

II - SAVOIRS ASSOCIES

S.1. Réception des produits et tenue des réserves

- S.1.1. La réception
- S.1.2. La manutention des produits
- S.1.3. La mise en stock
- S.1.4. L'inventaire
- S.1.5. La démarque

S.2. Approvisionnement du rayon

- S.2.1. Le produit
- S.2.2. Le rayon
- S.2.3. La signalétique
- S.2.4. Le réapprovisionnement

S.3. Information du client

- S.3.1. La communication interpersonnelle
- S.3.2. L'organisation humaine
- S.3.3. La communication avec le client
- S.3.4. Les techniques de règlement des incidents verbaux courants
- S.3.5. Les modes et outils de transmission de l'information

S.4. Tenue du poste "caisse"

- S.4.1. Les matériels
- S.4.2. Les documents de caisse
- S.4.3. Les modes de paiement
- S.4.4. La facturation
- S.4.5. Les contrôles au poste "caisse"

S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

- S.5.1. L'environnement économique
- S.5.2. L'environnement juridique et social

S.1. RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. LA RÉCEPTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles • Les anomalies • Le cahier des charges <p>S.1.2. LA MANUTENTION DES PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prévention des risques professionnels <ul style="list-style-type: none"> - les gestes et postures - les risques professionnels - les consignes en cas d'accident et/ou d'incendie - • Les différents outils de manutention • Les étiquettes de manutention • Les règles de manipulation et les précautions à prendre <p>S.1.3. LA MISE EN STOCK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements et les installations de la réserve • Le rangement des produits <ul style="list-style-type: none"> - l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin (s'il n'y a pas de réserve) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des documents utilisés (bon de livraison, de réception, d'anomalies, de retour, bordereau de réception, bon de commande...) ⇒ Rapprochement commande/livraison ⇒ Nature des contrôles à effectuer : visuels, quantitatifs, qualitatifs (dates de péremption, qualité des produits, agréage...) ⇒ Nature des renseignements à noter sur le document de réception et à transmettre ⇒ Exemples de clauses d'un cahier des charges ⇒ Principaux gestes et postures de base (INRS : institut national de recherche sur la sécurité) ⇒ Identification des situations à risque et des produits dangereux ⇒ Consignes applicables, sur exemples ⇒ Différenciation des matériels utilisés⁽¹⁾ sur exemples ⇒ Interprétation des pictogrammes ⇒ Principales règles de sécurité pour la manipulation et l'hygiène élémentaire au regard de la protection des produits et des hommes ⇒ Disposition rationnelle des emplacements sur exemples ⇒ Structures de stockage (casiers, racks, palettiers, rayons...) à utiliser en fonction de la nature du produit ⇒ Principe de l'adressage ⇒ Principaux critères de rangement (adresse, plan d'implantation) ⇒ Référencement des produits selon les règles de codification

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

S.1. RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> - les techniques de rangement - les outils de saisie de l'information - la circulation en réserve ou dans le magasin - les supports et contenants - les systèmes antivols sur les produits 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principaux critères de rangement : poids, volume, valeur, fréquence des sorties, conservation, produits dangereux ⇒ Principaux outils (lecteur de codes barres, terminal...), rôle et conseils d'utilisation ⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation ⇒ Description des principaux supports et contenants, leur rôle et leur traitement ⇒ Description des principaux systèmes utilisés par le commerce multi-spécialités
<p>S.1.4. L'INVENTAIRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe ⇒ Description des techniques utilisées ⇒ Identification des documents ⇒ Utilité de l'inventaire
<p>S.1.5. LA DÉMARQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue ⇒ Principales causes ⇒ Informations à porter sur les documents de démarque (cahier...)

S.2. APPROVISIONNEMENT DU RAYON

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. LE PRODUIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les familles de produits • Le conditionnement et l'emballage • La marque • Les labels, normes, appellations d'origine... • Le circuit de distribution <p>S.2.2. LE RAYON</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation de l'espace de vente dans un libre-service et l'implantation des rayons • Les mobiliers de vente et de présentation • L'ambiance de l'espace de vente • Le linéaire <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation - le linéaire au sol et développé, la frontale • Les présentations événementielles (promotions, présentations saisonnières, soldes...) <p>S.2.3. LA SIGNALÉTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étiquetage 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales classes de familles selon nomenclature ⇒ Fonctions respectives ⇒ Définition et différenciation des différentes sortes de marque (de producteur, de distributeur, " premiers prix "...) ⇒ Définition et illustration de leur rôle sur exemples ⇒ Différenciation des différents canaux ⇒ Exemples d'organisation à partir de plans, de maquettes, de photos... ⇒ Principaux mobiliers utilisés en fonction de la nature des produits (gondoles, rayonnages, présentoirs, bergeries...) et de l'événement ⇒ Principaux éléments constitutifs : lumière, couleurs, climatisation, sonorisation, mobiliers, tenue vestimentaire... ⇒ Règles de base du merchandising (critères de rangement, plans d'implantation, niveaux de présentation des produits) ⇒ Place et présentation des produits selon leur nature ⇒ Règles de mise en rayon (quand remplir le linéaire, linéaire toujours plein...) ⇒ Définitions ⇒ Informations à utiliser pour les calculs ⇒ Exemples de présentations événementielles avec thèmes de décor ⇒ Règles de mise en place dans le rayon et hors rayon ⇒ Réglementation applicable ⇒ Informations obligatoires : réglementation en matière de prix, d'étiquetage et de marquage des produits

S.2. APPROVISIONNEMENT DU RAYON

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La codification des produits • L'information sur le lieu de vente (ILV) • La publicité sur le lieu de vente (PLV) <p>S.2.4. LE RÉAPPROVISIONNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rotation des produits • La rupture de stock • La commande 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe et utilité d'une codification sur exemples ⇒ Présentation des avantages d'un code barres ⇒ Différents types d'étiquetage (pancarte, affichette, étiquetage informatif, borne interactive) et rôle respectif ⇒ Différents moyens (affiche, affichette, " stop rayon "...) et rôle respectif ⇒ Principe et règles de rotation (DLUO : date limite d'utilisation optimale ; DLC : date limite de consommation) ⇒ Conséquences d'une non-surveillance de la rotation ⇒ Définition ⇒ Conséquences d'une rupture de stock ⇒ Principe d'évaluation des quantités à commander ⇒ Importance de la notion de stock, de la cadence des ventes, de la saisonnalité... ⇒ Différents moyens de commande ⇒ Informations nécessaires à la passation des commandes : analyse d'un bon de commande ⇒ Matériels utilisés pour la passation et la transmission des commandes

S.3. INFORMATION DU CLIENT

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.3.1. LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le schéma de communication • La communication verbale et non verbale • Les registres de langage <p>S.3.2. L'ORGANISATION HUMAINE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme simple • L'équipe de vente <p>S.3.3. LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le comportement du client • La prise de contact • Les missions d'accueil <ul style="list-style-type: none"> - l'information - l'orientation <p>S.3.3. LES TECHNIQUES DE RÈGLEMENT DES INCIDENTS VERBAUX COURANTS</p> <p>S.3.4. LES MODES ET OUTILS DE TRANSMISSION DE L'INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modes de transmission • Les outils (mémo, bloc-notes, téléphone...) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différents éléments de la communication ⇒ Objectifs du message ⇒ Définition et rôle ; interprétation des signes comportementaux et verbaux ⇒ Différents registres ⇒ Principales fonctions rencontrées dans le commerce multi-spécialités ⇒ Rôle de chacun des membres de l'équipe ⇒ Différentes attitudes possibles et interprétation ⇒ Éléments qui favorisent la création d'un climat favorable ⇒ L'écoute active : définition ⇒ Missions de l'accueil à partir d'exemples ⇒ Différentes techniques (écoute, questionnement, reformulation...) ⇒ Nature des incidents les plus fréquemment rencontrés et illustration de situations de communication ⇒ Règles de comportement ⇒ Critères de choix d'un mode de transmission ⇒ Description des outils utilisés ⇒ Principales informations à noter

S.4. TENUE DU POSTE “ CAISSE ”

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.1. LES MATÉRIELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La caisse enregistreuse, le terminal “ point de vente ” • Les périphériques • Les mobiliers • La balance <p>S.4.2. LES DOCUMENTS DE CAISSE</p> <p>S.4.3. LES MODES DE PAIEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les chèques bancaires, postaux • Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...) • Les espèces <p>S.4.4. LA FACTURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le ticket de caisse • La facture de doit 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe de fonctionnement ⇒ Différents organes (clavier, système de saisie, d'impression) et rôle respectif ⇒ Intérêt de l'utilisation du code-barres sur exemples ⇒ Description des périphériques de caisse (imprimante de chèques, lecteur de cartes de paiement, éditeur de coupons de réduction, vérificateur de billets...) ⇒ Rôle de chaque périphérique ⇒ Description des éléments du poste “ caisse ” ⇒ Ergonomie du poste “ caisse ” et importance des réglages ⇒ Description des principaux systèmes d'ensachage ⇒ Évolutions possibles du poste “ caisse ” ⇒ Principe du fonctionnement (avec et sans tare) ⇒ Description des différents types de balance ⇒ Nature des documents (de prélèvement, d'ouverture et de fermeture de caisse...) et rôle respectif ⇒ Rôle des documents de garantie ; informations à noter ⇒ Description des différentes parties du chèque ⇒ Nature des vérifications à effectuer (adéquation des sommes en chiffres et en lettres ; signature ; identité du client) ⇒ Différenciation des cartes de crédit et des cartes de paiement ⇒ Procédure de rendu de la monnaie ⇒ Description et rôle des différents éléments du ticket de caisse ⇒ Nature des informations d'une facture de doit ⇒ Principe de calcul d'une facture simple

S.4. TENUE DU POSTE “ CAISSE ”

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.4.5. LES CONTRÔLES AU POSTE “ CAISSE ”	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Vraisemblance du prix d'un produit ⇒ Nature des opérations à effectuer pour l'enlèvement des systèmes antivols ⇒ Principe de surveillance à appliquer et nature des informations à donner pour signaler un client indélicat ⇒ Règles applicables pour l'interpellation, le contrôle d'identité, la fouille et la reconnaissance d'un acte indélicat
S.4.6. LES RELATIONS HUMAINES AU POSTE “ CAISSE ”	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Importance du poste “ caisse ” en fonction : <ul style="list-style-type: none"> - des attentes des clients - des attentes de l'employeur ⇒ Rôle de l'employé de caisse comme médiateur en cas de problème ⇒ Profil d'emploi du poste “ caisse ”

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.5.1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE</p> <p>S.5.1.1. La présentation de l'activité économique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les besoins, les biens et les services • Le circuit économique simplifié • Le rôle de la monnaie • Les revenus des ménages, les inégalités et les principes de la redistribution • La consommation et l'épargne <p>S.5.1.2. L'activité économique et l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle de l'entreprise • L'entreprise, son marché • L'entreprise et son environnement • L'entreprise et son approvisionnement • La distribution, l'acheminement des produits (des producteurs... aux points de vente) • L'entreprise et les prix • L'entreprise, ses performances 	<p><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des biens et des services ⇒ Importance de l'économie dans la vie quotidienne ⇒ Différenciation des acteurs de la vie économique ⇒ Relations, sur schéma, entre " ménages ", " Administrations ", Entreprises, " Banques " ⇒ Fonctions et des formes de la monnaie ⇒ Prélèvements et distribution des revenus de transfert, sur exemples ⇒ Différenciation entre consommation individuelle et consommation collective (à partir d'exemple) ⇒ Évolution de la consommation des ménages <p><i>En entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôles de l'entreprise dans l'économie, sur exemples ⇒ Application de la notion de marché à une entreprise (donnée) ⇒ Interactions entre une entreprise (connue) et son environnement, sur exemple ⇒ Processus d'approvisionnement d'une entreprise, sur exemple ⇒ Place, rôle de la logistique, des activités et des coûts, sur exemples ⇒ Relevés de prix (point de vente concurrent) ⇒ Reconnaissance des éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation ⇒ Illustration et explicitation des notions de marge et de résultat

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.5.1.3. L'entreprise et les ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> • La place du travailleur • L'organisation du travail et son évolution • La rémunération du travail • Les relations humaines et sociales <p>S. 5.1.4. L'entreprise, les groupes sociaux, l'État</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information et la défense des consommateurs • l'entreprise en évolution et le rôle des groupes sociaux, de l'État <p>S.5.1.5. L'insertion dans l'Union européenne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Repérage des métiers liés à la vente ⇒ Organisation du travail, dans tout ou partie de l'entreprise et repérage des évolutions, sur exemples ⇒ Présentation de modalités d'aménagement du temps de travail (dans un cas concret) ⇒ Éléments de la rémunération d'employés dans le secteur de la vente, sur exemples ⇒ Relations entre employés du secteur de la vente et chef de service, sur exemples ⇒ Rôle de l'information des employés ⇒ Repérage du " pouvoir " des consommateurs, sur exemples (acteurs, moyens de défense, actions) ⇒ Adaptation de l'entreprise, sur exemples ⇒ Effets de la maîtrise des prix, de la qualité sur l'emploi, sur exemples ⇒ Pays participants ⇒ Principe de libre circulation (des personnes, des biens) sur exemples ⇒ Effets de la monnaie unique
<p>S.5.2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET SOCIAL</p> <p>S.5.2.1. Le cadre de la vie juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle du droit • Les sources du droit • La preuve d'un droit • L'organisation judiciaire 	<p><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du droit, sur exemples ⇒ Rôle de la loi, du règlement, de la jurisprudence, sur exemples ⇒ Influence d'une règle du droit européen, sur illustration ⇒ Différenciation de la preuve par écrit et par témoin ⇒ Différenciation des juridictions civiles et pénales et de leurs compétences ⇒ Principaux tribunaux (du premier degré notamment)

S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL**DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La personne juridique titulaire de droit (subjectif) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Éléments d'identification de la personnalité juridique, ⇒ Différenciation sur exemple d'une personne physique et d'une personne morale
<p>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</p>	<p><i>En entreprise commerciale</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les formes juridiques d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre juridique des échanges : <ul style="list-style-type: none"> - la vente commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Intérêt d'une EURL ⇒ Principales sociétés commerciales
<ul style="list-style-type: none"> - le contrat de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification de l'objet des parties, des obligations et droits essentiels de chaque partie
<ul style="list-style-type: none"> - les moyens de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales dispositions législatives, réglementaires, visant à assurer information et protection du consommateur
<ul style="list-style-type: none"> - le contrat de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification de l'objet, des parties, des obligations et droits essentiels des parties
<ul style="list-style-type: none"> - les moyens de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment)
<p>S.5.2.3. Le salarié et le droit social</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : définition, effets, rupture 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification des éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme
<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation du travail : <ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur - les conditions de travail, la durée du travail - la rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...) ⇒ Étude d'un cas simple de licenciement
<ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du règlement intérieur
<ul style="list-style-type: none"> - les conditions de travail, la durée du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Règles appropriées (légales ou conventionnelles) dans des situations données
<ul style="list-style-type: none"> - la rémunération 	
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation des relations collectives 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> • Les conflits du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle d'une convention collective sur exemple
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étude d'un " cas " et du mode de règlement
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...)
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes d'un régime démocratique
<p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Repérage du sens des consultations électorales
<p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Relations du citoyen avec les collectivités territoriales, sur exemples
<p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux)