réceptionner les produits et tenir les stocks
- C.2. Aider au suivi d'assortiments

#### **Option C : SERVICES A LA CLIENTÈLE**

- C.1. Gérer la relation client
- C.2. Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

### 2. Compétences communes :

- C.3. Vendre
- C.4. Accompagner la vente

---

(1) Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment et travaillent dans le cadre d'un entrepôt ou d'une entreprise de distribution-grossiste. Elle s'ajoute aux compétences listées en C1.1.

## Option A : Produits alimentaires

**C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)**

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>0.1. Identifier les règles</b> d'hygiène spécifique au point de vente, aux produits, aux personnes de conservation applicables aux produits</p>	<p><b>Dans le cadre :</b>  D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires Du point de vente</p>	<p>Les règles d'hygiène et de conservation sont identifiées</p>	S.0.
<p><b>0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection (entrepôt, réserves et locaux de vente)</b> - Consulter la procédure à appliquer - Utiliser le matériel et le produit adaptés à la surface à nettoyer et/ou à désinfecter - Entretenir le matériel de vente (balance, ustensiles...) et le mobilier de vente (comptoir, gondoles...)</p>	<p><b>Avec :</b> - Les produits - Le mobilier de vente - Le petit matériel (balance, ustensiles...) - Le matériel de nettoyage courant - Les produits désinfectants et d'entretien - Les appareils d'agrèage et/ou de contrôle</p>	<p>- Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquat, conformément aux règles et procédures  - Les produits désinfectants et d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène ; les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire sans faille</p>	S.0.
<p><b>0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires</b>  - Réaliser les tests de contrôle " qualité " Renseigner la fiche " contrôle "   - Relever les anomalies et informer le responsable</p>	<p><b>À partir :</b> - Des consignes de travail - Des procédures et plans de nettoyage - Des procédures de contrôle en matière d'hygiène et de conservation - Des fiches " contrôle "  - Des extraits des guides et codes spécifiques</p> <p>Des règles de : - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène</p>	<p>- Les produits sont réceptionnés conformément à la réglementation  - Les tests d'agrèage sont conformes aux procédures  - La fiche " contrôle " est correctement renseignée  - La remontée des informations au responsable est complète</p>	S.0. S.1.1.1. S.3.

## Option A : Produits alimentaires

## C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente</li> <li>- Contrôler la constance des maintiens en température</li> <li>- Apprécier l'influence des éléments extérieurs (lumière, soleil, chaleur...)</li> <li>- Identifier les produits ne répondant plus aux critères de qualité et les éliminer</li> <li>-</li> <li>- Dégarnir les vitrines et les étals quotidiennement ; trier les produits selon leur utilisation en fin de journée ; les ranger en chambre froide</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 l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires</li> </ul> <p>Du point de vente</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Les conditionnements et emballages spécifiques aux produits alimentaires</li> <li>- Le matériel d'emballage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace</li> <li>- Les altérations sont détectées et les produits impropres à la vente sont éliminés</li> <li>- La réglementation en matière de température, d'hygiène et de sécurité, les règles de manipulation des produits sont respectées</li> </ul>	S.0.
<p><b>0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et conditionnement des produits alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir le conditionnement et l'emballage à utiliser</li> <li>- Conditionner et emballer le produit Appliquer les règles spécifiques au produit à manipuler</li> <li>- Étiqueter le produit</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes de travail</li> <li>- Des procédures</li> <li>- Des extraits des guides et codes spécifiques</li> <li>-</li> </ul> <p>Des règles de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation</li> <li>- sécurité et d'hygiène</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures sont respectées ; les règles sont appliquées</li> <li>- Le conditionnement et/ou l'emballage choisi correspondent au produit</li> <li>- Le produit est étiqueté correctement</li> </ul>	S.0. S.2.

## Option A : Produits alimentaires

## C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

## 1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.1.1. 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 produits et/ou des colis</li> <li>- Compter les quantités</li> <li>- Contrôler l'origine</li> <li>- Relever les anomalies et informer le responsable</li> <li>- Saisir les entrées, le cas échéant</li> </ul> <p><b>1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature, à la place appropriée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regrouper les produits par familles</li> <li>- Repérer leur affectation</li> <li>- Ranger les produits à la place attribuée</li> <li>- Utiliser le matériel d'aide à la manutention, éventuellement<sup>(1)</sup></li> </ul> <p><b>1.1.3. Maintenir les réserves en état correct</b></p> <p><b>1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine</b></p>	<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 l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires</li> <li>- Du point 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>(1)</sup></li> <li>- Le matériel de saisie</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du plan de l'entrepôt ou des réserves, le cas échéant</li> <li>- Des consignes de travail et des procédures</li> <li>- Des nomenclatures</li> <li>- Des règles de communication</li> <li>- Des documents commerciaux</li> <li>- Du cahier des charges, le cas échéant</li> <li>- De la capacité de stockage des meubles de présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accueil correspond à la politique du point de vente</li> <li>- Les documents commerciaux (bon de commande, documents de livraison, facture...) sont correctement identifiés</li> <li>- Les vérifications sont effectuées ; toutes les anomalies sont détectées</li> <li>- Les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité, les consignes d'utilisation du matériel sont respectées</li> <li>- La remontée des informations au responsable est complète</li> <li>- Les saisies sont fiables</li> <li>- Les consignes de stockage, d'utilisation du matériel, les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité sont respectées</li> <li>- Le rangement des produits est opéré au bon endroit, dans les délais impartis et tient compte des dates de péremption</li> <li>- Les réserves sont correctement entretenues</li> <li>- Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité et les consignes de travail sont respectées</li> </ul>	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.2.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p>

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

## Option A : Produits alimentaires

## C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

## 1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

Notas importants

Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.

Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasinage. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.2.1. Manutentionner les colis en réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir et utiliser le matériel de manutention</li> <li>- Décharger les colis</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'entrepôt</li> <li>- D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul>	<p>Le matériel choisi correspond au besoin ; il est utilisé dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie ; l'intégrité des colis est respectée</p>	<p>S.0. S.1.2.</p>
<p><b>1.2.2. Stocker les colis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décoder le plan d'implantation des colis dans l'entrepôt</li> <li>- Diriger les colis sur les emplacements et les mettre en place</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les colis (produits alimentaires)</li> <li>- Le matériel informatique (informatique embarquée) le cas échéant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'implantation de l'entrepôt est décodé</li> <li>- Les colis sont orientés vers leur lieu de stockage dans le respect des règles ; ils sont manipulés avec soin</li> </ul>	<p>S.1.2.</p>
<p><b>1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dégager les allées de circulation des colis encombrants</li> <li>- Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants (cartons, emballages...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel d'emballage, de calage, de pesage, de filmage, de cerclage...</li> <li>- Le matériel de manutention manuel et mécanisé<sup>(cf nota)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les allées de circulation sont libres</li> <li>- Les supports et contenants sont affectés en fonction de leur destination ultérieure</li> </ul>	<p>S.1.2.</p>
<p><b>1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher les références et l'adressage des produits</li> <li>- Vérifier la disponibilité des produits</li> <li>- Prélever les produits</li> <li>- Contrôler la préparation et signaler les anomalies</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes et procédures de travail</li> <li>- Des consignes de sécurité</li> <li>- Des documents de livraison</li> <li>- Du plan d'implantation et des instructions d'adressage</li> <li>- Des commandes " clients "</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les références et adresses recherchées sont exactes ; les produits prélevés sont en adéquation avec la commande du client</li> <li>- Les contrôles sont fiables et les anomalies signalées</li> </ul>	<p>S.1.2. S.3.</p>

## Option A : Produits alimentaires

## C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

## 1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

**Notas importants**

Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.

Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasinage. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.2.5. Confectionner les colis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir un contenant (carton, palette, roll...)</li> <li>- Réaliser l'emballage et/ou la palettisation (calage, pesage des produits, filmage, cerclage...)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'entrepôt</li> <li>- D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contenant choisi est adapté au produit, au mode de transport et à la destination</li> <li>- L'emballage et/ou la palettisation sont effectués dans le respect des consignes de sécurité</li> </ul>	S.1.2.
<p><b>1.2.6. Établir les documents d'expédition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir l'étiquette " destination "</li> <li>- Saisir les documents d'expédition (bon de livraison, récépissé de transport...)</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les colis (produits alimentaires)</li> <li>- Les emballages</li> <li>- Le matériel informatique</li> <li>- Le matériel de manutention manuel et mécanisé<sup>(cf nota)</sup></li> <li>- Les étiquettes " destination " et de manutention (pictogrammes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étiquettes et documents d'expédition sont correctement remplis ; la saisie des informations est correcte</li> </ul>	S.1.2.
<p><b>1.2.7. Mettre à disposition les colis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apposer les étiquettes de transport et de manutention</li> <li>- Remettre le colis au client, au transporteur ou au livreur, ou déposer le colis sur le quai de départ</li> <li>- Participer, le cas échéant, au chargement du véhicule</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes et procédures de travail</li> <li>- Des consignes de sécurité</li> <li>- Des commandes " clients "</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étiquettes de transport et de manutention sont collées au bon endroit</li> <li>- La mise à disposition des colis est fiable (le bon colis, pour le bon client, au bon emplacement)</li> <li>- Le véhicule est chargé dans le respect des procédures et des consignes de sécurité</li> </ul>	S.1.2.



## Option A : Produits alimentaires

## C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

## 2.1. CARACTÉRISER LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente alimentaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer la fonction du point de vente (gros, détail)</li> <li>- Identifier les principaux concurrents</li> <li>- Identifier les différentes méthodes de vente</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>- Du point de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La fonction du point de vente est correctement située et définie</li> <li>- Les principaux concurrents sont reconnus</li> <li>- Les méthodes de vente sont identifiées</li> </ul>	S.2.1.1.
<p><b>2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les grandes familles de produits</li> <li>- Constituer des familles d'articles homogènes</li> <li>- Situer les produits dans les familles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Boulangerie ou boulangerie-pâtisserie</li> <li>Pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie</li> <li>Boucherie, produits carnés, produits de triperie, gibiers et volailles</li> <li>Charcuterie-traiteur</li> <li>Poissonnerie</li> <li>Commerce de fruits et légumes</li> <li>Épicerie</li> <li>Fromagerie-crèmerie</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des fiches techniques</li> <li>- De la documentation professionnelle</li> <li>- Des notices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'assortiment et les familles de produits sont identifiés correctement</li> <li>- Les produits sont bien regroupés par famille</li> </ul>	S.2.1.2.
<p><b>2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Citer les caractéristiques de produits relevant des familles de produits alimentaires rencontrés dans le point de vente</li> <li>- Dégager des avantages correspondant aux caractéristiques des produits en insistant sur les qualités nutritionnelles et gustatives</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques des produits (techniques et commerciales) sont relevées</li> <li>- Les avantages correspondent aux caractéristiques du produit et valorisent ses qualités intrinsèques</li> </ul>	S.2.1.2.

## Option A : Produits alimentaires

## C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

## 2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalétique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer l'étiquetage, étiqueter contrôler et mettre à jour l'étiquetage</li> <li>- Installer les supports d'information (affiches, panneaux...)</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>- Du point de vente</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Les outils d'information, d'affichage</li> <li>- Le matériel de saisie</li> <li>- Le micro-ordinateur ou le terminal</li> <li>- Le matériel de vente (machine à trancher, balance, petit matériel...)</li> <li>- Les petites fournitures (barquettes, films de protection...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étiquetage est correct et correspond à la réglementation</li> <li>- Les supports d'information sont installés conformément aux consignes</li> </ul>	S.2.2.
<p><b>2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garnir les étals au fur et à mesure de l'écoulement des produits</li> <li>- Effectuer la rotation des produits selon la date limite de consommation</li> <li>- Prévenir le responsable en cas de rupture de stock</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes de travail</li> <li>- De la réglementation des produits</li> <li>- Des consignes de sécurité</li> <li>- Des statistiques de vente</li> <li>- Des extraits de relevés de plan de linéaire ou de rayon</li> <li>- Des fiches techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de présentation, de manipulation des produits sont respectées</li> <li>- La procédure de mise en place est respectée : le produit est à sa place, disposé correctement ; la quantité est conforme ; le premier entré est le premier sorti ; la rotation des produits est effectuée régulièrement et correctement</li> <li>- Le rayon est rapidement et régulièrement approvisionné</li> <li>- Le responsable du rayon ou du point de vente est alerté dans les délais</li> </ul>	S.2.2.
<p><b>2.2.3. Mettre les produits en valeur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Couper, découper, trancher<sup>(1)</sup></li> <li>- Conditionner les produits en unité de vente</li> <li>- Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente</li> <li>- Réaliser la présentation attrayante des produits</li> <li>- Participer à la mise en place d'une action promotionnelle ou événementielle</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le conditionnement des produits répond en quantité et en qualité aux consignes</li> <li>- La présentation des produits et/ou des fabrications est esthétique</li> <li>- Les règles de présentation, de manipulation des produits, d'hygiène et de sécurité des matériels de coupe, de tranchage et de pesage sont respectées</li> </ul>	S.2.2.

Dans certaines professions, ces savoir-faire sont moins développés

## Option A : Produits alimentaires

## C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

## 2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement (produits ou emballages)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la détermination des besoins en vue de la commande ou de la fabrication</li> <li>- Compléter le document de commande manuellement ou informatiquement et le transmettre 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> <li>- Du point de vente</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Les matériels de vente</li> <li>- Le matériel informatique (le cas échéant)</li> <li>- Les produits réglementaires d'entretien adaptés au point de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins sont évalués sans erreur, le document de commande est correctement rempli, sa présentation est soignée</li> <li>- Le cas échéant, le logiciel mis à disposition est correctement utilisé</li> <li>- Le circuit des documents est respecté</li> </ul>	S.2.2.5.
<p><b>2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soigner sa tenue professionnelle</li> <li>Maintenir l'espace de vente en état marchand</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence</li> <li>- L'espace de vente est maintenu dans un état vendeur</li> </ul>	S.2.1.1. S.2.2.2.
<p><b>2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détecter les incidents et les signaler</li> <li>- Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage</li> <li>- Enregistrer la démarque (casse...)</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes de travail</li> <li>- Des relevés de plan de linéaire ou de rayon</li> <li>- Du cahier de démarque</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 tenu correctement</li> </ul>	S.2.2.6. S.3.
<p><b>2.2.7. Participer à l'inventaire</b></p> <p>Appliquer la procédure d'inventaire Compter les produits Compléter les documents d'inventaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De la méthode d'inventaire en vigueur</li> <li>- Des documents d'inventaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure d'inventaire est suivie</li> <li>- Le comptage des produits est fiable</li> <li>- Les documents d'inventaire sont correctement complétés</li> </ul>	S.2.2.7.

## Option B : Produits d'équipement courant

## C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

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 et à la vérification des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les documents de livraison</li> <li>- Contrôler visuellement l'état des colis (détérioration ou casse)</li> <li>- Compter les quantités</li> <li>- Contrôler la qualité</li> <li>- Relever les anomalies</li> </ul> <p>Informé le responsable</p>	<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 l'entrepôt ou des réserves</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>(1)</sup></li> <li>- Le matériel de contrôle et de saisie</li> <li>- Le matériel informatique</li> <li>- Le matériel de marquage et de protection</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 complète des informations est assurée conformément aux consignes</li> </ul>	<p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p>
<p><b>1.2. Enregistrer les entrées</b></p> <p>Effectuer la saisie des entrées</p>	<p><b>À partir :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'enregistrement effectué est fiable ; l'outil informatique est correctement utilisé (le cas échéant)</li> </ul>	<p>S.1.2.</p>
<p><b>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité</b></p> <p>Regrouper les produits par famille Repérer l'affectation des produits Mettre en place les protections " antivol "</p> <p>Étiqueter et marquer les produits le cas échéant Ranger les produits à la place attribuée Surveiller les détériorations et les altérations et les signaler<sup>(2)</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente)</li> <li>- De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons ; des nomenclatures</li> <li>- Des consignes et procédures de travail</li> <li>- Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li>- Des règles de communication</li> <li>- Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées ; les consignes d'utilisation du matériel sont respectées</li> <li>- Le rangement est correctement effectué ; les règles de stockage sont respectées ; les produits sont bien protégés (si nécessaire) ; les détériorations et altérations sont décelées et signalées</li> </ul>	<p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté  
Ce savoir-faire est plus ou moins développé selon la nature du produit et la durée de stockage

## Option B : Produits d'équipement courant

## C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

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</b></p> <p>Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants Nettoyer la surface de stockage et les équipements utilisés</p>	<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 l'entrepôt ou des réserves</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>(1)</sup></li> <li>- Le matériel de contrôle et de saisie</li> <li>- Le matériel informatique</li> <li>- Le matériel de nettoyage et d'entretien</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 et les équipements sont propres</li> </ul>	S.1.2.
<p><b>1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente</b></p> <p>Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon Approvisionner la surface de vente Enregistrer les sorties le cas échéant</p>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente)</li> <li>- De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons ; des nomenclatures</li> <li>- Des consignes et procédures de travail</li> <li>- Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li>- Des documents utiles à la tenue des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente</li> <li>- Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité sont respectées</li> <li>- Les consignes de travail sont appliquées</li> <li>- L'enregistrement des données est fiable</li> </ul>	S.1.2.

(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

## C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

## 2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1.1. Identifier l'assortiment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les familles (et les sous-familles) de produits</li> <li>- Situer les produits dans les familles (et sous-familles)<sup>(1)</sup> suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipement de la maison</li> <li>Équipement de la personne</li> <li>Articles de sport et loisirs</li> <li>Animalerie</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2.1.2. Dégager des avantages de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relever les caractéristiques techniques et commerciales des produits relevant des familles rencontrées dans le point de vente</li> <li>- Dégager les qualités et avantages correspondant aux caractéristiques</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>- Du point de vente</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la documentation professionnelle</li> <li>- Des fiches techniques</li> <li>- Des notices</li> <li>- Des résultats d'enquête sur la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'assortiment est parfaitement reconnu, les familles (et sous-familles) sont identifiées</li> <li>- Les caractéristiques techniques et commerciales sont appréhendées</li> <li>- Les qualités et avantages sont repérés</li> </ul>	<p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p>

Liste des produits par famille :

### Équipement de la maison

produits d'entretien et d'hygiène des habitations,  
linge de maison et textile  
mobilier banalisé et articles d'électroménager,  
articles liés aux arts culinaires et de la table...

- articles de photo, vidéo, son
- produits de jardinage
- produits liés au bricolage

### Équipement de la personne

vêtements et accessoires (y compris articles de chapellerie et ganterie)  
chaussures et articles de maroquinerie  
articles de bonneterie et lingerie, mercerie

- articles et parfumerie, d'hygiène corporelle
- articles de bijouterie, de joaillerie, de bimbelerie

### Articles de sport et de loisirs

jeux, jouets, logiciels  
articles de sport

- accessoires auto, moto, cycle
- livres, articles de presse, de papeterie

### Produits liés à la vente en animalerie

espèces animales (oiseaux, poissons, chiens, félins, rongeurs)  
produits liés au confort (hygiène, accessoires de vie)  
produits liés à la nourriture

## Option B : Produits d'équipement courant

## C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

## 2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.2.1. Étiqueter les produits, tenir à jour la signalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulter les tarifs de vente</li> <li>- Étiqueter les produits</li> <li>- Effectuer les modifications d'étiquetage</li> <li>- Réaliser le pancartage professionnel</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>- Du point de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étiquetage et le pancartage sont réalisés correctement</li> <li>- Les principes de la réglementation en matière d'affichage sont respectés</li> </ul>	S.2.3.
<p><b>2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon et/ou en linéaire</li> <li>- Mettre les produits en rayon (et en vitrine)</li> <li>- Déceler les produits impropres à la vente</li> <li>- Prévenir le responsable</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Le matériel d'étiquetage, d'affichage et de pancartage</li> <li>- Le matériel de saisie</li> <li>- Les petites fournitures</li> <li>- L'outil informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les quantités de produits à présenter sont conformes</li> <li>- Les consignes de présentation sont bien appliquées</li> <li>- Les anomalies sont décelées et transmises</li> </ul>	S.2.4. S.2.6.
<p><b>2.2.3. Mettre les produits en valeur</b></p> <p>Appliquer les règles du merchandising Réaliser des frontales et/ou des têtes de gondole Effectuer les rotations de produits si nécessaire</p>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des tarifs de vente</li> <li>- Du plan d'implantation ou des relevés du rayon ou du linéaire</li> <li>- De la réglementation en matière d'affichage</li> <li>- Des fiches techniques</li> <li>- Des consignes de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles du merchandising, de présentation, de manipulation des produits sont appliquées</li> <li>- Les consignes de travail sont respectées</li> </ul>	S.2.4. S.2.6.
<p><b>2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente</b></p> <p>Soigner sa tenue professionnelle Maintenir l'espace de vente en état marchand</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence</li> <li>- L'espace de vente est maintenu en état vendeur</li> </ul>	S.2.5.

## Option B : Produits d'équipement courant

## C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

## 2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.3.1. Réaliser des comptages de produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compter les produits en stock</li> <li>- Compléter un cadencier le cas échéant</li> <li>- Saisir les quantités</li> <li>- Détecter et signaler les anomalies</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>- Du point de vente</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le comptage des produits est correctement effectué</li> <li>- Le cadencier est bien complété</li> <li>- L'enregistrement des quantités est fiable</li> <li>- Les anomalies sont détectées et signalées</li> </ul>	<p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p>
<p><b>2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détecter les incidents et les signaler</li> <li>- Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage</li> <li>- Enregistrer la démarque (casse...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Le matériel de saisie</li> <li>- L'outil informatique le cas échéant</li> <li>- Le cahier de démarque</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 tenu correctement</li> </ul>	<p>S.2.7.</p> <p>S.3.</p>
<p><b>2.3.2. Aider à la passation des commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la détermination de la quantité de produits à commander</li> <li>- Compléter un bon de commande de façon manuelle ou informatique</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes de travail</li> <li>- Des documents d'inventaire</li> <li>- Des documents commerciaux (cadencier, bon de commande...)</li> <li>- Des statistiques de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les quantités de produits à commander sont correctes</li> <li>- La présentation du document adapté est complète et signée</li> <li>- L'outil informatique mis à disposition est utilisé correctement</li> </ul>	<p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p>



## Option C : services à la clientèle

## C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

## 1.1. COMMUNIQUER EN SITUATION INTERPERSONNELLE

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.1.1. Se documenter, se renseigner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les prestations offertes sur le site</li> <li>- Identifier les prestations utilisables et/ou opérationnelles à un instant donné</li> <li>- Repérer les personnes « ressources » présentes à un instant donné</li> </ul> <p><b>1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir les attentes et cerner la demande</li> <li>- Prendre en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur Pratiquer l'écoute active</li> <li>- Adopter un registre de langage adapté à la situation (verbal et non-verbal) et à l'interlocuteur</li> <li>- Choisir l'outil à utiliser</li> <li>- Lire un plan à l'échelle (le cas échéant) Sélectionner l'information à donner et la donner</li> <li>- Vérifier la compréhension du message</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux utilisateurs, clients, visiteurs ou intervenants</li> <li>- aux personnes « ressources »</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>- des outils de communication fixes ou mobiles (de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation)</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de plans du site</li> <li>- de brochures, guides professionnels, mémentos, annuaires</li> <li>- d'équipements spécifiques à l'entreprise (écrans de visualisation, escalators, panneaux directionnels, etc...)</li> </ul>	<p><b>L'esprit de service, la disponibilité, l'écoute et l'empathie sont constants</b></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>Les différentes prestations proposées sur le site sont correctement cernées et les intervenants clairement identifiés</p> <p>À un instant T, les services utilisables sont rapidement détectés et les personnes ressources efficacement repérées</p> <p>La demande est cernée, les attentes identifiées</p> <p>Le langage, adapté à la situation, prend en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur</p> <p>L'écoute marque la disponibilité</p> <p>Le langage non-verbal est en adéquation avec le langage verbal : langage précis, attitude qui souligne la disponibilité Le stockage des informations est parfaitement repéré</p> <p>La sélection de l'information, réalisée avec l'outil adéquat, est rapide et efficace La lecture du plan sans erreur et la connaissance des lieux permet de donner un itinéraire précis, de manière simple et concise</p> <p>La vérification de la compréhension du message est spontanée et naturelle</p>	<p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p>

## Option C : services à la clientèle

## C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

## 1.2. INTÉGRER LES OUTILS DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente, mis à disposition sur le site</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulter les notices d'utilisation ou fiches de procédure</li> <li>- Utiliser l'outil</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux utilisateurs, clients et visiteurs</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une tenue vestimentaire professionnelle</li> </ul>	<p><b>L'esprit de service, la disponibilité, l'écoute et l'empathie sont constants</b></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>La consultation efficace permet une utilisation rationnelle des outils et équipements disponibles</p>	S.1.1.4.
<p><b>1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer l'utilisateur en difficulté</li> <li>- Choisir la mesure d'aide appropriée et la proposer</li> <li>- Guider le client dans sa démarche d'utilisation</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des outils de communication fixes ou mobiles (de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation)</li> <li>- des équipements spécifiques à l'entreprise (écrans de visualisation, escalators, panneaux directionnels, etc.)</li> </ul>	<p>Les besoins d'aide sont systématiquement repérés</p> <p>Le choix des mesures d'aide est judicieux ; la proposition correspond à la demande</p> <p>L'accord avec le client est continu tout au long de l'échange ; le guidage est satisfaisant</p>	S.1.1.1.  S.1.4.  S.1.1.4.
<p><b>1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constater les aléas ou dysfonctionnements</li> <li>- Rassurer le client</li> <li>- Repérer la nature du problème</li> <li>- Mettre en place une solution de substitution</li> <li>- Rendre compte de l'échange</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de plans du site</li> <li>- de brochures, guides professionnels, mémentos, annuaires</li> <li>- de modes d'emploi et/ou procédures</li> </ul>	<p>Les remarques signalées sont prises en compte</p> <p>L'attitude en communication interpersonnelle est rassurante</p> <p>La nature des problèmes est détectée efficacement</p> <p>Les solutions apportées aux dysfonctionnements sont rapides et pertinentes</p> <p>Le compte rendu est fiable et respecte les consignes données</p>	S.2.3.  S.1.3.  S.2.1.  S.2.2.   S.1.1.3.

## Option C : services à la clientèle

## C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

## 1.3. GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET/OU DIFFICILES

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.3.1. Réguler les flux de personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les blocages ou ralentissements dans la circulation</li> <li>- Se renseigner en amont sur la nature de la situation (travaux, grève, conflit...) et sur les aides, solutions ou dispositifs mis en place</li> <li>- Participer à la mise en place d'un nouveau sens de circulation</li> <li>- Faire preuve de détermination le cas échéant</li> <li>- Demander l'intervention d'un personnel compétent le cas échéant</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</li> </ul> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux utilisateurs, clients et visiteurs</li> <li>- aux personnes « ressources »</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>- des outils de communication fixes ou mobiles</li> <li>- des équipements spécifiques à l'entreprise (chariots, ...)</li> <li>- des matériels de signalisation</li> </ul>	<p>Les flux de personnes sont surveillés, les blocages détectés</p> <p>Les services compétents sont identifiés ; la démarche de prise d'informations est correctement exécutée</p> <p>L'intervention est immédiate pour un acheminement des clients, guidés efficacement, avec assurance ; les débordements sont évités</p> <p>Le niveau d'autonomie est respecté et l'intervention sollicitée si besoin est</p>	<p>S.1.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.2.4.</p>
<p><b>1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté</b></p> <p>Détecter les personnes en difficulté</p> <p>Proposer une aide adaptée à la situation</p> <p>Aider la personne dans la mesure de ses attentes</p>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de plans du site</li> <li>- des consignes de sécurité</li> <li>- d'instructions ou de procédures</li> </ul>	<p>La vigilance vis-à-vis des personnes en difficulté est permanente</p> <p>L'aide apportée en accord constant avec le client est adaptée et correspond aux attentes exprimées</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.5.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p>

## Option C : services à la clientèle

## C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

## 1.4. GÉRER LES RÉCLAMATIONS

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.4.1. Recueillir la réclamation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier l'objet de la réclamation</li> <li>- Faciliter l'expression du client</li> <li>- Enregistrer la réclamation</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux utilisateurs, clients et visiteurs</li> <li>- aux personnes « ressources »</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>- des outils de communication fixes ou mobiles</li> </ul>	<p>L'écoute, la disponibilité, le calme et l'empathie sont constants</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>La prise de l'information, précise et rapide, permet de cerner la réclamation</p> <p>L'attitude adoptée, le souci d'apaisement manifesté permettent au client d'exprimer sa réclamation</p> <p>Les supports, habituellement utilisés dans l'entreprise, sont complétés avec efficacité</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>
<p><b>1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre la réclamation</li> <li>- Apporter une réponse quelle que soit la situation</li> <li>- Le cas échéant, mettre en place une solution correctrice</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de supports d'enregistrement de l'information</li> <li>- de procédures</li> </ul>	<p>- La transmission est rapide car les services et/ou personnes compétentes sont bien connus</p> <p>- La réponse donnée est conforme à l'offre commerciale de l'entreprise dans le respect des procédures prévues au niveau d'intervention</p> <p>- L'attitude commerciale, conforme à l'image de l'entreprise, permet de donner une réponse au client</p>	<p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

## Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION  
(Unité 2)**
**2.1. APPRÉHENDER LE SITE, SES ÉQUIPEMENTS, SES INSTALLATIONS, ET EN VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situer les différents équipements et installations par rapport à leur destination de service</li> <li>- Consulter les consignes relatives au parcours du site commercial</li> <li>- Passer en revue l'espace commercial et les installations accessibles au public</li> </ul> <p><b>2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulter les écrans de surveillance et interpréter les images et messages</li> <li>- Réaliser des tests de fonctionnement sur le site : <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les procédures de tests pour une installation donnée</li> <li>Détecter les dysfonctionnements et/ou anomalies</li> <li>Déterminer la nature de l'incident ou de la nuisance (propreté, panne, vol, destruction...)</li> </ul> </li> <li>- Rendre compte de la situation</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>- les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de plans de l'espace commercial</li> <li>- des descriptifs des équipements et installations</li> <li>- des consignes et procédures</li> <li>- des règles de sécurité</li> </ul>	<p>La destination commerciale des équipements et installations est connue</p> <p>Les différentes consignes sont identifiées et respectées</p> <p>L'observation de l'espace commercial et des installations est réalisée en adoptant un regard « client »</p> <p>Les codes sont connus ; les images et messages sont correctement analysés</p> <p>Les procédures sont connues et respectées ; les tests sont correctement réalisés</p> <p>Les dysfonctionnements et/ou anomalies sont détectés et leur nature correctement repérée ; les zones sensibles font l'objet d'une attention soutenue</p> <p>La restitution fiable respecte la procédure en vigueur</p>	<p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>

## Option C : services à la clientèle

C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION  
(Unité 2)

## 2.1. APPRÉHENDER LE SITE, SES ÉQUIPEMENTS, SES INSTALLATIONS, ET EN VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer la maintenance autorisée</li> <li>- Prendre, éventuellement, la mesure conservatoire adéquate</li> <li>- Rendre compte des opérations effectuées et des résultats obtenus</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>- les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> <li>- les consommables utiles</li> </ul>	<p>La maintenance autorisée, réalisée en toute sécurité, respecte les consignes relatives au niveau d'intervention autorisé</p> <p>La mesure conservatoire est mise en œuvre si nécessaire</p> <p>Le compte rendu écrit (et oral le cas échéant) est fiable</p>	<p>S.2.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>
<p><b>2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état</b></p> <p>Comparer les dates de remise en état avec les dates d'intervention programmées</p> <p>Signaler une absence de réparation</p> <p>Informé le(s) responsable(s) concerné(s)</p>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des descriptifs des équipements et installations</li> <li>- des consignes et procédures</li> <li>- des règles de sécurité</li> <li>- des supports d'enregistrement de l'information</li> </ul>	<p>Les délais respectent la procédure en vigueur</p> <p>L'absence de réparation est signalée conformément aux règles en vigueur dans l'entreprise</p> <p>L'information transmise est fiable</p>	<p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

## Option C : services à la clientèle

C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION  
(Unité 2)

## 2.2. PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE L'ATTRACTIVITÉ DE L'ESPACE COMMERCIAL

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site</b></p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p>	<p>Le comportement est adapté aux prescriptions permanentes et/ou temporaires</p> <p>La tenue professionnelle est conforme aux règles en vigueur</p>	S.1.3.
<p><b>2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial</b></p> <p>Prendre connaissance des opérations à effectuer</p> <p>Organiser son action</p> <p>Utiliser le matériel ou l'outillage adéquat</p> <p>Rendre compte</p>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)</li> <li>- les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>- les matériels et équipements publicitaires (stands, décors événementiels...)</li> <li>- les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> </ul>	<p>Les opérations commandées sont réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec le matériel ou l'outillage utile,</li> <li>- dans le temps imparti,</li> <li>- dans les limites de l'autonomie accordée,</li> <li>- dans le respect des conditions d'utilisation et des consignes de sécurité</li> </ul> <p>La restitution, orale ou écrite, est fiable</p>	S.1.1.5. S.1.3. S.1.1.4.
<p><b>2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles</b></p> <p>Consulter les consignes et, éventuellement, les documents commerciaux</p> <p>Exécuter les opérations attachées aux actions</p> <p>Rendre compte</p>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du plan des lieux</li> <li>- des consignes, dispositions et procédures prévues pour l'opération</li> <li>- des documents « qualité » (baromètres, indicateurs de satisfaction...)</li> <li>- des consignes de sécurité</li> <li>- des documents commerciaux promotionnels</li> </ul>	<p>La participation est effective et respecte les consignes d'organisation de l'animation</p> <p>La restitution, orale ou écrite, est fiable</p>	S.1.1.5. S.1.3. S.1.1.3.

## Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION  
(Unité 2)**
**2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES INCIDENTS ET/OU ACCIDENTS  
SUR LES BIENS ET LES PERSONNES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>2.3.1. Apprécier les situations à risque</b>  - Détecter les signes révélateurs d'une situation anormale  - Repérer les endroits à risques ou pouvant créer des difficultés  - Repérer des comportements anormaux	<b>Dans le cadre :</b>  d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée  <b>Avec :</b>  - la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)  - les équipements et installations présents sur le site commercial  - les outils de communication fixes ou mobiles disponibles	L'analyse de la situation est pertinente, menée rapidement et sans précipitation  Les endroits sensibles et les comportements anormaux sont repérés	S.2.1.  S.1.3.  S.2.3.  S.1.2.
<b>2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours</b>  - Identifier le secours adéquat  - Relever les informations nécessaires à une intervention extérieure ; le cas échéant, favoriser le recueil des déclarations de l'accidenté et des témoins éventuels  - Solliciter l'intervention  - Consigner l'intervention mise en œuvre et, éventuellement, les causes possibles	<b>À partir :</b>  - du plan des lieux et des documents relatifs aux installations  - des consignes, dispositions et procédures  - des consignes de sécurité  - de relevé(s) ou déclaration(s) d'accident	L'analyse correcte de la situation permet d'alerter rapidement le service de secours adéquat  Les informations données sont complètes et fiables  L'attitude est prévenante, sécurisante et rassurante  La demande d'intervention est rapide, claire et pertinente  La restitution, orale ou écrite, est fiable	S.2.3.  S.1.1.5.  S.2.4.  S.1.1.3.



## Option C : services à la clientèle

C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION  
(Unité 2)2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES INCIDENTS ET/OU DES ACCIDENTS  
SUR LES BIENS ET LES PERSONNES

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier le matériel et la signalisation à utiliser</li> <li>- S'assurer de leur disponibilité</li> <li>- Utiliser le matériel ou la signalisation pour installer la protection</li> <li>- Rendre compte de l'action exécutée, oralement ou par écrit</li> <li>- Assurer une veille permanente de l'endroit sécurisé</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)</li> <li>- les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>- les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> <li>- le matériel de signalisation</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du plan des lieux et des documents relatifs aux installations</li> <li>- des consignes, dispositions et procédures</li> <li>- des consignes de sécurité</li> <li>- de relevé(s) d'intervention</li> </ul>	<p>Les équipements de protection sont repérés et leur disponibilité vérifiée</p> <p>La protection mise en place est conforme aux consignes données</p> <p>La signalisation posée est largement visible</p> <p>L'information donnée au responsable est fiable et rapide, les éléments consignés clairs et précis</p> <p>La surveillance de la partie sécurisée est effectuée conformément aux consignes</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>

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

**C.3. VENDRE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.1. Accueillir le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter une attitude d'accueil et une tenue conforme au style du point de vente</li> <li>- Saluer le client</li> <li>- Détecter le moment d'intervention</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un point de vente ou d'un entrepôt</li> <li>- D'une situation de travail réelle ou simulée</li> </ul> <p>Face à un client donné</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue respecte l'image du point de vente ; l'attitude est avenante, la disponibilité constante</li> <li>- La formule d'accueil est adaptée au client selon les règles du point de vente</li> <li>- Le vendeur intervient au moment propice</li> </ul>	<p>S.3.1.</p> <p>S.3.2.</p>
<p><b>3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionner le client sur ses besoins</li> <li>- Adopter une attitude d'écoute active</li> <li>- Prendre la commande <sup>(1)</sup></li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Le matériel et mobilier de vente</li> <li>- Les équipements téléphoniques, informatiques <sup>(2)</sup></li> <li>- L'équipement vidéo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées sont pertinentes, les besoins du client bien appréhendés ; la commande prise comporte toutes les informations indispensables à son traitement</li> </ul>	<p>S.3.2.</p>
<p><b>3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner les produits pouvant satisfaire le client</li> <li>- Présenter matériellement le ou les produits sélectionnés (déplier un vêtement ; sortir un article de son emballage ; faire déguster un produit...)</li> <li>- Comparer les caractéristiques techniques des produits proposés</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes de travail</li> <li>- Des catalogues, des tarifs</li> <li>- De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire</li> <li>- Des notices, modes d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits proposés correspondent aux besoins décelés</li> <li>- La présentation du produit est attractive et retient l'attention du client</li> <li>- La comparaison des caractéristiques techniques est correcte</li> </ul>	<p>S.3.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est plus ou moins développé

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation

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

**C.3. VENDRE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.4. Démontrer et argumenter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Démontrer les points forts du produit</li> <li>-Argumenter en utilisant les caractéristiques techniques et l'argumentaire du produit</li> <li>-Guider le client dans son choix</li> <li>-Insister sur les spécificités du produit et donner des conseils (d'utilisation, de conservation, de consommation...) au client</li> <li>-Énoncer le prix le cas échéant<sup>(1)</sup></li> <li>-Identifier les objections et y apporter une réponse</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-D'un point de vente ou d'un entrepôt</li> <li>-D'une situation de travail réelle ou simulée</li> </ul> <p>Face à un client donné</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La démonstration est satisfaisante ; l'argumentation correspond aux mobiles d'achat du client ; l'orientation du client vers le produit est menée judicieusement ; les spécificités sont précisées et les conseils apportés pertinents car correspondant au(x) produit(s)</li> <li>- Le prix annoncé est exact ; la nature de l'objection est repérée (objection sincère ou prétexte) et la réponse adaptée</li> </ul>	S.3.2.
<p><b>3.5. Conclure la ou les ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser la décision d'achat du client</li> <li>- Repérer les ventes additionnelles (supplémentaires, complémentaires) possibles et les proposer</li> <li>- Présenter le prix total</li> <li>- Rédiger ou saisir éventuellement les documents de vente</li> <li>- Recevoir le règlement et opérer les vérifications inhérentes au mode de paiement adopté par le client</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Le matériel et mobilier de vente</li> <li>- Les équipements téléphoniques, informatiques<sup>(2)</sup></li> <li>- L'équipement vidéo</li> <li>- Le matériel d'emballage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthode utilisée est pertinente et aboutit à une décision du client ; la ou les ventes additionnelles appropriées sont proposées à bon escient, voire réalisées</li> <li>- Le prix total est présenté sans erreur ; la rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes ; la procédure du point de vente est respectée quel que soit le mode de règlement ; les vérifications sont faites ; le paiement accepté correspond aux achats effectués</li> </ul>	S.3.2. S.3.3.
<p><b>3.6. Emballer le ou les produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir l'emballage</li> <li>- Réaliser le paquet</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes de travail</li> <li>- Des catalogues, des tarifs</li> <li>- De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire</li> <li>- Des notices, modes d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'emballage bien choisi est correctement réalisé</li> <li>- Le client est conforté dans son achat ; la prise de congé respecte les habitudes du point de vente</li> </ul>	S.3.2.
<p><b>3.7. Prendre congé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conforter le client dans sa décision</li> <li>- Saluer le client (vente conclue ou non) et éventuellement l'accompagner</li> </ul>			

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est plus ou moins développé

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation

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

**C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher l'information sur tout support</li> <li>- Déclencher un désir d'achat</li> <li>- Transmettre des informations ciblées (publipostage, prospectus, affichettes, publicité sur le lieu de vente)</li> <li>- Proposer dégustation ou démonstration (le cas échéant)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du point de vente ou de l'entrepôt</li> <li>- D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> <li>- Face à un client donné</li> </ul>	<p><b>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'environnement informatif du point de vente est exploité de manière à provoquer le désir d'achat du client</li> </ul>	S.4.1.
<p><b>4.2. Mettre en place des services liés aux produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer le service (livraison, dépannage, retouche, découpe, réparation...)</li> <li>- Préparer la fiche "intervention" <sup>(1)</sup></li> <li>- Remplir les documents liés à la garantie <sup>(1)</sup></li> <li>- Effectuer, le cas échéant, l'opération (livraison...)</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Le matériel spécifique nécessaire au service</li> <li>- Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet <sup>(2)</sup></li> <li>- L'équipement vidéo</li> <li>- Le fichier "clients"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition de l'un ou l'autre des services liés aux produits est réalisée conformément aux consignes données ; s'il y a lieu, les documents afférents à l'opération sont correctement renseignés</li> </ul>	S.4.2.
<p><b>4.3. Développer les services liés aux prix</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des possibilités de crédit ou de paiement fractionné</li> <li>- Annoncer les réductions, les promotions</li> <li>- Aider le client sur toute question spécifique liée à la monnaie (conversion...)</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes et des procédures de travail</li> <li>- Du plannigramme relatif au service offert</li> <li>- Des catalogues, des tarifs</li> <li>- De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les propositions sont réalisées dans le respect de la législation en vigueur, selon les consignes et procédures données</li> <li>- Le client reçoit une aide efficace</li> </ul>	S.4.2.

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est moins développé. Il est alors évalué en centre de formation

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation.

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

**C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suggérer l'utilisation du service</li> <li>- Réaliser la ou les opérations liées au service</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du point de vente ou de l'entrepôt</li> <li>- D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul> <p>Face à un client donné</p>	<p><b>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition de l'un ou l'autre des services liés à la clientèle est judicieuse et conforme aux consignes données ; s'il y a lieu, les documents afférents à l'opération sont correctement renseignés</li> </ul>	S.4.2.
<p><b>4.5. Actualiser le fichier "clients"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relever les informations</li> <li>- Enregistrer les données</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits</li> <li>- Le matériel spécifique nécessaire au service</li> <li>- Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet<sup>(2)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modifications apportées au fichier " clients " sont fiables</li> </ul>	S.4.3.
<p><b>4.6. Recevoir les réclamations courantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer la procédure propre à l'entreprise</li> <li>- Appréhender l'objet de la réclamation ; suggérer une solution au responsable, au client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipement vidéo</li> <li>- Le fichier "clients"</li> <li>- Les produits</li> <li>- Les supports publicitaires et mobiliers de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réclamation est traitée dans le respect des consignes données</li> </ul>	S.4.4.
<p><b>4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser tout ou partie de la mise en place de l'information</li> <li>- Effectuer tout ou partie des opérations (mettre en place des supports, disposer des produits...)</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des consignes et des procédures de travail</li> <li>- Du plannigramme relatif au service offert</li> <li>- Des catalogues, des tarifs, de la publicité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mise en place de l'information est fiable et les opérations relatives à l'action promotionnelle ou événementielle sont menées avec soin et diligence</li> </ul>	S.4.1.