

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” réalise des opérations de réception et de stockage des marchandises. Il est chargé de la tenue et de la présentation marchande du linéaire ou des familles de produits dans le respect de la législation en vigueur. De plus, sur la surface de vente, il participe à l'accueil, à l'orientation du client et à sa fidélisation. À la caisse, il enregistre les marchandises et encaisse selon le mode de paiement.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- ✓ employé de grande surface,
- ✓ employé de libre-service,
- ✓ employé de rayon,
- ✓ gondolier-caissier,
- ✓ employé de libre-service caissier...

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” exerce ses activités dans des entreprises du commerce de détail quelle que soit leur taille :

- ✓ hypermarchés ou supermarchés, maxi-discompteurs (hard-discount)
- ✓ petites surfaces de proximité,
- ✓ grands magasins,
- ✓ magasins à succursales.

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” est placé sous la responsabilité du chef de rayon ou du responsable du point de vente. Il est en relation avec les services administratifs et commerciaux qui gèrent l'activité de son rayon. Il est au contact du client qu'il peut renseigner car il connaît tout ou partie de la surface de vente.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de commerce multi-spécialités se caractérise par :

- l'évolution de la distribution face aux nouvelles réglementations (loi RAFFARIN),
- les évolutions des commerces (petits et grands) qui s'adaptent aux exigences des consommateurs,
- l'apparition de nouvelles organisations de la distribution (maxi-discompteurs, franchisés, magasins d'usines...)

CAP Employé de commerce multi-spécialités

- la concurrence de plus en plus vive sur la zone de chalandise où le prix (loi Galland) n'est plus le seul instrument de référence,
- la centralisation des achats qui nécessite la mise en place de méthodes de gestion informatiques performantes (livraison à J + 1),
- le développement du merchandising (gestion et séduction),
- la fidélisation de la clientèle comme réelle source de rentabilité à travers sa personnalisation (cartes privatives) et sa satisfaction (contact direct avec le client),
- l'évolution constante en matière d'outils de communication et de gestion,

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité du titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" s'exerce dans des magasins de tailles très diverses (de moins de 400 m² à + de 15 000 m²). Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence : un même employé pourra successivement occuper un poste de caissier et un poste de gondolier, ou même être employé en réserve.

Cette activité, qui comporte le déplacement de charges, s'effectue le plus souvent en position debout avec de nombreux déplacements à l'intérieur de la surface de vente et des réserves, dans le respect des règles ergonomiques. L'emploi requiert de s'adapter à un niveau sonore parfois élevé et aux variations de température.

L'activité nécessite de travailler le samedi, parfois le dimanche et les jours fériés. L'organisation du travail sous forme de temps partiel avec des plages horaires variables est fréquemment rencontrée.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" intervient dans les fonctions suivantes :

- Réception - tenue des réserves,
- Approvisionnement du rayon,
- Information,
- Tenue de caisse.

Selon le magasin, selon l'enseigne, il peut être amené à se spécialiser dans l'une ou l'autre de ces fonctions.

Fonction : RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

TÂCHES

Dans le cadre d'une ou de familles de produits :

- Contrôle qualitatif et quantitatif des réceptions avec ou sans saisie informatique
- Organisation et/ou orientation des marchandises reçues (vers le rayon ou la réserve)
- Rangement des réserves
- Mise en stock des produits
- Comptage des produits en réserve et/ou en surface de vente (inventaires ponctuels, tournants, annuels)
- Lutte contre la démarque connue et inconnue

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- documents commerciaux relatifs à la livraison et à la réception
- plan des réserves
- règlement relatif à la conservation, à l'hygiène et à la sécurité
- documents de saisie d'inventaire

Équipements :

- matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾
- outils informatiques
- vêtements de protection et d'hygiène

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec les livreurs, avec les services administratifs et comptables

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 traitement selon les consignes
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des règles d'implantation des réserves et de rotation des produits
- Respect des consignes d'utilisation du matériel de manutention
- Fiabilité du relevé de stock

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

Fonction : APPROVISIONNEMENT DU RAYON

TÂCHES

- Maintien du rayon en état de propreté
- Décodage des informations sur la localisation des produits dans les rayons
- Transfert des produits de la réserve aux rayons ou aux linéaires
- Détection et retrait des produits impropres à la vente
- Rangement, remplissage des rayons et alignement (avancée de rayon ou frontale) des produits
- Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement des prix
- Mise à jour et/ou contrôle du balisage, de l'information " produit "
- Maintien en état vendeur du rayon : détection des ruptures de stock
- Maintien de la mise en valeur du produit et de son environnement
- Tenue du cadencier (informatisé ou non) et passation des commandes courantes
- Participation à la limitation de la démarque connue ou inconnue
- Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail
- cadencier, extraits de fichiers informatiques
- plan d'implantation type du linéaire
- règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

Équipements :

- matériel de nettoyage
- matériel de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
- outils d'information, d'affichage, de pancartage et d'étiquetage, et antivols
- moyens de saisie, de contrôle (manuels ou informatiques)

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable du rayon, les services d'entretien, de maintenance et de décoration.

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

- Respect des règles d'implantation, de présentation et d'affichage
- Anticipation des ruptures dans la disponibilité des produits
- Maintien de l'état qualitatif du rayon et de son environnement
- Maintien de l'attractivité du rayon
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des aires de circulation de la clientèle
- Fiabilité de la mise en rayon

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

Fonction : INFORMATION DES CLIENTS

TÂCHES

- Accueil du client dans l'espace de vente
- Repérage du client en quête d'informations
- Prise en charge du client : orientation, renseignements sur :
 - les marques et qualités référencées dans le rayon ou le linéaire
 - les prix
 - les promotions
 - la disponibilité des produits...
- Transmission au responsable des réactions des clients sur les produits, l'implantation et les incidents...

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail
- plan d'implantation type
- liste d'articles référencés, de prix...
- prospectus, catalogues promotionnels

Équipements :

- bornes de prix

Liaisons-relations :

Relation avec le client, avec le responsable du rayon.

2- Autonomie

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

RÉSULTATS ATTENDUS

- Disponibilité à l'égard de la clientèle
- Attitude conforme à la politique de l'enseigne
- Pertinence des informations apportées

Fonction : TENUE DE CAISSE

TÂCHES

- Préparation et ouverture de la caisse
- Maintien de la caisse et de son environnement en état de propreté
- Accueil
- Contrôle et vérification des marchandises sorties
- Enregistrement des prix au clavier ou au scanner
- Saisie des bons de réduction et des cartes de fidélité
- Ensachage (éventuellement)
- Rédaction des documents de garantie (éventuellement)
- Édition des factures (éventuellement)
- Encaissement des sommes (espèces, chèques, cartes bancaires ou assimilées)
- Contrôle de la régularité des encaissements
- Prise de congé du client
- Préparation des prélèvements d'espèces et des titres de paiement
- Opérations de fermeture de la caisse
- Rangement du matériel de caisse

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail, procédures, règles de sécurité
- codes et prix des denrées périssables ou autres
- calendrier et nature des actions promotionnelles
- dépliant publicitaires
- liste des interdits bancaires

Équipements :

- terminal point de vente, téléphone
- matériels spécifiques de caisse
- sachets d'emballage
- tenue professionnelle adaptée au point de vente

Liaisons-relations :

Travail au poste "caisse" en liaison avec les employés de la caisse principale, les chefs de rayon et relation avec les clients.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable "caisse", dans le respect des règles de l'établissement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Fiabilité et rapidité des enregistrements et des encaissements
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Tenue correcte du poste "caisse" et de son environnement
- Adéquation prix/produits