

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

DÉFINITION DU SECTEUR D'EMPLOI

Dans la catégorie des métiers de services, le secteur de l'entretien des articles textiles dont les entreprises sont identifiées par les termes « pressing », « teinturerie », se distingue par le traitement de vêtements, d'articles en matière textile ou en d'autres matériaux (cuirs, peaux...) dans le but d'en assurer la propreté et la remise en forme. Ce secteur est soumis aux dispositions des annexes I et II de l'arrêté du 2 mai 2002 relatif à l'utilisation de solvants pour le nettoyage à sec et le traitement des textiles ou des vêtements (arrêté type – Rubrique n° 2345). Les contraintes réglementaires en matière d'environnement pour les installations classées imposent à tout responsable de l'exploitation ou à toute personne susceptible d'être en contact avec les machines de nettoyage à sec, d'avoir reçu une formation appropriée par un organisme reconnu par le ministère chargé de l'Environnement. L'attestation de formation délivrée par l'organisme est à la disposition de l'inspection des installations classées.

LES EMPLOIS

L'activité de ce secteur professionnel génère différents niveaux d'emplois :

- ouvrier qualifié ; il peut occuper tous les postes techniques de la réception à la livraison ;
- coresponsable ; il s'occupe en plus des opérations de caisse et assure le suivi de la production. En l'absence du responsable, il assure les fonctions de celui-ci ;
- responsable ; il gère l'équipe et s'occupe des opérations de caisse. Il assure le suivi de la production et gère le relationnel avec la clientèle ;
- chef d'entreprise ; il détermine et met en œuvre la politique commerciale de l'entreprise dont il assure la pleine gestion.

L'emploi du titulaire du CAP se situe au niveau de l'ouvrier qualifié. L'expérience professionnelle, la formation tout au long de la vie et ses qualités personnelles pourront lui permettre d'évoluer dans l'entreprise.

LES TYPES D'ENTREPRISES

Le titulaire du CAP Métier du pressing peut exercer son activité dans des entreprises de dimensions variées :

- les entreprises tenues par l'artisan qui effectue seul toutes les opérations ; elles représentent environ 50 % des entreprises du secteur ;
- les entreprises constituées de 2 ou 3 personnes ; les rôles sont répartis généralement selon un début de hiérarchie ; dans ce type de structure, les personnels assurent souvent la polyvalence des activités ;
- les entreprises constituées de 4 à 10 personnes avec une organisation semblable à la précédente mais où la spécialisation peut éventuellement apparaître sur certains postes ;
- les entreprises qui représentent plus de 10 personnes ; il s'agit souvent de sociétés qui gèrent plusieurs établissements ou plusieurs magasins (SARL, SA, EURL, SAS) et l'organisation de chacun est identique aux précédentes entreprises

Depuis quelques années, ce secteur professionnel voit se développer des franchises d'entreprises.

PROFIL ET ACTIVITÉS DU TITULAIRE DU CAP MÉTIER DU PRESSING

Le titulaire du CAP Métier du pressing est un ouvrier qualifié, capable d'occuper sous le contrôle d'un responsable, tous les postes de travail relatifs :

- à la relation avec la clientèle ;
- à la réalisation d'opérations commerciales liées à l'activité du magasin ;
- aux opérations de réception des articles, de conditionnement et de livraison ;
- au diagnostic, au tri, au prétraitement, au repassage, aux contrôles de qualité ;
- à la conduite des machines spécifiques pour le nettoyage et la remise en état des articles.

Dans l'exercice de son activité, ce professionnel sait déterminer et mettre en œuvre les techniques adaptées aux matériaux et aux articles qui lui sont confiés. Il contribue par la qualité et la rapidité de son travail à la bonne gestion de l'entreprise. Il possède des qualités relationnelles (bonne communication, bonne présentation, bonne argumentation) en raison du contact qu'il a avec la clientèle, pour promouvoir la stratégie commerciale de l'entreprise.

Ce métier est très lié à la mode et requiert du goût et le sens de l'esthétique.

Le CAP Métier du pressing répond aux critères de la formation appropriée exigée par la Rubrique n° 2345 de l'arrêté du 2 mai 2002.

- **IL PARTICIPE :**

- aux relations avec la clientèle :

- accueil,

- réception et livraison des articles,

- encaissement,

- fidélisation de la clientèle ;

- à la production et aux contrôles de qualité dans un souci de maîtrise des coûts ;

- au fonctionnement de l'entreprise en s'inscrivant dans une démarche de prévention des risques, en appliquant les règles de bonnes pratiques en santé-sécurité au travail et environnement.

- **IL MAÎTRISE :**

- les techniques de nettoyage et de remise en forme des articles ;

- la connaissance des matériaux, des étoffes, des articles ;

- la connaissance des salissures ;

- la connaissance des produits, des matériels ;

- l'utilisation des produits et des documents professionnels ;

- les règles d'hygiène, de prévention et de protection de l'environnement.

- **IL RÉALISE :**

dans le respect des consignes du responsable, toutes opérations en mettant en œuvre les techniques du métier.

- **IL ORGANISE ET GÈRE :**

ses postes de travail.

- **IL ASSURE :**

le suivi des articles confiés par le client.

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING	
ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	
1 – 1 Réception des articles	
TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : accueil de la clientèle et prise de congé – Tâche 2 : analyse des articles confiés (examen de l'état du vêtement, de la nature des matériaux, de l'importance et de la nature des tâches...) – Tâche 3 : appréciation des traitements possibles, des prestations à proposer, des délais et information du client (y compris les réserves éventuelles) – Tâche 4 : enregistrement des articles déposés (y compris ceux destinés à la cointendance), du coût des prestations, des délais, des réserves et des traitements spécifiques éventuels sur le ticket de dépôt remis au client – Tâche 5 : marquage des articles – Tâche 6 : encaissement et remise au client des preuves de paiement (facturette...)
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (commerciales, techniques...) – Zone d'accueil de la clientèle et zone de réception des articles à traiter – Matériels de marquage, d'enregistrement – Articles déposés par les clients avec étiquetage de composition et éventuellement codes d'entretien – Prestations, tarifs et conditions générales des prestations (affiches) – Matériels pour l'encaissement <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité de la réception des articles – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Clientèle accueillie dans le respect du service proposé par l'entreprise – Information correcte de la clientèle (prestations proposées, délais, réserves, prix...) – Identification correcte des matériaux, de l'état des articles et des salissures – Établissement des tickets de dépôt, marquage et comptage corrects des articles – Respect de l'hygiène et de la sécurité – Réception dans la zone prévue à cet effet – Encaissement et rendu de monnaie exacts, respect des procédures de paiement par chèque, par cartes

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
1 – 2 Livraison des articles

<p>TÂCHES</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : accueil de la clientèle et prise de congé – Tâche 2 : recherche des articles et vérification de la numérotation et du nombre d'articles – Tâche 3 : présentation des articles au client et information éventuelle sur le résultat des traitements – Tâche 4 : emballage des articles – Tâche 5 : remise des articles au client – Tâche 6 : écoute et transmission des observations du client
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (commerciales, techniques...) – Zone d'accueil de la clientèle et zone de livraison des articles traités – Matériels de stockage, de présentation des articles, de conditionnement (emballeuses...) évitant les postures contraignantes – Articles prêts pour la livraison – Cahier de transmission d'observations <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité de la livraison à la clientèle – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Clientèle accueillie dans le respect du service proposé par l'entreprise – Contrôle du nombre d'articles à restituer au client – Présentation des articles et information correcte de la clientèle (résultats obtenus) – Emballage adapté – Transmission correcte des observations du client – Livraison dans la zone prévue à cet effet – Organisation et relations de travail favorables au bien-être au travail

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 1 Prétraitement des articles

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : tri, préparation (mise en filet des articles fragiles, protection des boutons, des boucles...) et répartition des articles en vue des traitements – Tâche 2 : brossage sec et brossage avec tensioactifs
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (commerciales, techniques...) – Temps imparti – Zones de prétraitement équipées – Matériels et produits de brossage assurant une protection collective du risque chimique – Législation interdisant l'utilisation du perchloréthylène pur ou en mélange avec un produit de prébrossage – Équipements de protection individuelle <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations de prétraitement – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées et conformes aux bonnes pratiques de prévention du risque chimique
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Tri, répartition et prétraitement des articles adaptés dans le respect de critères précis – Respect de l'intégrité des articles traités – Respect de l'hygiène, de la sécurité, de l'ergonomie et de l'environnement

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 2 Détachage

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : mise en état de fonctionnement des matériels (table, cabine de détachage) – Tâche 2 : identification des taches, des supports et choix des produits de détachage – Tâche 3 : mise en œuvre des procédures de détachage – Tâche 4 : rinçage et séchage du poste pour éliminer tout résidu du détachage
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Articles tachés avec étiquettes de composition et codes d'entretien – Matériels de détachage et fiches techniques des matériels – Produits de détachage, étiquetage, fiches de données de sécurité – Équipement de protection individuelle – Notice de l'employeur* – Documents techniques <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations de détachage – Retour d'information vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées et dans le respect des bonnes pratiques
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Articles détachés si le détachage est une étape finale – Articles prédétachés si le détachage est une étape intermédiaire pour un traitement à sec ou au mouillé – Contrôle effectif des articles – Respect de l'intégrité des articles – Respect de la bonne utilisation des matériels et des produits – Respect des procédures – Respect de l'environnement, de la santé-sécurité au travail

* Notice de l'employeur établie pour chaque poste afin d'informer les salariés des risques chimiques et des dispositions prévues pour les éviter (décret n° 2003-1254 du 23 décembre 2003).

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 3 Nettoyage à sec

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : mise en état de fonctionnement de la machine de nettoyage à sec – Tâche 2 : chargement et choix des programmes en fonction des lots – Tâche 3 : mise en route et suivi des cycles – Tâche 4 : déchargement – Tâche 5 : vérification de l'état des articles en sortie de machine
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Articles à nettoyer – Matériels de nettoyage à sec et fiches techniques de matériels (mode d'emploi, consignes de sécurité...) – Matériels de manutention (chevalets, chariots à fond remontant...) – Produits pour nettoyage à sec (solvants et additifs) – Notice de l'employeur <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations de nettoyage à sec – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Articles propres, secs et prêts pour les opérations ultérieures – Contrôle effectif de l'état des articles – Respect des procédures – Respect de la bonne utilisation des matériels et des produits – Respect de l'environnement, de la santé-sécurité au travail

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 4 Nettoyage au mouillé

<p>TÂCHES</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : mise en état de fonctionnement des matériels de lavage et de séchage – Tâche 2 : chargement des machines et choix des programmes de lavage et de séchage – Tâche 3 : mise en route et suivi des cycles – Tâche 4 : déchargement des machines – Tâche 5 : mise sur cintre éventuelle d'articles mouillés interdits de séchage en machine – Tâche 6 : vérification de l'état des articles
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p>	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (temps imparti...) – Articles à nettoyer au mouillé – Étiquettes de composition et codes d'entretien – Matériels de lavage et de séchage et procédures de mise en œuvre – Produits pour nettoyage au mouillé – Notice de l'employeur <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations de lavage et de séchage – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Vêtements propres, secs et prêts pour les opérations ultérieures – Respect de l'intégrité des articles traités – Contrôle effectif des articles lavés – Respect de la bonne utilisation des matériels et des produits – Respect de l'environnement, de la santé-sécurité au travail

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 5 Opérations complémentaires

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : démontage et remontage (cravate, doublures...) – Tâche 2 : réalisation de petits travaux de couture (repose de bouton...)
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (temps imparti...) – Petit matériel de couture – Poste de travail adapté sur le plan ergonomique (éclairage, postures...) – Articles à traiter <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations complémentaires – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Articles remis en état conformément au service proposé par l'entreprise – Contrôle effectif des articles – Respect de l'intégrité des articles – Respect de l'ergonomie – Respect du temps imparti

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 6 Repassage

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : mise en état de fonctionnement des matériels de finition : mise sous tension, préchauffage, contrôle des paramètres de température, de pression, réglage en hauteur de la table – Tâche 2 : amidonnage d'articles spécifiques – Tâche 3 : repassage à l'aide de divers matériels – Tâche 4 : mise sur cintre ou pliage éventuel des articles
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Articles à repasser – Matériels adaptés : fers, tables, presse, mannequin, cabine de finition, tunnel de finition, groupe chemise, matériel de manutention – Moyens permettant d'adapter le travail à l'homme – Petit matériel (cintres, brosses, gabarits...) – Produits d'amidonnage et fiches techniques <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations de repassage – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Articles repassés conformes au service proposé par l'entreprise – Respect de l'intégrité des articles – Respect de la productivité définie par l'entreprise – Bonne utilisation et respect des matériels – Respect de l'ergonomie, de la gestuelle – Respect de l'hygiène et des consignes de sécurité

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING
ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION
2 – 7 Stockage des articles

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none"> – Tâche 1 : contrôle qualitatif et quantitatif des articles – Tâche 2 : renvoi éventuel vers les postes de repassage ou détachage – Tâche 3 : regroupement éventuel des articles – Tâche 4 : mise sous housse éventuellement – Tâche 5 : classification et stockage des articles
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Articles repassés – Barres de regroupement ou convoyeur de regroupement, étriers (éventuellement) – Duplicata du ticket client – Emballeuses (éventuellement) <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilité des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none"> – Articles finis, contrôlés, éventuellement emballés et stockés selon le mode de classement de l'entreprise – Respect de l'intégrité des articles – Bonne utilisation et respect des matériels – Utilisation rationnelle des consommables (moyens d'emballage) – Respect de l'ergonomie, de la santé-sécurité au travail

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING****ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE****3 – 1 Enregistrement des éléments utiles à la gestion**

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : enregistrement de la production horaire– Tâche 2 : arrêté de caisse– Tâche 3 : contrôle des bordereaux de livraison (produits et consommables) ou d'enlèvement (boues)– Tâche 4 : pointage des bordereaux de cotraitance (articles confiés, articles restitués)
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none">– Consignes relatives au mode de gestion de l'entreprise– Tableaux ou fiches de production à renseigner– Caisse enregistreuse ou ordinateur– Bordereaux de livraison, d'enlèvement, de cotraitance– Produits, articles <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none">– Responsabilité des opérations– Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable– Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">– Documents rigoureusement renseignés– Tenue de caisse exacte– Contrôles effectifs et exacts– Signalement des anomalies– Respect des consignes de l'employeur

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING****ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE****3 – 2 Entretien des postes de travail (matériels et environnement immédiat des postes de travail...)**

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : nettoyage ou changement d'éléments des matériels (filtres, garniture de table, semelle de fer)– Tâche 2 : remise en état des postes après l'activité : propreté, rangement...– Tâche 3 : repérage des dysfonctionnements
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none">– Consignes de l'employeur– Matériels, éléments, accessoires– Matériels et produits d'entretien des locaux et des équipements– Supports d'information (étiquettes et fiches de données de sécurité)– Fiches techniques d'entretien des matériels– Moyens de protection collectifs et individuels <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none">– Responsabilité des opérations– Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable– Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">– Poste propre, rangé et apte à l'activité– Respect de la bonne utilisation des produits et des matériels– Respect des procédures d'entretien– Respect de la sécurité et de l'environnement– Signalement des dysfonctionnements

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING****ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE****3 – 3 Contrôle de qualité des prestations**

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : autocontrôle relatif aux procédures (qualité, productivité, respect des délais, sécurité...)– Tâche 2 : autocontrôle relatif au résultat
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none">– Exigences qualitatives et quantitatives de l'entreprise– Contrat de qualité passé avec le client selon le service proposé par l'entreprise– Fiches de productivité– Articles <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none">– Responsabilité des opérations de contrôle– Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable– Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">– Respect des exigences qualitatives et quantitatives de l'entreprise– Articles livrés conformes au service proposé au client– Satisfaction et bien-être au travail

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**DIPLÔME : CAP MÉTIER DU PRESSING****ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE****3 – 4 Relations professionnelles**

TÂCHES	<ul style="list-style-type: none">– Tâche 1 : communication avec le client : vente des prestations de nettoyage, de services complémentaires, d'offres promotionnelles, d'outils de fidélisation, de cartes d'abonnement, de produits...– Tâche 2 : communication avec les cotraitants et les fournisseurs– Tâche 3 : communication au sein d'une équipe– Tâche 4 : communication avec la hiérarchie
CONDITIONS D'EXERCICE	MOYENS ET RESSOURCES <ul style="list-style-type: none">– Consignes de l'employeur, éléments de la politique commerciale de l'entreprise– Moyens de communication verbaux, écrits, oraux, informatiques AUTONOMIE <p>Responsabilité de la communication dans le cadre des activités confiées</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<ul style="list-style-type: none">– Attitude bienveillante– Informations exactes, pertinentes, correctement transmises– Utilisation correcte des moyens de communication– Respect des personnes– Satisfaction et fidélisation de la clientèle– Satisfaction et bien-être au travail