

**Employé de vente spécialisé**  
**option D : librairie-papeterie-presse**  
**Certificat d'aptitude professionnelle**



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE

Direction de l'enseignement scolaire

*Service des formations*

Sous-direction des formations professionnelles

*Bureau de la réglementation des diplômes professionnels*

Arrêté du 9 mai 2006  
portant création d'une option D – produits  
de librairie-papeterie-presse au certificat  
d'aptitude professionnelle Employé de vente  
spécialisé et modifiant l'arrêté du  
5 août 2004.

NOR : MENE0601010A

LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Vu le décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 modifié relatif au certificat d'aptitude professionnelle\* ;  
Vu l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général ;  
Vu l'arrêté du 5 août 2004 portant définition et fixant les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé ;  
Vu l'avis de la commission professionnelle consultative techniques de commercialisation du 12 décembre 2005 ;

Arrête

*Article premier* – Il est créé une Option D – produits de librairie-papeterie-presse au certificat d'aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé régi par les dispositions de l'arrêté du 5 août 2004 susvisé dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

*Article 2* – Le référentiel d'activités professionnelles et le référentiel de certification de l'option D – produits de librairie-papeterie-presse du certificat d'aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé sont définis en annexe I au présent arrêté.

*Article 3* – La préparation à ce certificat d'aptitude professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de seize semaines, définie en annexe II du présent arrêté.

*Article 4* – Le certificat d'aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse est organisé en cinq unités obligatoires et une unité facultative qui correspondent à des épreuves évaluées selon des modalités fixées par le règlement d'examen figurant en annexe III au présent arrêté.

*Article 5* – La définition des épreuves et les modalités d'évaluation de la période de formation en milieu professionnel sont fixées en annexe IV au présent arrêté.

\* À titre d'information, il vous est signalé que le décret du 4 avril 2002, portant règlement général du certificat d'aptitude professionnelle, est abrogé et remplacé par les dispositions du Code de l'éducation reproduites page 7 de ce document.

*Article 6* – Chaque candidat précise au moment de son inscription s’il se présente à l’examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions de l’article 10 du décret du 4 avril 2002 susvisé.

Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu’il souhaite présenter à la session pour laquelle il s’inscrit.

Il précise également s’il souhaite présenter l’épreuve facultative.

*Article 7* – Les correspondances entre les épreuves ou unités de l’examen passé selon les dispositions de l’arrêté du 30 août 1990 fixant les conditions de délivrance du certificat d’aptitude professionnelle Employé de librairie-papeterie-presse et les unités de l’examen organisé selon les dispositions du présent arrêté sont fixées en annexe V au présent arrêté.

Toute note obtenue aux domaines et aux épreuves de l’examen passé selon les dispositions de l’arrêté du 30 août 1990 précité est, à la demande du candidat et pour la durée de sa validité, reportée sur l’unité correspondante de l’examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

*Article 8* – Les candidats titulaires de l’une des options du certificat d’aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé qui souhaitent se présenter, à une session ultérieure, à une autre option de ce certificat d’aptitude professionnelle ne passent que l’épreuve EP2 spécifique de l’option postulée.

Les candidats titulaires du brevet d’études professionnelles Vente-action marchande qui souhaitent se présenter au certificat d’aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse ne passent que l’épreuve EP2 spécifique de l’option postulée.

*Article 9* – La première session d’examen du certificat d’aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse aura lieu en 2008.

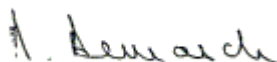
Les arrêtés du 23 novembre 1989 portant création du certificat d’aptitude professionnelle Employé de librairie-papeterie-presse et du 30 août 1990 fixant les conditions de délivrance du certificat d’aptitude professionnelle Employé de librairie-papeterie-presse sont abrogés à l’issue de la dernière session qui aura lieu en 2007.

*Article 10* – Le directeur de l’enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l’exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 9 mai 2006.

Pour le ministre et par délégation  
Le directeur de l’enseignement scolaire

Roland DEBBASCH



*Journal officiel* du 18 mai 2006.

*Bulletin officiel* du 15 juin 2006.

*Nota* – Cette brochure est disponible au Centre national de documentation pédagogique, 13 rue du Four, 75006 Paris, dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique et en ligne à l’adresse suivante : [www.cndp.fr](http://www.cndp.fr).

## **ANNEXE I**

### **Référentiel des activités professionnelles**

Compétences et savoir-faire

Savoirs associés

### **Référentiel de certification**

Unités constitutives du référentiel  
de certification

# Référentiel des activités professionnelles

## Champ d'activité

### Définition

En point de vente spécialisé, le titulaire de l'option D – produit de librairie-papeterie-presse du CAP Employé de vente spécialisé accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Par ailleurs, il participe :

- à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition,
- à la gestion de la relation client, contribue à l'utilisation et à la valorisation de l'espace commercial,
- au traitement des retours pour les stocks de librairie-papeterie et au retour des invendus pour la consigne de presse.

Dans le respect de la législation spécifique au livre, il est également tenu de répondre à toute commande particulière.

### Contexte professionnel

#### Emplois concernés (appellations courantes)

- vendeur de librairie-papeterie-presse,
- vendeur en librairie,
- vendeur en papeterie,
- vendeur en presse.

#### Types d'entreprises

Le titulaire de l'option D – produits de librairie-papeterie-presse du CAP Employé de vente spécialisé exerce ses activités dans des entreprises de commerces de détail, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client-vendeur existe. Par exemple :

- magasin de proximité, sédentaire ou non sédentaire,
- magasin de détail spécialisé,
- petite, moyenne ou grande surface spécialisée,
- îlots de vente des grands magasins.

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse exerce plus particulièrement ses activités dans les librairies, les librairies-papeteries, les librairies-papeteries-presse, les kiosques... proposant tout ou partie de ces produits.

#### Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse est placé sous l'autorité du commerçant, du responsable du point de vente ou du rayon. Le cas échéant, il travaille sous l'autorité du responsable de l'espace de vente de l'entrepôt.

#### Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse se caractérise par :

- les évolutions dans les modes de consommation et les goûts des consommateurs, l'accroissement des exigences des clients mieux informés, un rapport « qualité-prix » adapté aux types de clientèle, la concurrence très importante des différentes formes de vente et de distribution de produits et de services ; les évolutions des outils de gestion et de communication ;
- les évolutions des législations spécifiques à la librairie et à la presse ;
- l'actualité culturelle, politique, économique, sociale...

### **Conditions générales d'exercice**

L'activité de l'employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse s'exerce essentiellement debout et nécessite des déplacements dans l'espace de vente et éventuellement dans les réserves et/ou locaux de fabrication. Il peut être amené à effectuer des livraisons.

La tenue et la présentation de cet employé, l'entretien de l'espace de vente répondent aux exigences, notamment en matière d'hygiène.

Selon les univers marchands ou commerciaux, il est astreint à des règles d'hygiène et/ou de sécurité particulières.

L'employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse doit s'adapter aux contraintes saisonnières ou au rythme commercial dans le respect du droit du travail. Il doit respecter la réglementation des lieux ouverts au public, des commerces situés en station touristique (ouverture le dimanche et jours fériés).

L'activité de l'employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse s'exerce selon une législation spécifique sur la présentation des titres de librairie et de presse.

### **Délimitation et pondération des activités**

Deux fonctions sont communes à l'ensemble des options (A produits alimentaires, B produits d'équipement courants, C service à la clientèle et D produits de librairie-papeterie-presse) :

- vente,
- accompagnement de la vente.

Deux autres sont caractéristiques de chacune d'elles. Pour l'option D – produits de librairie-papeterie-presse :

- réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse,
- suivi des produits de librairie-papeterie-presse.

La mise en œuvre de ces fonctions peut être différenciée selon la spécificité et/ou la taille de l'entreprise.

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### Fonction : réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré, et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées.

<b>Tâches</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil du transporteur ou du coursier</li><li>• Réception des colis : contrôle quantitatif et qualitatif, rangement des colis, transmission des informations</li><li>• Contrôle quantitatif et qualitatif des produits de librairie</li><li>• Vérification et correction le cas échéant des adéquations entre prix public porté sur la facture et prix TC imprimé sur le livre</li><li>• Contrôle quantitatif et qualitatif des produits de papeterie</li><li>• Enregistrement des entrées sous format informatique ou manuellement pour les produits de librairie et de papeterie</li><li>• Contrôle du prix, du titre et des quantités des produits de presse</li><li>• Vérification de la TVA sur la facture (choix du taux et exactitude du calcul)</li><li>• Maintien de la zone de réception dans un état marchand</li></ul>
<b>Conditions d'exercice</b>
<b>Moyens et ressources</b> <b>Données – informations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Loi du 10 août 1981 dite « loi Lang » et ses évolutions</li><li>• Loi du 2 avril 1947 dite « loi Bichet » et ses évolutions</li><li>• Consignes de travail et procédures : règles de codification</li><li>• Documents relatifs à la livraison et à la réception</li></ul> <b>Équipements</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matériel d'antivol</li><li>• Matériel de manutention</li><li>• Matériels de saisie et de contrôle, manuels ou informatisés</li><li>• Matériel de nettoyage</li></ul> <b>Liaisons – relations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs, les transporteurs et les coursiers</li></ul> <b>Autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation</li></ul>
<b>Résultats attendus</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect de la législation spécifique</li><li>• Adéquation livraison/réception</li><li>• Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises (titre, quantité, prix, la TVA)</li><li>• Conformité entre le taux de TVA et le produit</li><li>• Transmission et/ou exploitation des commentaires figurant sur les documents de livraison</li><li>• Respect des règles de sécurité et d'hygiène</li></ul>



## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### Fonction : suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré, et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées.

<b>Tâches</b>
<b>Préparation de l'activité commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Animation du point de vente (participation aux rencontres, dédicaces...)</li><li>• Mise en œuvre et maintien de l'attractivité commerciale (réalisation de vitrines, tables...)</li><li>• Approvisionnement du rayon en fonction de la saisonnalité et de l'actualité</li><li>• Recherche bibliographique simple (auteur, éditeur, titre)</li></ul>
<b>Suivi du stock pour les produits de librairie et de papeterie et de la consigne presse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Passation des commandes</li><li>• Préparation et suivi des commandes clients (obligations légales)</li><li>• Application des procédures de retour spécifiques aux produits de librairie, de papeterie, de presse</li><li>• Participation à l'inventaire</li></ul>
<b>Conditions d'exercice</b>
<b>Moyens et ressources</b> <p><b>Données – informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les documentations professionnelles</li><li>• Le plan du magasin</li><li>• Consignes d'installation des mobiliers de présentation</li><li>• Consignes d'harmonisation des couleurs, des volumes, des facteurs d'ambiance</li><li>• Documents de saisie d'inventaire</li><li>• Fiches techniques produits (modes d'emploi, utilisation et entretien des produits)</li></ul> <p><b>Équipements</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Minitel</li><li>• Catalogues et outils de recherche bibliographique (papier ou numérique)</li><li>• Mobilier de présentation</li><li>• Outils de pancartage</li><li>• Outils de passation de commande</li><li>• Tarifs fournisseurs en vigueur</li></ul> <p><b>Liaisons – relations</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs, transporteurs et coursiers</li></ul> <p><b>Autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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 pour le consommateur</li></ul>
<b>Résultats attendus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identification rapide des produits dans l'assortiment</li><li>• Identification rapide des circuits de distribution en librairie et en papeterie en fonction du type de commande</li><li>• La bonne tenue des tables et des vitrines</li><li>• Optimisation des circuits de commande et de retour</li><li>• Contribution au développement de la dynamique commerciale et de l'image de marque du magasin</li><li>• Satisfaction et fidélisation du client</li></ul>

- Option A – produits alimentaires**
- Option B – produits d'équipement courant**
- Option C – services à la clientèle**
- Option D – produits librairie-papeterie-presse**

Fonction : vente

<p><b>Tâches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil du client</li> <li>• Écoute et recherche des besoins et des motivations</li> <li>• Sélection et apport de précisions spécifiques aux produits adaptés au besoin du client</li> <li>• Argumentation</li> <li>• Réponse aux objections les plus courantes</li> <li>• Prise de commande simple, le cas échéant</li> <li>• Conclusion de la vente</li> <li>• Réalisation de ventes additionnelles</li> <li>• Réalisation d'opérations complémentaires (découpe, emballage...)</li> <li>• Établissement des documents de vente (fiche de débit, facture, bon de caisse...) éventuellement</li> <li>• Éventuellement, encaissement selon le mode de paiement et/ou mise à jour du fichier informatisé</li> <li>• Prise de congé du client</li> </ul>
<p><b>Conditions d'exercice</b></p> <p><b>Moyens et ressources</b></p> <p><b>Données – informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalogues, tarifs</li> <li>• Fiches techniques, argumentaires</li> <li>• Fichier « clients » (informatisé ou non)</li> <li>• Plan publipromotionnel</li> </ul> <p><b>Équipements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement téléphonique et informatique</li> <li>• Matériel de vente</li> <li>• Matériel d'encaissement</li> </ul> <p><b>Liaisons – relations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relation avec le client, avec le responsable du point de vente ou de l'entrepôt, avec le laboratoire le cas échéant</li> </ul> <p><b>Autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le déroulement de l'entretien, dans le respect des directives et de l'information du client</li> </ul>
<p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de ventes</li> <li>• Adéquation de l'emballage au produit (le cas échéant)</li> <li>• Participation à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires et de marge</li> <li>• Satisfaction et fidélisation de la clientèle</li> <li>• Transmission au responsable des réactions de la clientèle</li> </ul>

**Option A – produits alimentaires****Option B – produits d'équipement courant****Option C – services à la clientèle****Option D – produits librairie-papeterie-presse**

Fonction : accompagnement de la vente

<b>Tâches</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Information du client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat (albums professionnels, catalogues...)</li><li>• Participation à l'information du client (publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation...)</li><li>• Proposition de services liés au produit (livraison, portage, retouche...)</li><li>• Proposition de services liés au client (carte de fidélité, de paiement...)</li><li>• Proposition de services liés au prix (crédit, réduction...)</li><li>• Mise à jour du fichier « clients »</li><li>• Traitement des réclamations courantes des clients en fonction des procédures</li><li>• Participation aux manifestations promotionnelles ou événementielles</li><li>• Livraison éventuellement</li></ul>
<b>Conditions d'exercice</b>
<b>Moyens et ressources</b> <b>Données – informations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Catalogues des productions ou compositions, albums professionnels, vidéos...</li><li>• Procédures</li></ul> <b>Équipements</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Équipement informatique et téléphonique</li></ul> <b>Liaisons – relations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relation avec les clients, le responsable de l'espace de vente ou de l'entrepôt</li></ul> <b>Autonomie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur</li></ul>
<b>Résultats attendus</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Réponse adaptée au besoin du client ; satisfaction et fidélisation de la clientèle</li><li>• Transmission des réactions des clients</li><li>• Comportement adapté aux exigences de l'entreprise</li></ul>

## Mise en relation des référentiels des activités professionnelles et de certification

Référentiel des activités professionnelles	Référentiel de certification du domaine professionnel
<p><b>Champ d'intervention</b></p> <p>Intervention directe dans le processus de vente d'assortiments spécifiques de produits de consommation courante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mise en réserve des produits,</li> <li>– suivi d'assortiment,</li> <li>– gestion de la relation client,</li> <li>– contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation,</li> <li>– accueil, conseil, vente,</li> <li>– services connexes.</li> </ul>	<p><b>Compétence globale</b></p> <p>Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé contribue à la réception des produits, participe matériellement à la tenue du (des) rayon(s), au suivi de l'assortiment. Il contribue à la gestion de la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.</p> <p>Il accueille les clients, les conseille et vend ; il assure les services connexes et/ou complémentaires.</p>

Activités principales	Compétences générales	Compétences terminales
<b>Option D – produits de librairie-papeterie-presse</b>		
<b>C1 – réceptionner et enregistrer les produits de librairie-papeterie-presse</b>		
Réception et reconnaissance des documents de livraison Suivi des entrées Nettoyage et entretien des locaux		<p><b>1.1 Aider à la réception et à la vérification des produits</b></p> <p><b>1.2 Enregistrer les entrées</b></p> <p><b>1.3 Maintenir la surface de réception dans un état correct</b></p>
<b>C2 – suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse</b>		
<p>Identification du point de vente et de son organisation</p> <p>Suivi d'un assortiment</p> <p>Participation à l'attractivité du point de vente Mise en rayon et suivi</p> <p>Passation et suivi des commandes</p> <p>Application des procédures de retour</p>		<p><b>2.1 Préparer l'activité commerciale</b></p> <p>2.11 Repérer les caractéristiques du point de vente</p> <p>2.12 Se repérer dans les différentes familles de produits</p> <p>2.13 Préparer un argumentaire de vente</p> <p><b>2.2 Présenter les produits à la vente</b></p> <p>2.21 Approvisionner le rayon</p> <p>2.22 Maintenir l'espace de vente en état marchand</p> <p>2.23 Soigner sa tenue professionnelle</p> <p>2.24 Mettre les produits en valeur</p> <p><b>2.3 Préparer les commandes</b></p> <p>2.31 Aider à la passation de commande</p> <p>2.32 Traiter les commandes client</p> <p><b>2.4 Participer au suivi du stock</b></p> <p>2.41 Participer à la lutte contre la démarque</p> <p>2.42 Appliquer les procédures de retour</p> <p>2.43 Participer à l'inventaire</p>

Activités principales	Compétences générales	Compétences terminales
<p>Toutes options : Option A – produits alimentaires  Option B – produits d'équipement courant  Option C – services à la clientèle  Option D – produits de librairie-papeterie-presse</p>		
<p>C3 – vendre</p>		
<p>Accueil des clients et vente</p> <p>Accueil  Pratique de la vente personnalisée</p>		<p>3.1 Accueillir ou solliciter le client  3.2 Rechercher les besoins, faire préciser la demande  3.3 Présenter les produits correspondant aux besoins du client  3.4 Démontrer et argumenter  3.5 Conclure la ou les ventes  3.6 Emballer le ou les produits  3.7 Prendre congé</p>
<p>C4 – accompagner la vente</p>		
<p>Participation à la politique de service du point de vente</p>		<p>4.1 Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)  4.2 Mettre en place des services liés aux produits  4.3 Développer les services liés au prix  4.4 Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer  4.5 Actualiser le fichier « clients »  4.6 Recevoir les réclamations courantes  4.7 Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</p>

## Organisation des unités professionnelles

### Option D – produits de librairie-papeterie-presse

Les unités professionnelles sont constituées de :

- UP1 : pratique de la vente et des services liés,
- UP2 : travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse.

<p>UP1 : pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p><i>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– de vendre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d’accueillir ou de solliciter le client</li> <li>• de rechercher les besoins, de faire préciser la demande</li> <li>• de présenter les produits correspondant aux besoins</li> <li>• de démontrer et d’argumenter</li> <li>• de conclure la ou les ventes</li> <li>• d’emballer le ou les produits</li> <li>• de prendre congé</li> </ul> </li> <li>– d’accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d’exploiter l’environnement informatif du point de vente (avant la vente)</li> <li>• de mettre en place des services liés aux produits</li> <li>• de développer les services liés au prix</li> <li>• de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer</li> <li>• d’actualiser le fichier « clients »</li> <li>• de recevoir les réclamations courantes</li> <li>• de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</li> <li>• de relever des informations économiques, juridiques et sociales</li> <li>• d’explicitier le vocabulaire économique, juridique et social</li> <li>• de mettre en relations les éléments d’un dossier avec une activité professionnelle donnée</li> <li>• de présenter correctement des informations</li> </ul> </li> </ul>
<p>UP2 : travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse</p>	<p>⇒</p>	<p><i>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– de réceptionner les produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d’aider à la réception et à la vérification des produits</li> <li>• d’enregistrer les entrées et d’étiqueter les produits</li> <li>• de maintenir la zone de réception dans un état marchand</li> </ul> </li> <li>– de suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse : <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les caractéristiques du point de vente</li> <li>• préparer un argumentaire de vente</li> <li>• approvisionner le rayon</li> <li>• maintenir l’espace de vente dans un état marchand</li> <li>• mettre les produits en valeur</li> <li>• aider à la passation de commande</li> <li>• traiter les commandes client</li> <li>• anticiper la lutte contre la démarque</li> <li>• appliquer les procédures de retour</li> <li>• participer à l’inventaire</li> </ul> </li> </ul>

# Référentiel de certification

## Compétences et savoir-faire

### Compétences professionnelles

- 1 – Compétences spécifiques à l'option D – produits de librairie-papeterie-presse
  - C1 – réceptionner les produits de librairie-papeterie-presse
  - C2 – suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse
- 2 – Compétences communes aux options A, B, C et D
  - C3 – vendre
  - C4 – accompagner la vente

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### C1 – réceptionner les produits de librairie-papeterie-presse (unité 2)

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<p>1.1 Aider à la vérification des colis des produits de librairie-papeterie-presse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le transporteur ou le coursier pour la librairie et la presse</li> <li>• Identifier les documents de livraison</li> <li>• Contrôler visuellement les colis</li> <li>• Organiser les colis par série en fonction des commandes</li> <li>• Compter le nombre de colis et/ou les quantités</li> <li>• Relever les anomalies</li> <li>• Informer le responsable</li> </ul>	<p>Dans le cadre :</p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</p> <p>De la surface de vente</p> <p>Avec :</p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel d'aide à la manutention</p> <p>Le matériel de contrôle de saisie</p> <p>Le matériel informatique</p> <p>Le matériel de marquage et de protection</p> <p>Le matériel de nettoyage</p> <p>Le matériel d'étiquetage</p> <p>À partir :</p> <p>Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente)</p> <p>De la capacité de stockage, du mobilier ou des rayons, des nomenclatures</p> <p>Des consignes et des procédures de travail</p> <p>Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</p> <p>Des règles de communication</p> <p>Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture)</p> <p>Face à :</p> <p>Au transporteur</p>	<p>La formule d'accueil valorise la relation avec le transporteur</p> <p>L'identification des documents est correcte.</p> <p>Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures.</p> <p>Le rangement des colis respecte les procédures et anticipe les tâches ultérieures d'enregistrement.</p> <p>La transmission complète des informations est assurée conformément aux consignes.</p>	<p>S1.1</p>



## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### C1 – réceptionner les produits de librairie-papeterie-presse (unité 2)

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<p>1.2 Enregistrer les entrées et étiqueter les produits</p> <p><i>Pour la famille librairie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler le titre, les quantités, le prix, le code TVA sur la facture</li> <li>• Vérifier l'adéquation entre le prix public TC inscrit sur la facture et le prix marqué sur le livre</li> <li>• Enregistrer les entrées sous format informatique ou manuellement</li> <li>• Étiqueter les produits le cas échéant</li> </ul> <p><i>Pour la famille papeterie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la qualité des entrées pour les familles de produits papeterie</li> <li>• Appliquer les coefficients multiplicateurs pour calculer le prix de vente TC</li> </ul> <p><i>Pour la famille presse :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler le prix, le titre, les quantités sur le BL/BI (bordereau de livraison/bordereau d'inventu)</li> <li>• Imprimer le BL/BI le cas échéant (dans le cas de caisse communicante)</li> <li>• Comparer le BL/BI physique et le BL/BI informatique le cas échéant</li> <li>• Rapprocher le BL/BI du jour et celui à J -2 et informer le responsable des écarts</li> <li>• Mettre en place les quotidiens et les principaux hebdos dès l'ouverture</li> </ul> <p><i>Pour les familles de produits librairie-papeterie-presse :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir une facture en faisant apparaître la TVA</li> <li>• Extraire ou ajouter une TVA</li> <li>• Mettre en place les systèmes antivol sur les produits</li> </ul> <p>1.3 Maintenir la zone de réception dans un état correct :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regrouper et/ou évacuer les cartons d'emballage ou les contenants</li> <li>• Nettoyer la zone de réception</li> </ul>	<p>Dans le cadre :</p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée de la surface de vente</p> <p>Avec :</p> <p>Les produits Le matériel d'aide à la manutention Le matériel de contrôle de saisie Le matériel informatique Le matériel de marquage et de protection Le matériel de nettoyage Le matériel d'étiquetage</p> <p>À partir :</p> <p>Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente) De la capacité de stockage, du mobilier ou des rayons, des nomenclatures Des consignes et des procédures de travail Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie Des règles de communication Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture)</p>	<p>Les modalités de contrôle sont respectées, les documents commerciaux sont correctement exploités. Les anomalies sont repérées et signalées au responsable ou corrigées en fonction du degré de responsabilité. L'enregistrement effectué est fiable.</p> <p>Les prix de vente TC sont correctement calculés. Le prix proposé à la vente est conforme aux consignes du point de vente.</p> <p>Les documents commerciaux sont correctement exploités. Les anomalies sont repérées et signalées au responsable ou corrigées en fonction du degré de responsabilité. Les publications et les quotidiens sont mis en place conformément aux consignes.</p> <p>L'établissement de la facture et le calcul de la TVA sont justes.</p> <p>Les procédures et les consignes sont respectées.</p> <p>Les supports et les contenants sont rangés en fonction de leur utilisation. La zone de réception est propre.</p>	<p>S1.1 S1.21 S1.22</p> <p>S1.23 S1.26</p> <p>S1.24 S1.25</p> <p>S1.26</p> <p>S2.22</p> <p>S2.51 S1.22 S1.23 S1.25 S1.26</p> <p>S1.3 S2.32 S2.33</p>

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### C2 – suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse (unité 2)

#### 2.1 – préparer l'activité commerciale

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<p><b>2.11 Repérer les caractéristiques du point de vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer la fonction du point de vente, son organisation, ses différents modes d'approvisionnement</li> <li>• Identifier les principaux concurrents</li> <li>• Identifier les différentes méthodes de vente</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</p> <p>De la surface de vente</p>	<p>Les caractéristiques techniques et commerciales sont identifiées.</p>	<p>S2.11 S2.21 S2.31 S2.32 S2.33 S2.12</p>
<p><b>2.12 Se repérer dans l'assortiment des différentes familles de produits proposées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les grandes familles de produits</li> <li>• Regrouper les produits dans les principales familles de librairie-papeterie-presse proposées par le point de vente</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel d'aide à la manutention</p> <p>Le matériel de contrôle de saisie</p> <p>Le matériel informatique</p> <p>Le matériel de marquage et de protection</p> <p>Les bases bibliographiques (catalogues d'éditeurs...)</p>	<p>Les produits sont regroupés dans les familles correspondantes.</p>	<p>S2.16</p> <p>S1.25 S2.14 S2.15 S2.21 S2.22 S2.41</p>
<p><b>2.13 Préparer un argumentaire de vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relever les caractéristiques techniques et commerciales des produits</li> <li>• Dégager des avantages correspondant aux caractéristiques des produits en insistant sur les qualités</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <p>Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente)</p> <p>De la capacité de stockage, du mobilier ou des rayons, des nomenclatures</p> <p>Des consignes et des procédures de travail</p> <p>Des règles de communication</p> <p>Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture)</p> <p>De la documentation professionnelle</p> <p>Des fiches techniques</p>	<p>Les caractéristiques commerciales et techniques sont identifiées.</p> <p>Les qualités des produits sont mises en avant.</p>	<p>S1.22 S1.25 S2.13 S2.14 S2.15 S2.16 S2.32 S2.41 S2.42</p>

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### C2 – suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse (unité 2)

#### 2.2 – présenter les produits à la vente

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<b>2.21 Approvisionner le rayon</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon</li> <li>• Regrouper les produits par rayon</li> <li>• Mettre en place les protections antivols le cas échéant</li> <li>• Classer ou ranger les produits à la place attribuée</li> <li>• Assurer la rotation des produits presse dans le rayon</li> </ul>	<b>Dans le cadre :</b> D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée De la surface de vente	Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente. Les produits sont rangés à l'emplacement adéquat, dans le respect de la procédure. Les invendus sont retirés, les nouveaux numéros correctement implantés.	S1.33 S2.15 S2.21 S2.22 S2.33 S2.51
<b>2.22 Maintenir l'espace de vente en état marchand</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déceler les produits déplacés et les ranger</li> <li>• Déceler les produits impropres à la vente et en informer le responsable</li> <li>• Tenir à jour les tarifs</li> <li>• Tenir à jour la signalisation (PLV, tarif, étiquetage)</li> </ul>	<b>Avec :</b> Les produits Le matériel d'aide à la manutention Le matériel de contrôle de saisie Le matériel informatique Le matériel de marquage et de protection Le matériel de nettoyage Le matériel d'étiquetage	Les produits déplacés sont rangés. Le responsable est informé des produits impropres à la vente. Les tarifs et la signalisation sont actualisés.	S1.25 S2.15 S2.16 S2.21 S2.31 S2.32 S2.33
<b>2.23 Soigner sa tenue professionnelle</b>	Le bordereau de livraison/d'invendus	La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence.	S1.26
<b>2.24 Mettre les produits en valeur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles de merchandising</li> <li>• Réaliser des tables, des vitrines, des frontales</li> <li>• Effectuer la rotation des produits si nécessaire</li> <li>• Participer à la réalisation d'actions promotionnelles ou événementielles :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rechercher des titres correspondant au thème de l'animation</li> <li>– Appliquer les règles de présentation spécifiques à une animation</li> <li>– Réaliser des supports de communication simples</li> <li>– Assurer une présence sur un stand</li> </ul> </li> </ul>	<b>À partir :</b> Du plan des lieux (réserves ou surface de vente, linéaires, vitrine) De la capacité de stockage, du mobilier ou des rayons, des nomenclatures Des consignes et des procédures de travail Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie Des règles de communication Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) Des nomenclatures Des fiches techniques Des consignes et des procédures de travail Des règles de communication et de merchandising	Les règles de merchandising, de présentation, de manipulation des produits sont appliquées. Les titres trouvés correspondent au thème de l'animation. Les règles de présentation spécifiques sont appliquées. Les supports respectent les règles de communication et sont conformes à la législation. La tenue et le comportement sont adaptés.	S2.31 S2.32 S2.15 S2.16 S2.21 S2.31 S2.32 S2.33 S3.1

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### C2 – suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse (unité 2)

#### 2.3 – préparer les commandes

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<p>2.31 Aider à la passation de commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compter les produits du point de vente en vue de commande</li> <li>Pointer les titres sur catalogues ou bons de commande</li> <li>Participer à la détermination de la quantité de produits à commander</li> <li>Compléter un bon de commande manuellement ou à l'aide de l'informatique</li> </ul>	<p>Dans le cadre :</p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</p> <p>De la surface de vente</p> <p>Avec :</p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel de contrôle de saisie</p> <p>Le matériel informatique</p> <p>Le téléphone, fax et Internet</p> <p>Le matériel de marquage et de protection</p> <p>Le cahier de démarque le cas échéant</p>	<p>Le comptage des produits et le pointage des titres sont fiables.</p> <p>Les quantités de produits à commander sont correctes.</p> <p>Le bon de commande est convenablement complété.</p> <p>La demande du client est cernée.</p> <p>Le produit correspondant est identifié.</p> <p>Le client est informé de façon précise dans le respect de la législation par le canal le plus adapté.</p> <p>Le calcul de l'acompte ou des arrhes est juste en fonction des consignes.</p> <p>Tous les éléments relatifs à la commande sont réunis.</p> <p>Les retards éventuels de livraison sont repérés et des solutions adaptées sont mises en œuvre.</p> <p>La commande est réceptionnée dans le respect de la procédure.</p> <p>Le client est informé de façon précise par le canal le plus adapté.</p> <p>L'appel est réceptionné dans le respect des règles de communication professionnelle.</p>	<p>S1.22</p> <p>S2.53</p> <p>S2.41</p> <p>S2.42</p> <p>S2.54</p> <p>S2.14</p> <p>S2.15</p> <p>S2.16</p> <p>S1.22</p> <p>S2.54</p> <p>S3.4</p> <p>S2.32</p> <p>S3.1</p>
<p>2.32 Traiter les commandes client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte la demande du client</li> <li>Vérifier les caractéristiques du produit demandé</li> <li>Informer le client des délais de livraison et du coût éventuel du port</li> <li>Encaisser un acompte ou des arrhes</li> <li>Préparer la passation de commande</li> <li>Assurer le suivi de la commande</li> <li>Réceptionner la commande</li> <li>Le cas échéant, informer le client</li> <li>Réceptionner un appel téléphonique</li> </ul>	<p>À partir :</p> <p>Des tarifs de vente</p> <p>Du plan d'implantation ou des relevés de rayon ou de linéaire</p> <p>Des consignes et procédures de travail</p> <p>Des fiches techniques</p>		

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### C2 – suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse (unité 2)

#### 2.4 – participer au suivi du stock

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<p><b>2.41 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>Tenir informé le responsable</li> </ul> <p><b>2.42 Appliquer les procédures de retour</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer les ouvrages ou/et produits à retourner d'après les consignes du responsable</li> <li>Répartir les ouvrages ou/et produits par distributeur</li> <li>Enregistrer la liste des ouvrages e/ou produits retournés</li> </ul> <p><i>En presse :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Noter les titres à retourner</li> <li>Identifier les titres « oubliés »</li> <li>Rechercher les « rappels sans fournis »</li> <li>Repérer les titres « oubliés » en rayon</li> <li>Repérer les « trop vieux » en rayon</li> <li>Rechercher les « libellés ambigus » à l'aide du bordereau de livraison et de la presse professionnelle le cas échéant</li> <li>Compter et reporter sur le bordereau d'inventaires le nombre d'exemplaires des numéros à retourner</li> <li>Vérifier les écarts d'inventaires avec la proposition informatique le cas échéant</li> <li>Rapprocher le bordereau d'inventaire du jour avec le bordereau de crédit d'inventaires et informer le responsable des anomalies</li> <li>Saisir sur le minitel ou l'Internet le cas échéant, les éventuelles réclamations, inventaires, demandes de réassort, modifications de service et « oubliés »</li> <li>Assurer la remontée des informations vers son dépositaire</li> <li>Rédiger le bordereau d'enlèvement transporteur</li> <li>Comptabiliser les retours</li> <li>Confectionner le colis de retour</li> <li>Remettre les colis au transporteur le cas échéant</li> </ul> <p><b>2.43 Participer à l'inventaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la procédure d'inventaire</li> <li>Compter les produits</li> <li>Compléter les documents d'inventaire le cas échéant</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</p> <p>De la surface de vente</p> <p><b>Avec :</b></p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel d'aide à la manutention</p> <p>Le matériel de contrôle de saisie</p> <p>Le matériel informatique, le cas échéant</p> <p>Le cahier et/ou les fiches d'inventaire</p> <p>Des bordereaux de retour</p> <p>Les fichiers éditeurs et distributeurs</p> <p><b>À partir :</b></p> <p>Des tarifs de vente</p> <p>Du plan d'implantation ou des relevés de rayon ou de linéaire</p> <p>Des consignes et des procédures de travail</p> <p>Des fiches techniques</p>	<p>Les incidents et les erreurs sont détectés.</p> <p>Le responsable est informé de façon précise par le canal le plus adapté.</p> <p>Les retours sont conformes dans le respect de la procédure.</p> <p>La procédure de retour des marchandises en presse est rigoureusement respectée.</p> <p>Les informations reportées, les comptages et les calculs réalisés sont justes.</p> <p>Le comptage est fiable et les informations reportées dans les documents sont justes.</p>	<p>S2.51</p> <p>S2.32</p> <p>S3.1</p> <p>S1.22</p> <p>S2.52</p> <p>S1.24</p> <p>S1.25</p> <p>S2.51</p> <p>S2.53</p>

**Option A – produits alimentaires**  
**Option B – produits d'équipement courant**  
**Option C – services à la clientèle**  
**Option D – produits librairie-papeterie-presse**

**C3 – vendre (unité 1)**

Savoir-faire (être capable de...)	Conditions de réalisation (on donne...)	Critères d'évaluation (on exige...)	Savoirs associés
<b>3.1 Accueillir le client</b> <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> <p>D'un point de vente ou d'un entrepôt</p> <p>D'une situation de travail réelle ou simulée</p> <p>Face à un client donné</p>	<p>La tenue respecte l'image du point de vente ; l'attitude est avenante, la disponibilité constante.</p> <p>La formule d'accueil est adaptée au client selon les règles du point de vente.</p> <p>Le vendeur intervient au moment propice.</p>	<p>S3.1</p> <p>S3.2</p>
<b>3.2 Rechercher les besoins, faire préciser la demande</b> <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 (1)</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel et mobilier de vente</p> <p>Les équipements téléphoniques, informatiques (2)</p> <p>L'équipement vidéo</p>	<p>Les questions posées sont pertinentes, les besoins du client bien appréhendés ; la commande prise comporte toutes les informations indispensables à son traitement.</p>	<p>S3.2</p>
<b>3.3 Présenter les produits correspondant aux besoins du client</b> <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> <p>Des consignes de travail</p> <p>Des catalogues, des tarifs</p> <p>De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire</p> <p>Des notices, des modes d'emploi</p>	<p>Les produits proposés correspondent aux besoins décelés.</p> <p>La présentation du produit est attractive et retient l'attention du client.</p> <p>La comparaison des caractéristiques techniques est correcte.</p>	<p>S3.2</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****Option D – produits librairie-papeterie-presse****C3 – vendre (unité 1)**

<b>Savoir-faire (être capable de...)</b>	<b>Conditions de réalisation (on donne...)</b>	<b>Critères d'évaluation (on exige...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<b>3.4 Démontrer et argumenter</b> <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 (1)</li> <li>• Identifier les objections et y apporter une réponse</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>D'un point de vente ou d'un entrepôt</p> <p>D'une situation de travail réelle ou simulée</p> <p>Face à un client donné</p> <p><b>Avec :</b></p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel et mobilier de vente</p> <p>Les équipements téléphoniques, informatiques (2)</p> <p>L'équipement vidéo</p> <p>Le matériel d'emballage</p>	<p>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).</p> <p>Le prix annoncé est exact ; la nature de l'objection est repérée (objection sincère ou prétexte) et la réponse adaptée.</p>	S3.2
<b>3.5 Conclure la ou les ventes</b> <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>À partir :</b></p> <p>Des consignes de travail</p> <p>Des catalogues, des tarifs</p> <p>De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire</p> <p>Des notices, des modes d'emploi</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	S3.2  S3.3
<b>3.6 Emballer le ou les produits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir l'emballage</li> <li>• Réaliser le paquet</li> </ul> <b>3.7 Prendre congé</b> <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>		<p>L'emballage bien choisi est correctement réalisé.</p> <p>Le client est conforté dans son achat ; la prise de congé respecte les habitudes du point de vente.</p>	S3.2

(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**  
**Option D – produits librairie-papeterie-presse**

**C4 – 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>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 » (1)</li> <li>• Remplir les documents liés à la garantie (1)</li> <li>• Effectuer, le cas échéant, l'opération (livraison...)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>Du point de vente ou de l'entrepôt</p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</p> <p>Face à un client donné</p> <p><b>Avec :</b></p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel spécifique nécessaire au service</p> <p>Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'Intranet ou de l'Internet (2)</p> <p>L'équipement vidéo</p> <p>Le fichier « clients »</p>	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle.</p> <p>L'environnement informatif du point de vente est exploité de manière à provoquer le désir d'achat du client.</p>	<p>S4.1</p>
<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> <p>Des consignes et des procédures de travail</p> <p>Du planigramme relatif au service offert</p> <p>Des catalogues, des tarifs</p> <p>De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes...</p>	<p>La proposition de l'un ou de 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.</p> <p>Les propositions sont réalisées dans le respect de la législation en vigueur, selon les consignes et les procédures données.</p> <p>Le client reçoit une aide efficace.</p>	<p>S4.2</p> <p>S4.2</p>

(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****Option D – produits librairie-papeterie-presse****C4 – accompagner la vente (unité 1)**

<b>Savoir-faire (être capable de...)</b>	<b>Conditions de réalisation (on donne...)</b>	<b>Critères d'évaluation (on exige...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<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> <p>Du point de vente ou de l'entrepôt</p> <p>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</p> <p>Face à un client donné</p> <p><b>Avec :</b></p> <p>Les produits</p> <p>Le matériel spécifique nécessaire au service</p>	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle.</p> <p>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.</p>	S4.2
<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>Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'Intranet ou de l'Internet (2)</p> <p>L'équipement vidéo</p>	<p>Les modifications apportées au fichier « clients » sont fiables.</p>	
<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>	<p>Le fichier « clients »</p> <p>Les produits</p> <p>Les supports publicitaires et les mobiliers de vente</p> <p><b>À partir :</b></p> <p>Des consignes et des procédures de travail</p> <p>Du planigramme relatif au service offert</p>	<p>La réclamation est traitée dans le respect des consignes données.</p>	S4.3
<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>Des catalogues, des tarifs, de la publicité</p>	<p>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.</p>	S4.4 S4.1

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

# Savoirs associés

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

S1 Réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse

S1.1 La vérification des colis

S1.2 L'enregistrement des entrées et l'étiquetage

S1.3 Le maintien de la zone de réception

S2 Suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

S2.1 La préparation de l'activité commerciale

S2.2 L'approvisionnement des rayons

S2.3 La mise en œuvre de l'attractivité

S2.4 La préparation des commandes

S2.5 Le suivi de stock

## Options A, B, C et D

S3 Vente

S3.1 Les bases de la communication orale et écrite

S3.2 L'approche de la vente

S3.3 Le déroulement de la vente

S3.4 Les opérations administratives de la vente

S4 Accompagnement de la vente

S4.1 L'environnement informatif du point de vente

S4.2 Les services à la clientèle

S4.3 Les fichiers « clients »

S4.4 Les réclamations « clients »

S5 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

S5.1 L'environnement économique

S5.2 L'environnement juridique et social

# Savoirs associés

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S1 – réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse

#### S1.1 – la vérification des colis

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S1.11 Les documents du transporteur	Dégager les informations sur les colis pour identifier les fournisseurs et la nature de la livraison (livres, papeterie ou presse)
S1.12 Les contrôles	En librairie : caractériser le bon du transporteur En presse : identifier le destinataire à partir du BL/BI (bordereau de livraison/bordereau d'invendus) Identifier les documents émanant du réseau : coiffe, informations émanant du dépositaire, des prestataires de service du réseau Repérer les anomalies de livraison, les décrire et les transmettre au responsable
S1.13 Les cahiers des charges	Dégager une procédure de travail pour la réception des produits librairie-papeterie-presse en relation avec le point de vente

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S1 – réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse

#### S1.2 – l'enregistrement des entrées et l'étiquetage

Connaissances (notions et principes)	Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)
S1.21 Les documents de livraison en librairie	<p>Repérer et différencier les informations à transmettre</p> <p>Différencier des documents utilisés : BL, facture, bon de préparation, documents publicitaires</p> <p>Distinguer la nature de la livraison : office, réassort, dépôt, opération spéciale</p> <p>Rapprocher la commande-livraison « quantitatif » et « qualitatif »</p>
S1.22 La loi du 10 août 1981 pour la librairie dite « loi Lang »	<p>Identifier les caractéristiques du produit dans le cadre de la loi</p> <p>Situer le rôle des acteurs en librairie : éditeur, diffuseur, distributeur et libraire</p> <p>Décrire le principe de la TVA</p> <p>Identifier les caractéristiques de la facture</p> <p>Disposition de la loi Lang sur la commande unitaire</p> <p>La répercussion du port à la charge du client</p> <p>Sur l'obligation pour l'éditeur d'imprimer le prix</p> <p>Dégager la procédure de prix du livre en situation de solde</p> <p>Énumérer les différentes remises accordées par les fournisseurs (de base, qualitative, quantitative)</p>
S1.23 Les documents de livraison en papeterie	<p>Différencier des documents utilisés</p> <p>Rapprocher la commande-livraison « quantitatif » et « qualitatif »</p> <p>Repérer et différencier les informations à transmettre</p>
S1.24 Les documents de livraison en presse : le BL/BI (bordereau de livraison/bordereau d'invendus)	<p>Identifier les différentes rubriques du bordereau de livraison</p> <p>Maîtriser le vocabulaire spécifique aux produits presse (codification, code barre, service de base, les oubliés...)</p> <p>Repérer les écarts de livraisons</p> <p>Différencier les rappels et rappels sans fournis</p> <p>Énoncer les conditions de retour des oubliés</p> <p>Identifier un libellé ambigu</p> <p>Repérer les différentes catégories de règlement et leurs conséquences</p> <p>Repérer les catégories de marchandises et leur commission</p> <p>Identifier les rectifications portées sur le bordereau de livraison (quantité, prix, réassort, réclamation)</p> <p>Vérifier les quantités de presse par rapport à l'outil informatique le cas échéant</p> <p>Identifier l'intérêt de logiciels d'enregistrement des titres</p> <p>Distinguer les étapes de téléchargement des BL/BI</p> <p>Repérer les anomalies entre livraison et BL/BI téléchargé</p> <p>Informé un responsable des anomalies éventuelles</p>

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S1 – réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse

#### S1.2 – l'enregistrement des entrées et l'étiquetage (suite)

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
<p>S1.25 La loi du 2 avril 1947 pour la presse dite « loi Bichet »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le réseau de presse</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion du produit presse, réception et retours</li> </ul>	<p>Dégager les principaux éléments de la loi Bichet quant à la diffusion, la distribution de la presse en France et analyser leurs conséquences</p> <p>Préciser le rôle du Conseil supérieur des messageries de presse</p> <p>Préciser le rôle de la COV, commission d'organisation des ventes et son impact sur la capillarité du réseau</p> <p>Situer les partenaires du réseau : éditeurs, messageries, dépositaires, dépositaires exclusifs, diffuseurs</p> <p>Énoncer le rôle de chacun</p> <p>Décrire les conditions de vente du produit presse (commissions, qualification du réseau...)</p> <p>Identifier les caractéristiques du produit dans le cadre de la loi (hors séries, numéros spéciaux, encyclopédies, multimédia, assimilé librairie...)</p> <p>Identifier les conditions de commercialisation et de retour d'un produit presse dans le cadre de la loi (TVA, « oubliés », « trop vieux »...)</p> <p>Identifier les documents de gestion de la presse au quotidien (bordereau de livraison, d'inventus, relevé hebdomadaire...)</p> <p>Présenter l'intérêt d'assurer la remontée des informations vers son dépositaire le cas échéant</p> <p>Différencier les titres à retourner, les titres « oubliés », les « rappels sans fournis », les « trop vieux » en rayon</p> <p>Définir ce qu'est un « libellé ambigu » à l'aide du bordereau de livraison et de la presse professionnelle le cas échéant</p> <p>Distinguer les écarts d'inventus « physiques » avec la proposition informatique le cas échéant</p> <p>Présenter l'intérêt de rapprocher le bordereau d'inventus du jour avec le bordereau de crédit d'inventus et informer le responsable des anomalies</p>
<p>S1.26 L'étiquetage et la signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'étiquetage</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La signalisation</li> </ul>	<p>Dégager les règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix...)</p> <p>Différencier les prix HT et les prix public TC</p> <p>Distinguer les coefficients multiplicateurs sur la famille de produits papeterie</p> <p>Définir un prix de vente pour les produits non soumis à la loi Lang</p> <p>Énoncer les différentes formes de signalisation (affichette, signalétique, étiquettes prix, bornes informatives, postes de recherche bibliographique, PLV provenant de l'éditeur, du dépositaire de presse, des prestataires de service presse...)</p>

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S1 – réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse

#### S1.3 – le maintien de la zone de réception

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S1.31 La circulation dans le magasin	Se repérer sur les plans de circulation
S1.32 Les supports et les contenants	Énumérer les principaux supports et contenants de livraison, leur traitement après réception
S1.33 L'individu au travail, les règles de sécurité	Présenter l'intérêt des règles de sécurité et de maintien lors de port de lourdes charges Caractériser les principaux gestes et postures liés au travail

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S2 – suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

#### S2.1 – la préparation de l'activité commerciale

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S2.11 Le point de vente	Situer son point de vente dans le réseau des commerces du livre, de la papeterie et de la presse Définir le rôle des acteurs en papeterie : fabricant, importateur, grossiste, centrale d'achat, papetier
S2.12 La zone de chalandise	Définir le principe de concurrence Décrire l'environnement du point de vente (commerces, administrations, entreprises, logements...) Distinguer les clientèles du point de vente
S2.13 La clientèle	Définir les motivations d'achat des clients Énoncer les principaux critères de segmentation (âge, sexe, professions et catégories sociales)
S2.14 L'assortiment (fiches techniques)	Définir les principales familles de produits par rapport à la production éditoriale (en catégories, groupes, sous-groupes, familles, sous-familles, collections...) Définir les principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou d'une partie du point de vente (largeur, profondeur) Situer les produits dans leur famille Justifier les choix d'assortiment du point de vente par rapport à la clientèle Distinguer le fonds de la nouveauté en librairie
S2.15 L'approche commerciale des produits Les caractéristiques techniques et commerciales des produits (fiches techniques)	Décrire le produit librairie fond et forme : fiction, biographie, essai, documentaire, poche, broché... Décrire le produit presse fond et forme : presse d'information, de loisir, dos plat, format... Repérer la transversalité des produits librairie et presse le cas échéant Situer les produits librairie et presse dans leur environnement culturel Situer les produits par rapport à une typologie de clientèle
S2.16 Les méthodes de vente	Définir les différentes méthodes de vente en fonction des produits et du point de vente

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S2 – suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

#### S2.2 – l’approvisionnement des rayons

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s’en tenir à)</b>
S2.21 La surface de vente	Caractériser l’aménagement du magasin selon les zones d’attractivité commerciale Situer les aires de présentation des familles de produits, espaces d’accueil, allée de circulation, zones chaude et froide Différencier les emplacements fonds/nouveautés en librairie Définir les critères de répartition des produits dans le point de vente avec des objectifs précis
S2.22 Les classements	Énoncer les différents modes de classement et leur justification

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S2 – suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

#### S2.3 – la mise en œuvre de l'attractivité

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S2.31 Les critères d'ambiance	Déterminer les principaux critères d'ambiance : lumières, couleurs, climatisation, sonorisation, tenue vestimentaire Identifier les différents éléments de la mise en valeur du point de vente
S2.32 La communication	Énoncer une définition et un schéma simple de communication Énumérer différents modes de communication Illustrer des situations de communication (administrative, commerciale, personnelle) Identifier la communication à l'intérieur de l'entreprise (organigramme, fonction) Déterminer les éléments constitutifs de l'image de marque (supports de communication : enseigne, papier cadeau, marque-page...)
S2.33 La mise en valeur des produits • Le plan d'organisation de la surface de vente	Analyser les différentes zones du point de vente (allée de circulation, zones chaude, froide, caisses) Situer les différents lieux d'animation du point de vente et leur capacité d'attraction Dégager l'intérêt d'une signalétique Analyser les règles de mise en avant du produit sur chacun des rayons Analyser les conséquences d'une rupture de stock
• Les mobiliers de présentation	Caractériser les principaux mobiliers de présentation propres aux produits librairie, papeterie, presse (bibliothèque, tête de gondole, table, présentoirs, « displays »...)
• La mise en valeur en vitrine et table	Présenter l'intérêt d'utiliser un calendrier d'animations (actions promotionnelles et événementielles) propre au point de vente Définir un assortiment lié à une actualité (politique, sociale, culturelle, locale, éditoriale...) Illustrer un thème d'animation en relation avec le point de vente Décrire les critères de présentation visuelle (composition, couleur, message) Analyser les comportements face à l'image (composition, couleur, impact, accroche...) Présenter l'intérêt de réalisation de vitrine dans le cadre de la rémunération du diffuseur de presse



## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S2 – suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

#### S2.4 – la préparation des commandes

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S2.41 Les fonds éditoriaux	Énumérer les grands fonds éditoriaux et leurs principales collections Énumérer les grands titres presse par famille
S2.42 L'information	Repérer les outils de recherche des titres (informatiques et papier) Repérer les différentes sources d'information liées au livre et à la presse (modes d'accès, supports...)

## Option D – produits de librairie-papeterie-presse

### S2 – suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse

#### S2.5 – le suivi de stock

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S2.51 La lutte contre la démarque	Caractériser les différents types de démarque : vol, titres ambigus, « trop vieux »... Énumérer des moyens de lutte contre la démarque
S2.52 Les procédures de retour	Décrire les conditions générales de vente des diffuseurs relatives aux retours de nouveautés et aux opérations spéciales Repérer les relations entre éditeur, diffuseur et distributeur Repérer les différentes conditions d'autorisation de retour énoncées dans les CGV (conditions générales de vente)
• La préparation des expéditions	Énoncer les procédures de retour et d'expédition du point de vente
S2.53 L'inventaire	Présenter l'intérêt de l'inventaire pour la gestion de l'entreprise Énumérer les obligations et les avantages fiscaux liés à l'inventaire
S2.54 La passation de commande	Énumérer les différents moyens de transmission Énumérer les différents documents liés à la passation d'une commande

**Option A – produits alimentaires****Option B – produits d'équipement courant****Option C – services à la clientèle****Option D – produits librairie-papeterie-presse****S3 – vente**

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S3.1 Les bases de la communication orale et écrite	Différenciation des registres de langage utilisés Règles de comportement en situation interpersonnelle de face à face Contenu des messages destinés à rendre compte
S3.2 L'approche de la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relation entre besoins et produits</li> <li>• Le comportement d'achat (motivations, mobiles, attitudes face à la qualité, la marque, le prix)</li> <li>• Les éléments de l'argumentaire</li> </ul>	Lien sur exemples Principaux comportements d'achat de clients-consommateurs sur illustration Types d'arguments (caractéristique/avantage/preuve) pour un produit donné
S3.3 Le déroulement de la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil, la prise de contact, l'orientation</li> <li>• La recherche des besoins</li> <li>• La présentation des produits</li> <li>• L'argumentation, la démonstration</li> <li>• La vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire)</li> <li>• La conclusion de la vente et la prise de congé</li> </ul>	Diversité des types d'accueil du client selon les méthodes de vente Techniques utilisées : écoute active, questionnement, reformulation Description des pratiques courantes Liaison fiche technique « produit » : caractéristiques techniques, commerciales Principaux mobiles et freins d'achat dans les phases de découverte du client et d'argumentation Différents types d'objections pour adaptation de l'argumentation à partir des fiches « produit » Techniques les plus courantes de présentation du prix Importance de cette pratique : avantages procurés au client, au point de vente Différentes techniques de conclusion de la vente et de la prise de congé
S.3.4. Les opérations administratives de la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions de vente</li> <li>• Les documents (tickets de caisse...)</li> <li>• Les chèques bancaires, postaux</li> <li>• Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...)</li> <li>• Les espèces</li> </ul>	Identification des différentes composantes des conditions de vente (moyen de paiement, délai de livraison, conditions particulières...) Nature et rôle des différents éléments des documents 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 Description de la procédure de rendu de monnaie

**Option A – produits alimentaires****Option B – produits d'équipement courant****Option C – services à la clientèle****Option D – produits librairie-papeterie-presse****S4 – accompagnement de la vente**

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
<p>S4.1 L'environnement informatif du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les supports d'information clientèle</li> <li>• L'information « clientèle » : <ul style="list-style-type: none"> <li>– produits nouveaux</li> <li>– produits d'appel</li> </ul> </li> </ul> <p>S4.2 Les services à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services liés aux produits</li> <li>• Les services liés aux prix</li> <li>• Les autres services</li> </ul> <p>S4.3 Les fichiers « clients »</p> <p>S4.4 Les réclamations « clients »</p>	<p>Différents types de supports (affiches, affichettes, prospectus...) Description, rôle et mode d'emploi des matériels et des équipements utilisés (du minitel au réseau de l'Internet)</p> <p>Importance et rôle de la politique d'information « client » de l'<i>enseigne</i> (1), sur exemples Techniques de mise en relation du client avec le produit (dégustation, échantillons...)</p> <p>Exemples de politiques d'<i>enseigne</i> Documents utilisés (bons de garantie, documents service après-vente, SAV) : nature des informations utiles Exemples de réductions et de crédits à la consommation Services courants, services innovants (services culturels et de loisirs...) : avantages pour le client, pour l'entreprise</p> <p>Nature des informations contenues dans les fichiers utilisés</p> <p>Différents types de réclamation Attitudes possibles du vendeur pour traiter la réclamation (avec ou sans recours au responsable) et apporter une réponse au client</p>

(1) « Enseigne » pris au sens d'entreprise commerciale.

**Option A – produits alimentaires****Option B – produits d'équipement courant****Option C – services à la clientèle****Option D – produits librairie-papeterie-presse****S5 – environnement économique, juridique et social des activités professionnelles**

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
S5.1 L'environnement économique	<i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i>
S5.11 La présentation de l'activité économique	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins, les biens et les services</li> </ul>	Différenciation des biens et des services Importance de l'économie dans la vie quotidienne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le circuit économique simplifié</li> </ul>	Différenciation des acteurs de la vie économique Relations, sur schéma, entre ménages, administrations, entreprises, banques
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle de la monnaie</li> </ul>	Fonctions et des formes de la monnaie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les revenus des ménages, les inégalités et les principes de la redistribution</li> </ul>	Prélèvements et distribution des revenus de transfert, sur exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La consommation et l'épargne</li> </ul>	Différenciation entre consommation individuelle et consommation collective (à partir d'exemples) Évolution de la consommation des ménages
S5.12 L'activité économique et l'entreprise	<i>En entreprise commerciale</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle de l'entreprise</li> </ul>	Rôles de l'entreprise dans l'économie, sur exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise, son marché</li> </ul>	Application de la notion de marché à une entreprise (donnée)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise et son environnement</li> </ul>	Interactions entre une entreprise (connue) et son environnement, sur exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise et son approvisionnement</li> </ul>	Processus d'approvisionnement d'une entreprise, sur exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribution, l'acheminement des produits (des producteurs... aux points de vente)</li> </ul>	Place, rôle de la logistique, des activités et des coûts, sur exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise et les prix</li> </ul>	Relevés de prix (point de vente concurrent) Reconnaissance des éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise, ses performances</li> </ul>	Illustration et explicitation des notions de marge et de résultat

**Option A – produits alimentaires****Option B – produits d'équipement courant****Option C – services à la clientèle****Option D – produits librairie-papeterie-presse****S5 – environnement économique, juridique et social des activités professionnelles**

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
<p>S5.13 L'entreprise et les ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La place du travailleur</li> <li>• L'organisation du travail et son évolution</li> </ul> <p>• La rémunération du travail</p> <p>• Les relations humaines et sociales</p> <p>S 5.14 L'entreprise, les groupes sociaux, l'État</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information et la défense des consommateurs</li> <li>• L'entreprise en évolution et le rôle des groupes sociaux, de l'État</li> </ul> <p>S5.15 L'insertion dans l'Union européenne</p> <p>S5.2 L'environnement juridique et social</p> <p>S5.21 Le cadre de la vie juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle du droit</li> <li>• Les sources du droit</li> <li>• La preuve d'un droit</li> <li>• L'organisation judiciaire</li> <li>• La personne juridique titulaire de droit (subjectif)</li> </ul>	<p>Repérage des métiers liés à la vente</p> <p>Organisation du travail, dans tout ou partie de l'entreprise et repérage des évolutions, sur exemples</p> <p>Présentation de modalités d'aménagement du temps de travail (dans un cas concret)</p> <p>Éléments de la rémunération d'employés dans le secteur de la vente, sur exemples</p> <p>Relations entre employés du secteur de la vente et chef de service, sur exemples</p> <p>Rôle de l'information des employés</p> <p>Repérage du « pouvoir » des consommateurs, sur exemples (acteurs, moyens de défense, actions)</p> <p>Adaptation de l'entreprise, sur exemples</p> <p>Effets de la maîtrise des prix, de la qualité sur l'emploi, sur exemples</p> <p>Pays participants</p> <p>Principe de libre circulation (des personnes, des biens) sur exemples</p> <p>Effets de la monnaie unique</p> <p><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <p>Rôle du droit, sur exemples</p> <p>Rôle de la loi, du règlement, de la jurisprudence, sur exemples</p> <p>Influence d'une règle du droit européen, sur illustration</p> <p>Différenciation de la preuve par écrit et par témoin</p> <p>Différenciation des juridictions civiles et pénales et de leurs compétences</p> <p>Principaux tribunaux (du premier degré notamment)</p> <p>Éléments d'identification de la personnalité juridique</p> <p>Différenciation sur exemple d'une personne physique et d'une personne morale</p>

**Option A – produits alimentaires****Option B – produits d'équipement courant****Option C – services à la clientèle****Option D – produits librairie-papeterie-presse****S5 – environnement économique, juridique et social des activités professionnelles**

<b>Connaissances (notions et principes)</b>	<b>Limites de connaissances (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
<p><b>S5.22 L'entreprise et le droit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formes juridiques d'entreprise</li>   <li>• Le cadre juridique des échanges : <ul style="list-style-type: none"> <li>– la vente commerciale</li>   <li>– le contrat de transport</li>   <li>– les moyens de règlement</li> </ul> </li>   <p><b>S5.23 Le salarié et le droit social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le contrat de travail : définition, effets, rupture</li>   <li>• La réglementation du travail <ul style="list-style-type: none"> <li>– le règlement intérieur</li> <li>– les conditions de travail, la durée du travail</li> <li>– la rémunération</li> </ul> </li>   <li>• L'organisation des relations collectives</li>   <li>• Les conflits du travail</li>   <li>• La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection</li>   <p><b>S5.24 Le citoyen, l'État de droit, la démocratie</b></p> </ul> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>En entreprise commerciale</i></p> <p>Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire Intérêt d'une EURL Principales sociétés commerciales</p> <p>Identification de l'objet des parties, des obligations et des droits essentiels de chaque partie Principales dispositions législatives, réglementaires, visant à assurer information et protection du consommateur Identification de l'objet, des parties, des obligations et des droits essentiels des parties Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment)</p> <p>Identification des éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme Principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...) Étude d'un cas simple de licenciement</p> <p>Rôle du règlement intérieur Règles appropriées (légalles ou conventionnelles) dans des situations données</p> <p>Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise Rôle d'une convention collective sur exemple</p> <p>Étude d'un « cas » et du mode de règlement</p> <p>Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...)</p> <p>Principes d'un régime démocratique Repérage du sens des consultations électorales Relations du citoyen avec les collectivités territoriales, sur exemples Rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux)</p>

# Unités constitutives du référentiel de certification

## Correspondance entre le référentiel de certification et les unités professionnelles

### Option D – produits de librairie-papeterie-presse

<b>Compétences générales du référentiel de certification</b>	<b>Unité professionnelle 1 UP1 Pratique de la vente et des services liés</b>	<b>Unité professionnelle 2 UP2 Travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse</b>
--	--	--

#### Compétences professionnelles

C1 Réceptionner les produits de librairie-papeterie-presse		
C2 Suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse		
C3 Vendre		
C4 Accompagner la vente		

#### Savoirs associés

S1 Réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse		
S2 Suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse		
S3 Vente		
S4 Accompagnement de la vente		
S5 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles		

	Correspondance totale
	Correspondance partielle : seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en œuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.
	Aucune correspondance : en fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en œuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

## Unités générales

### **UG1 – Français et histoire-géographie**

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et des compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

### **UG2 – Mathématiques-sciences**

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et des compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

### **UG2 – Éducation physique et sportive**

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (BO n° 39 du 24 octobre 2002).

### **UF – Langue vivante**

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 8 juillet 2003 (BO hors série n° 4 du 24 juillet 2003).



**ANNEXE II**  
**Période de formation**  
**en milieu professionnel**

# Période de formation en milieu professionnel

## Objectifs

La formation en milieu professionnel doit permettre au candidat d'acquérir des compétences : savoir-faire, savoirs et savoir-être, notamment :

- d'accueillir les clients, de les conseiller et de vendre,
- d'assurer des services connexes et/ou complémentaires.

En outre, elle facilite le développement de qualités professionnelles telles que :

- la présentation soignée,
- le sens de l'esthétique,
- le sens de la relation, la capacité d'écoute, le sourire, la serviabilité, la disponibilité,
- le goût de l'action, le sens de l'entreprise,
- l'adaptabilité à des situations diverses.

Il est essentiel que professeur ou formateur, professionnel et apprenant, quel que soit son statut, s'assurent de l'adéquation entre les activités confiées et les activités définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) et concilient au mieux les objectifs de formation, le développement des compétences et les contraintes de l'entreprise de vente. Pour le CAP Employé de vente spécialisé option D – produits de librairie-papeterie-presse, l'élève, l'apprenti, l'apprenant doit avoir réalisé sa formation en entreprise ou son activité salariée dans un point de vente lui permettant de proposer à la vente des produits de librairie et/ou de presse.

## Durée et modalités

### Candidats relevant de la voie scolaire

La durée totale obligatoire de la formation dans le point de vente est de seize semaines. Elle se répartit sur plusieurs périodes. Le choix des dates des périodes de formation est laissé à l'initiative des établissements en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique pour tenir compte des conditions locales.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée, n'effectue qu'une partie de sa période de formation en milieu professionnel, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

La formation en milieu professionnel doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996, BOEN n° 38 du 24 octobre 1996, modifiée par la note DESCO A7 n° 0259 du 13 juillet 2000).

La convention peut toutefois être adaptée pour tenir compte des contraintes pédagogiques et des périodes les plus propices à la formation en milieu professionnel. Elle doit constituer un véritable « contrat de formation » qui précise les droits et les obligations de chacune des trois parties (l'entreprise, l'établissement de formation et l'élève), les objectifs de formation, le programme de la période de formation en milieu professionnel et la grille d'évaluation recommandée au plan national.

Pendant la formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié.

L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent plusieurs visites au cours de la formation en milieu professionnel.

### Candidats relevant de la voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.

La période de formation en milieu professionnel auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.

Afin d'assurer une formation méthodique et complète, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis informe le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel (document de liaison), et plus particulièrement de son importance dans l'épreuve professionnelle EP1 de l'examen. Pour les CFA habilités, cette épreuve est évaluée en contrôle en cours de formation, à l'aide de la grille recommandée au plan national.

#### **Candidats relevant de la voie de la formation continue**

La durée de la formation en milieu professionnel est de seize semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois en vente ou en distribution.

#### **Durée minimale des périodes de formation en milieu professionnel**

En cas de positionnement (prononcé dans les mêmes conditions que celles définies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur) ou de formation aménagée, la durée minimale de formation en milieu professionnel est de huit semaines.



**ANNEXE III**  
**Règlement d'examen**

# Règlement d'examen

<b>Certificat d'aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé</b> <b>Option D – produits de librairie-papeterie-presse</b>			<b>Scolaires</b> (établissements publics et privés sous contrat) <b>Apprentis</b> (CFA et sections d'apprentissage habilités) <b>Formation professionnelle continue</b> (établissements publics)		<b>Scolaires</b> (établissements privés hors contrat) <b>Apprentis</b> (CFA et sections d'apprentissage non habilités) <b>Formation professionnelle continue</b> (établissements privés) enseignement à distance – candidats individuels	
			<b>Épreuves</b>	<b>Unités</b>	<b>Coef.</b>	<b>Mode</b>

## Unités professionnelles

EP1 – pratique de la vente et des services liés	UP1	9 (1)	CCF*	Ponctuelle pratique et orale	1 h 45 (2)
EP2 – travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse	UP2 D	6	CCF	Ponctuelle écrite	1 h 30

## Unités d'enseignement général

EG1 – français et histoire-géographie	UG1	3	CCF	Ponctuelle écrite et orale	2 h 15
EG2 – mathématiques-sciences	UG2	2	CCF	Ponctuelle écrite	2 h
EG3 – éducation physique et sportive	UG3	1	CCF	Ponctuelle	
EF – langue vivante (3)	UF		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale 20 min

\* Contrôle en cours de formation (CCF)

(1) Dont coefficient 1 pour la vie sociale et professionnelle.

(2) Dont une heure pour la vie sociale et professionnelle.

(3) Seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme. L'épreuve n'est organisée que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent. Elle est précédée d'un temps égal de préparation.

**ANNEXE IV**  
**Définition des épreuves**

# Définition des épreuves

## EP1/UP1 – pratique de la vente et des services liés

Coefficient 9 (dont coefficient 1 pour l'évaluation de la VSP)

### Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil, ainsi que sa connaissance de l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

### Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la vente et le suivi des ventes :

- vendre (partie C3),
- accompagner la vente (partie C4).

### Critères d'évaluation

Les professeurs et/ou formateurs de spécialité dans le cadre du contrôle en cours de formation, la commission d'interrogation dans le cadre de l'épreuve ponctuelle, apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en vente et accompagnement de la vente,
- les attitudes professionnelles manifestées,
- l'exploitation pertinente des informations,
- la qualité de la communication écrite,
- l'exactitude des connaissances relatives à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

### Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en entreprise.

Ce dossier comprend :

- Une partie commerciale liée à l'entreprise d'accueil :
  - Deux fiches analytiques « produits » ; une à deux pages par fiche.
- Une partie économique juridique et sociale, composée de trois fiches (d'une page chacune hors annexes) qui prennent appui sur des éléments à caractère économique, juridique et social, des contextes d'entreprise et de l'actualité :
  - Une fiche porte sur un thème juridique et social, à partir d'extraits de documents d'entreprise (exemples : contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (exemples : élection des représentants du personnel, fixation des congés...).
  - Une fiche porte sur un thème économique-commercial d'entreprise, à partir de documents d'entreprise relatifs à l'évolution de son marché, de son approvisionnement, à des pratiques de prix... et/ou d'article(s) lié(s) à la vie de l'entreprise.
  - Une fiche « point presse » porte sur un thème économique et social : à partir de relevés de points d'actualité réalisés en formation, le candidat traite un thème économique et social (exemples : le chômage, le temps de travail...).

Ces fiches présentent avec clarté et concision, autour du thème choisi :

- les sources d'information (extraits de documents/situations d'entreprise, d'articles de presse...) datées ;
- l'explicitation des termes juridiques, économiques importants rencontrés ;
- les idées-forces (trois à cinq par exemple) des prises d'information ;
- le lien avec des notions et des points du pôle économique, juridique et social.



- Une partie administrative constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :
  - attestations précisant la durée des périodes de formation, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (en vente et accompagnement de la vente) authentifiées par l'établissement ;
  - ou
  - attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP Employé de vente spécialisé.

*En l'absence des parties administrative et/ou partie commerciale de ce dossier dûment constitué le candidat se verra attribuer la note 0 à l'épreuve. Si le dossier est incomplet (absence de la partie économique juridique et sociale), le candidat sera néanmoins évalué, le jury étant tenu informé.*

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour à sa diligence, en fonction de son expérience.

## **Modes d'évaluation**

Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation. Chaque situation permet, de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) caractéristiques du diplôme en vente et accompagnement de la vente.

*L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation. L'autre situation d'évaluation a lieu au cours de la formation en milieu professionnel. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 160 points.*

### **Situation S1 : évaluation en établissement de formation (100 points)**

La situation d'évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle. L'évaluation s'appuie sur une prestation orale de vente liée à l'une des deux fiches présentées. Le professeur ou formateur de vente donne au candidat des indications sur les mobiles d'achat du client dont il tient le rôle.

La situation est ainsi évaluée :

- prestation orale de vente 50 points
- présentation écrite des cinq fiches 50 points

Chaque document est évalué sur 10 points selon la répartition suivante : 7 points pour le fond, 3 points pour la forme.

Pour l'évaluation de ces fiches, l'on doit tenir compte de la présentation, de la qualité de la communication écrite, de la précision des contenus, de l'utilisation du vocabulaire professionnel, économique, juridique et social.

L'inspecteur de l'Éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement de formation.

### **Situation S2 : évaluation liée à la formation en milieu professionnel (60 points)**

L'évaluation porte sur huit semaines en dernière année de formation qui se répartissent en deux périodes de quatre semaines.

Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place une séquence d'évaluation (testant les compétences des parties C3 et C4) qui se déroule dans le cadre des activités habituelles du point de vente. Tuteur et professeur assistent ensemble à la prestation du candidat et apprécient sa pratique professionnelle en vente et accompagnement de la vente.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur 50 points et les attitudes professionnelles sur 10 points. Les critères d'évaluation, établis sur la base du référentiel de certification, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique. La synthèse de l'évaluation est faite par le formateur de l'entreprise et le professeur ou formateur de vente au sein du point de vente, en présence, le cas échéant, du candidat. Ils proposent conjointement au jury une note en fin ou à la suite de la formation en entreprise.

### Évaluation par épreuve ponctuelle (*durée : 45 minutes*)

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique et orale) qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat et sur une prestation de vente. Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente (en vente et accompagnement de la vente) suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et en principe un professionnel ou, à défaut, un second professeur de vente).

L'épreuve se réalise, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle. Elle se déroule ainsi :

– Une prestation de vente de dix à quinze minutes : un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client.

Le candidat doit déceler les besoins, les motivations et les mobiles d'achat du client, adapter l'argumentation, conclure l'entretien de vente, et éventuellement procéder aux opérations complémentaires et effectuer quelques calculs (12 points).

– Un entretien de quinze minutes sur la prestation réalisée et sur les deux fiches présentées dans le dossier (8 points).

– Un entretien de quinze minutes sur les fiches présentées au titre de l'environnement économique, juridique et social (10 points).

Les membres de la commission déterminent, préalablement, les activités à réaliser (en vente et accompagnement de la vente) et les questions à poser à partir du dossier présenté.

### Vie sociale et professionnelle

L'évaluation de la vie sociale et professionnelle est intégrée à l'épreuve EP1. Elle est notée sur 20 points.

L'épreuve de vie sociale et professionnelle évalue des connaissances et des compétences du référentiel et s'appuie plus particulièrement sur la mise en œuvre d'une démarche d'analyse de diverses situations.

### Contrôle en cours de formation

Il se déroule sous la forme de deux situations d'évaluation. Celles-ci sont organisées en centre de formation.

Une proposition de note est établie, qui résulte de l'addition de la note obtenue lors de la première situation d'évaluation et de la note obtenue lors de la seconde situation d'évaluation.

La note définitive est délivrée par le jury.

### *Situation d'évaluation écrite* (notée sur 14 points)

Cette situation est organisée en dernière année de formation. Elle comporte deux parties :

#### 1<sup>re</sup> partie : évaluation écrite (durée : 1 heure, notée sur 7 points)

Les questions portent sur l'ensemble du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à *l'individu au poste de travail*, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

Pour ce qui concerne la partie 4, relative à *l'individu acteur des secours*, seule la partie 4.1 « Incendie et conduite à tenir » est évaluée dans cette partie.

## 2<sup>de</sup> partie : travail personnel écrit (noté sur 7 points)

Ce travail permet d'évaluer la maîtrise de quelques compétences du programme à travers la rédaction d'un document de deux pages maximum par le candidat. Il peut s'agir d'un travail relatif :

- à la prévention d'un risque professionnel : analyse ou participation à une action,
- ou à une exploitation de documentation liée aux parties du programme relatives au parcours professionnel, à l'entreprise, au poste de travail ou à la consommation.

Ce travail ne fait pas l'objet d'une présentation orale.

### *Situation d'évaluation pratique consistant en une intervention de secourisme* (notée sur 6 points)

Cette situation est organisée au cours du cycle de formation.

L'évaluation des techniques de secourisme (sauveteur secouriste de travail, SST) ou attestation de formation aux premiers secours, AFPS) est effectuée, comme la formation, par un moniteur de secourisme conformément à la réglementation en vigueur.

### Évaluation ponctuelle écrite (durée : 1 heure)

Le sujet comprend une ou plusieurs questions sur chacune des 5 parties du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à *l'individu au poste de travail*, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

## **EP2/UP2D – travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse**

Coefficient 6

### **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et ses connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse.

### **Contenu de l'épreuve**

Les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :

- de la réception des produits de librairie-papeterie-presse (partie C1),
- du suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse (partie C2).

### **Critères d'évaluation**

Les correcteurs apprécient :

- les compétences professionnelles concernant la réception et le suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse,
- la pertinence des observations et des propositions en liaison avec les pratiques professionnelles des points de vente spécialisés,
- la précision du vocabulaire technique, la qualité de l'expression écrite,
- le respect des législations spécifiques en vigueur.

## Modes d'évaluation

### Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de trois situations d'évaluation écrites réparties au cours de la dernière année de formation en fonction de la progression pédagogique. Pour chaque situation d'une durée de 30 à 40 minutes et notée sur 40 points, les formateurs choisissent, en fonction de leur progression pédagogique, un nombre limité de compétences. Elles sont évaluées au travers de travaux professionnels proposés aux candidats. À l'issue des trois situations, la totalité des compétences relevant de C1 et C2 doit être évaluée et notée sur 120 points.

C1 Réceptionner les produits de librairie-papeterie-presse

C1.1 Aider à la réception et à la vérification des produits

C1.2 Enregistrer les entrées

C1.3 Maintenir la surface de réception dans un état correct

C2 Suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse

C2.1 Préparer l'activité commerciale

C2.2 Présenter les produits à la vente

C2.3 Préparer les commandes

C2.4 Participer au suivi du stock

### Évaluation par épreuve ponctuelle (durée : 1 heure 30)

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale écrite. Les tâches sont à réaliser à partir de mises en situation concrètes, d'états, de documents à caractère professionnel, voire de supports issus de fichiers informatisés...

Elle prend la forme d'une étude de cas, composée de deux parties, proposée au candidat :

- la première partie présente une situation pratique liée à la réception des produits de librairie-papeterie-presse (40 points) ;
- la seconde partie présente une situation pratique liée au suivi des familles de produits de librairie-papeterie-presse (80 points).

## EG1/UG1 – français et histoire-géographie

Coefficient 3

### Épreuve écrite et orale (durée : 2 heures 15 minutes ou CCF)

Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement du français et de l'histoire-géographie pour les certificats d'aptitude professionnelle.

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

### Objectifs

L'épreuve de français et d'histoire-géographie permet d'apprécier :

- les qualités de lecture et d'analyse de textes documentaires, de textes fictionnels, de documents iconographiques, de documents de nature historique et géographique ;
- les qualités d'organisation des informations et d'argumentation dans la justification des informations sélectionnées ;
- les qualités d'expression et de communication à l'oral et à l'écrit, en particulier la maîtrise de la langue.

## Modos d'évaluation

### Contrôle en cours de formation

L'épreuve de français et d'histoire-géographie est constituée de deux situations d'évaluation, comprenant chacune deux parties : une partie écrite en français, une partie orale en histoire-géographie.

Les deux situations d'évaluation sont évaluées à part égale. Par ailleurs, les deux parties de chaque situation d'évaluation évaluent des compétences complémentaires, à parts égales.

L'évaluation se déroule dans la seconde moitié de la formation. Toutefois, lorsque le cycle de formation est de deux ans, il peut être envisagé de proposer une situation d'évaluation en fin de première année.

Une proposition de note, sur 20, est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

### Première situation d'évaluation

#### 1<sup>re</sup> partie : français

Le candidat rédige une production écrite réalisée en trois étapes. Cette situation d'évaluation, de nature formative, s'inscrit dans le calendrier d'une séquence.

Dans la première étape, le candidat rédige à partir d'un texte fictionnel une production qui soit fait intervenir un changement de point de vue, soit donne une suite au texte, soit en change la forme (mise en dialogue à partir d'un récit, portrait d'un personnage à partir de vignettes de bande dessinée, etc.).

Dans la deuxième étape, le candidat reprend sa production initiale à partir de nouvelles consignes, ou d'une grille de correction, ou à l'aide d'un nouveau support textuel, ou d'un didacticiel d'écriture, etc. Cette étape est individuelle ou collective.

Dans la troisième étape, le candidat finalise sa production, notamment à l'aide du traitement de texte lorsque cela est possible.

Les trois séances, d'une durée d'environ quarante minutes, s'échelonnent sur une durée de quinze jours.

#### 2<sup>de</sup> partie : histoire-géographie

Le candidat présente oralement un dossier (constitué individuellement ou par groupe) comprenant trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique relative à la situation historique ou géographique proposée.

Les documents concernent un des thèmes généraux du programme étudiés dans l'année, à dominante histoire ou géographie. Si la dominante du dossier de la situation 1 est l'histoire, la dominante du dossier de la situation 2 est la géographie, et inversement.

Le candidat présente son dossier pendant cinq minutes. La présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

L'entretien est conduit par le professeur de la discipline assisté, dans la mesure du possible, d'un membre de l'équipe pédagogique.

### Seconde situation d'évaluation

#### 1<sup>re</sup> partie : français

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel ou un document iconographique ou sur un texte professionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension, puis rédige, dans une situation de communication définie par un type de discours, un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes).

La durée est d'environ une heure trente minutes.

#### 2<sup>de</sup> partie : histoire-géographie

Se référer à la seconde partie de la situation 1. Seule la dominante change (histoire ou géographie).

**Épreuve ponctuelle** (durée : 2 heures + 15 minutes)

Les deux parties de l'épreuve (français et histoire-géographie), qui évaluent des compétences complémentaires, sont évaluées à part égale, sur 10 points.

### **1<sup>re</sup> partie : français**

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension. Il rédige ensuite, dans une situation de communication définie par un type de discours :

- soit un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes),
- soit une courte production écrite répondant à une consigne en lien avec l'expérience professionnelle (quinze à vingt lignes).

### **2<sup>de</sup> partie : histoire-géographie**

Le candidat se présente à l'épreuve avec deux dossiers qu'il a préalablement constitués, l'un à dominante histoire, l'autre à dominante géographie, comprenant chacun trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces dossiers, d'un maximum de trois pages chacun, se réfèrent aux thèmes généraux du programme.

Les documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique liée à la situation historique et géographique étudiée dans le dossier.

L'examineur choisit l'un des deux dossiers. Le candidat présente oralement, pendant cinq minutes, le dossier retenu ; la présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

En l'absence de dossier, le candidat peut néanmoins passer l'épreuve.

## **EG2/UG2 – mathématiques-sciences**

Coefficient 2

### **Épreuve écrite** (durée : 2 heures ou CCF)

Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement des mathématiques et des sciences pour les certificats d'aptitude professionnelle.

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

L'épreuve de mathématiques-sciences englobe l'ensemble des objectifs, domaines de connaissances et compétences mentionnés dans le programme de formation de mathématiques, physique-chimie des certificats d'aptitude professionnelle.

### **Objectifs**

L'évaluation en mathématiques-sciences a pour objectifs :

- d'apprécier les savoirs et compétences des candidats,
- d'apprécier leur aptitude à les mobiliser dans des situations liées à la profession ou à la vie courante,
- de vérifier leur aptitude à résoudre correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à vérifier leur cohérence,
- d'apprécier leur aptitude à rendre compte par écrit ou oralement.

### **Modes d'évaluation**

#### **Évaluation par contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans la seconde moitié de la formation.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

### **Première situation d'évaluation** (notée sur 10)

Elle consiste en la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint de trois candidats au plus) et la présentation orale (individuelle), si possible devant le groupe classe, d'un compte rendu d'activités comportant la mise en œuvre de compétences en mathématiques, physique ou chimie, en liaison directe avec la spécialité. Ce compte rendu d'activités, qui doit garder un caractère modeste (trois ou quatre pages maximum), prend appui sur le travail effectué au cours de la formation professionnelle (en milieu professionnel ou en établissement) ou sur l'expérience professionnelle ; il fait éventuellement appel à des situations de la vie courante.

Lorsque le thème retenu ne figure pas dans une unité pouvant faire l'objet d'une évaluation, tout en restant dans le cadre de la formation, toutes les indications utiles doivent être fournies au candidat avant la rédaction du compte rendu d'activités.

Au cours de l'entretien dont la durée maximale est de dix minutes, le candidat est amené à répondre à des questions en liaison directe avec les connaissances et les compétences mises en œuvre dans les activités relatives.

La proposition de note individuelle attribuée prend principalement en compte la qualité de la prestation orale (aptitude à communiquer, validité de l'argumentation, pertinence du sujet).

### **Seconde situation d'évaluation** (notée sur 20)

Elle comporte deux parties d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique et la chimie.

#### **1<sup>re</sup> partie**

Une évaluation écrite en mathématiques, notée sur 10, d'une durée d'une heure environ, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences.

Chaque séquence d'évaluation comporte un ou plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le référentiel.

Certaines compétences peuvent être évaluées plusieurs fois par fractionnement de la situation de l'évaluation dans le temps. Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

#### **2<sup>de</sup> partie**

Une évaluation d'une durée d'une heure environ en physique-chimie, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences, ayant pour support une ou plusieurs activités expérimentales (travaux pratiques). Elle est notée sur 10 (7 points pour l'activité expérimentale, 3 points pour le compte rendu).

Ces séquences d'évaluation sont conçues comme des sondages probants sur des compétences terminales. Les notions évaluées ont été étudiées précédemment.

Chaque séquence d'évaluation s'appuie sur une activité expérimentale (travaux pratiques) permettant d'apprécier les connaissances et savoir-faire expérimentaux des candidats.

Au cours de l'activité expérimentale, le candidat est évalué à partir d'une ou de plusieurs expériences. L'évaluation porte nécessairement sur les savoir-faire expérimentaux du candidat observés durant les manipulations qu'il réalise, sur les mesures obtenues et leur interprétation.

Lors de cette évaluation, il est demandé au candidat :

- de mettre en œuvre un protocole expérimental,
- d'utiliser correctement le matériel mis à sa disposition,
- de mettre en œuvre les procédures et les consignes de sécurité établies,
- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et les unités mises en œuvre,
- d'utiliser une ou plusieurs relations, ces relations étant données,
- de rendre compte par écrit des résultats des travaux réalisés.

Le candidat porte, sur une fiche qu'il complète en cours de manipulation, les résultats de ses observations, de ses mesures et de leur interprétation. L'examineur élabore une grille d'observation qui lui permet d'évaluer les connaissances et les savoir-faire expérimentaux du candidat lors de ses manipulations.

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

### Évaluation par épreuve ponctuelle

L'épreuve comporte deux parties écrites d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique-chimie.

#### *Mathématiques* (durée : 1 heure, notée sur 10 points)

Le sujet se compose de plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le programme.

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

#### *Physique-chimie* (durée : 1 heure, notée sur 10 points)

Le sujet doit porter sur des champs différents de la physique et de la chimie. Il se compose de deux parties.

##### 1<sup>re</sup> partie

Un ou deux exercices restituent, à partir d'un texte (en une dizaine de lignes au maximum) et éventuellement d'un schéma, une expérience ou un protocole opératoire. Au sujet de cette expérience décrite, quelques questions conduisent le candidat, par exemple :

- à montrer ses connaissances,
- à relever des observations pertinentes,
- à organiser les observations fournies, à en déduire une interprétation et, plus généralement, à exploiter les résultats.

##### 2<sup>de</sup> partie

Un exercice met en œuvre, dans un contexte donné, une ou plusieurs grandeurs et relations entre elles.

Les questions posées doivent permettre de vérifier que le candidat est capable :

- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et les unités mises en œuvre,
- d'indiquer l'ordre de grandeur d'une valeur compte tenu des mesures fournies et du contexte envisagé,
- d'utiliser des définitions, des lois et des modèles pour résoudre le problème posé.

Dans un même exercice, les capacités décrites pour ces deux parties peuvent être mises en œuvre.

Lorsque l'épreuve s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

### Instructions complémentaires pour l'ensemble des évaluations écrites (contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle)

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué sur le sujet.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à tout candidat de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti.

L'utilisation des calculatrices électroniques pendant l'épreuve est définie par la réglementation en vigueur.

Les trois alinéas suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront dans l'appréciation des copies,
- l'usage des calculatrices électroniques est autorisé sauf mention contraire figurant sur le sujet ;
- l'usage du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.



## **EG3/UG3 – éducation physique et sportive**

Coefficient 1

Arrêté du 25 septembre 2002 fixant le programme d'enseignement de l'éducation physique et sportive pour les certificats d'aptitudes professionnelles, les brevets d'études professionnelles et les baccalauréats professionnels.

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 11 juillet 2005 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO n° 42 du 17 novembre 2005).

## **Épreuve facultative UF – langue vivante**

**Épreuve orale** (durée : 20 minutes, préparation : 20 minutes)

Arrêté du 8 juillet 2003 fixant le programme d'enseignement des langues vivantes étrangères pour les certificats d'aptitudes professionnelles.

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

L'épreuve comporte un entretien se rapportant :

- soit à un document étudié au cours de la formation (texte ou image),
- soit à un document lié à l'activité et/ou à l'expérience du candidat.



**ANNEXE V**  
**Tableau de correspondance**  
**épreuves et unités**

# Tableau de correspondance d'épreuves

<p align="center">Certificat d'aptitude professionnelle <b>Employé de librairie-papeterie-presse</b></p> <p align="center">(arrêté du 30 août 1990) Dernière session 2007</p>	<p align="center">Certificat d'aptitude professionnelle <b>Employé de vente spécialisé</b> <b>Option D : produits de librairie-papeterie-presse</b></p> <p align="center">(défini par le présent arrêté) 1<sup>re</sup> session 2008</p>
<b>Domaine professionnel (1)</b>	<b>Ensemble des unités professionnelles</b>
<p>EP1 (2) Pratique de la vente-conseil et présentation marchande</p>	<p>UP1 Pratique de la vente et des services liés</p>
<p>EP2 Technologie professionnelle</p>	<p>UP2 option D Travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse</p>
<b>Unités générales</b>	
<p>UG1 Français et histoire-géographie</p>	<p>UG1 Français et histoire-géographie</p>
<p>UG2 Mathématiques et sciences</p>	<p>UG2 Mathématiques et sciences</p>
<p>UG3 Éducation physique et sportive</p>	<p>UG3 Éducation physique et sportive</p>

À la demande du candidat et pendant leur durée de validité :

(1) La note moyenne égale ou supérieure à 10/20 obtenue au domaine professionnel peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles.

(2) Lorsque la note de l'épreuve EP1 a été obtenue avant 2005, elle est affectée du coefficient total de cette unité incluant celui de la vie sociale et professionnelle.

*N.B.* – Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).

Le report des notes d'enseignement général obtenues avant 2005 est régi par les dispositions de l'arrêté du 17 juin 2003 relatif aux unités générales du CAP.



Imprimé en numérique par le  
Centre national de documentation pédagogique  
Service national des productions imprimées  
31, rue de la Vanne  
92541 Montrouge

Dépôt légal : février 2007