

I - COMPETENCES ET SAVOIR FAIRE

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- C.1 Réceptionner et tenir les réserves**
- C.2 Maintenir l'état marchand du rayon**
- C.3 Informer le client**
- C.4 Tenir le poste " caisse "**

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

| COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de) | CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...) | CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige) | SAVOIRS ASSOCIÉS |
|---|--|---|---|
| <p>1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le livreur ou le transporteur • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des colis • Compter les quantités • Contrôler la qualité • Relever les anomalies et informer le responsable <p>• Saisir les entrées, le cas échéant</p> <p>1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon • Mettre en place les protections antivol • Approvisionner la surface de vente • Enregistrer les sorties le cas échéant <p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par famille • Repérer l'affectation des produits • Etiqueter et marquer les produits le cas échéant • Ranger les produits à la place attribuée, selon leur nature et leur valeur. • Surveiller les détériorations, les altérations et les signaler • Assurer le bon stockage des produits | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • Des réserves, parfois de la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel informatique • Le matériel de marquage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux (réserves, surface de vente) • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des documents commerciaux (bon de livraison, bon de commande, facture) | <ul style="list-style-type: none"> • L'identification des documents est correcte • Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures • L'adéquation quantité/qualité est vérifiée • Toutes les anomalies sont détectées • La transmission des informations est assurée conformément aux consignes • Les saisies sont fiables <ul style="list-style-type: none"> • Les quantités permettent d'approvisionner la surface de vente • Les produits sont bien protégés • Le déplacement des produits respecte les règles ergonomiques • L'enregistrement des données est fiable <ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées • Le déplacement des produits respecte la chaîne de froid • Les règles de stockage sont respectées • Les détériorations et altérations sont décelées et signalées | <p>S.1.1.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.2.6.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.2.2.</p> |

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

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

C.1. RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES (Unité 1)

| COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de) | CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...) | CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige) | SAVOIRS ASSOCIÉS |
|---|---|---|------------------|
| <p>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct⁽¹⁾ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants • Nettoyer • Entretenir les équipements courants | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée • De la réserve • De la surface de vente | <ul style="list-style-type: none"> • Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination. • La surface de stockage est propre. • Les équipements sont maintenus en état correct | S.1.3. |
| <p>1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ranger les produits en vue du comptage • Compter • Remplir les documents d'inventaire | <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'aide à la manutention⁽²⁾ • Le matériel de nettoyage | <ul style="list-style-type: none"> • Les produits sont comptés rapidement • Les documents sont correctement renseignés | S.1.4. |
| <p>1-6 Participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en réserve et les signaler au responsable • Enregistrer toute détérioration des produits • Prendre les mesures nécessaires pour surveiller et maintenir en état les produits • Assurer la rotation • Détecter les détériorations | <p>À partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du plan des lieux • De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons • Des consignes et procédures de travail • Des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie • Des documents nécessaires à la tenue des stocks • Des documents d'enregistrement de la démarque | <ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante de la réception à la sortie des produits • Le responsable est alerté selon les règles de l'entreprise • Les détériorations des produits sont consignées selon les règles de l'entreprise | S.1.5. |

(1) Cette compétence sera plus ou moins développée selon le mode d'approvisionnement (flux tendus, etc...)

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

C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)

| COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de) | CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...) | CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige) | SAVOIRS ASSOCIÉS |
|--|--|--|---|
| <p>2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décoder tout ou partie d'un plan de linéaire • Lire et décoder une étiquette produit • Préparer la mise en rayon, le cas échéant, selon l'organisation de l'entreprise • Nettoyer le rayon • Déterminer les priorités de remplissage • Acheminer les produits dans une allée • Lire et décoder une étiquette rayon • Remplir le linéaire, ranger les produits en effectuant leur rotation si nécessaire <p>2.2. Tenir à jour la signalétique produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'adéquation balisage/étiquetage avec les produits • Signaler les anomalies éventuelles au responsable • Étiqueter et/ou modifier l'étiquetage. • Participer au pancartage <p>2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les supports (tête de gondole, îlot, estrade, comptoir...) • Disposer les produits : <ul style="list-style-type: none"> - dans le rayon (mise en avant) - hors rayon (allées, tête de gondole, effet de masse, cheminée...) • Compléter les états de suivi d'opérations | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du point de vente • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • Le matériel d'étiquetage • Le matériel de présentation : rack, gondole, meuble de vente, présentoir... • Le mobilier fournisseur • Les matériels d'aide à la manutention (roll, diable, chariot, transpalette...)⁽¹⁾ • Les matériels de lecture optique • Les produits d'entretien <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail, des procédures et des règles de marchandisage • Du plan de masse • Du plan d'implantation des familles de produits (musée, squelette d'implantation...) • Du listing des prix de vente du magasin • Du plan de nettoyage des rayons • Des critères de retraits des produits • De la réglementation des produits : <ul style="list-style-type: none"> - produits périssables - réglementation sur l'étiquetage, • Des règles de sécurité | <ul style="list-style-type: none"> • L'implantation et le rangement des produits respectent les règles d'organisation de l'entreprise • Le produit est identifié • Les priorités de remplissage sont respectées • Le réapprovisionnement du rayon ne gêne pas le client • Le rayon et/ou le linéaire est en état vendeur • Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreur • Les anomalies sont repérées et transmises • L'affichage est attractif et respecte la réglementation • Le bon support doit être utilisé pour le bon produit • La mise en place des produits respecte les règles de présentation • L'état de suivi d'opérations est compté sans erreur | <p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> |

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

| |
|--|
| C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1) |
|--|

| COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de) | CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...) | CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige) | SAVOIRS ASSOCIÉS |
|---|--|---|------------------|
| <p>2.4. Participer à la passation des commandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir le cadencier ou l'état de stock • Passer commande, le cas échéant, de produits courants • Préparer les propositions de commandes de réapprovisionnement • Signaler les anomalies de stock | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du point de vente • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée | <ul style="list-style-type: none"> • L'état du stock est complété sans erreur • Les besoins sont évalués et la proposition de commande rédigée sans erreur | S.2.4. |
| <p>2.5. Participer à la lutte contre la démarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents en magasin et les signaler au responsable • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque connue (casse..) | <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits • L'équipement de l'entreprise en matière de lutte contre le vol • Le cadencier ou le document d'état de stock | <ul style="list-style-type: none"> • La vigilance est constante • Les incidents sont signalés • Le cahier de démarque est bien tenu | S.1.5. |
| <p>2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon, du linéaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la propreté du rayon (mobilier de vente, supports, produits et/ou conditionnements) • Détecter les produits impropres à la vente et les retirer du circuit • Évacuer les supports et les contenants • Remettre les produits en état vendeur • Détecter les ruptures de stock, les signaler • Recharger le rayon <p>• Compter les produits sur la surface de vente</p> | <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes de travail et des procédures • Des remarques et observations des clients | <ul style="list-style-type: none"> • L'aspect visuel du rayon, du linéaire est attractif en permanence • Le rayon est entretenu selon la périodicité de l'entreprise dans le respect des règles d'hygiène • Les produits impropres sont retirés du circuit et enregistrés selon la procédure de l'entreprise • Les allées sont dégagées • L'atteinte du stock d'alerte est signalée • Le responsable du rayon est alerté dans les meilleurs délais • Les anomalies sont détectées et traitées : rangement, alignement, produits avancés... • Le comptage est effectué sans erreur | S.2. |

C.4. TENIR LE POSTE “ CAISSE ” (Unité 2)

| COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de) | CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...) | CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige) | SAVOIRS ASSOCIÉS |
|--|--|--|---|
| <p>4.1. Préparer et ouvrir la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunir les documents, le fonds de caisse et le matériel nécessaire • Mettre en marche la caisse • Effectuer les contrôles et les réglages préalables à l'ouverture de la caisse • Ouvrir la caisse <p>4.2. Saisir les prix</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer le client • Enregistrer les prix et les quantités • Contrôler et vérifier les marchandises en sortie • Peser les produits le cas échéant <p>4.3. Encaisser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer le prix à payer • Saisir le mode de paiement • Accomplir les formalités adaptées à ce mode de paiement (encaisser, rendre la monnaie, vérifier le chèque...) • Délivrer le ticket de caisse • Remercier et saluer <p>4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisir des bons de réduction • Éditer des factures • Enregistrer les ventes sur une carte de fidélité • Ensacher, le cas échéant • Rédiger les documents de garantie • Préparer les prélèvements de caisse • Maintenir en état de propreté le poste de caisse <p>4.5. Fermer la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compter les espèces et titres de paiement • Remplir les documents • Éditer éventuellement le Total Général • Éteindre la caisse • Nettoyer le poste caisse • Remettre les fonds au responsable • Rendre compte au responsable | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le matériel et le mobilier d'encaissement (caisse, lecteur de cartes, imprimante de chèques, rouleaux de caisse, ...) • Les appareils de détection de fausse monnaie • Les produits de nettoyage <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des consignes et procédures de travail • Des catalogues promotionnels • Des codes rayons et des codes promotions pour la ventilation • Des listes des clients interdits de chéquier | <ul style="list-style-type: none"> • Les documents et le matériel nécessaires sont installés correctement • Les opérations d'ouverture de caisse respectent la procédure • La position devant le poste “ caisse ” respectent les règles ergonomiques • Les consignes d'accueil sont respectées (tenue, comportement, formule d'accueil...) • La saisie est rapide : <ul style="list-style-type: none"> - tous les articles sont enregistrés - tous les prix sont saisis sans erreur • L'annonce du prix est exacte • Le mode de paiement est bien enregistré et les formalités de vérification ou de rendu de monnaie sont respectées • La prise de congé est conforme à la politique commerciale de l'entreprise • Les bons de réduction sont correctement saisis • Les factures sont éditées • Les documents de fidélisation sont renseignés avec soin • L'ensachage respecte la procédure de l'entreprise • La rédaction des documents de garantie est complète • Les prélèvements de caisse sont correctement accomplis • Les différents éléments du poste caisse sont maintenus propres • Les documents de caisse (complétés ou édités) sont justes • La fermeture de la caisse est effective • Le matériel est correctement rangé • Le poste caisse est propre • La remise de fonds respecte la procédure • Toutes les anomalies et problèmes sont signalés au responsable | <p>S.4.1.</p> <p>S.4.1.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.4.</p> <p>S.3.</p> |