

LES ATTENDUS EN CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

BLOC 1 : RÉCEPTION ET SUIVI DES COMMANDES

ACTIVITÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION	COMPÉTENCES VISÉES
<ul style="list-style-type: none"> Participation à la passation des commandes fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées La commande est correctement transmise Le suivi de la commande fournisseurs est assuré 	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité des informations transmises Anticipation et évaluation correctes des quantités à commander 	PARTICIPER À LA PASSATION DES COMMANDES FOURNISSEURS <ul style="list-style-type: none"> Surveiller l'état des stocks Préparer les propositions de commandes Utiliser un mode de transmission adapté Transmettre la commande après validation Assurer le suivi des commandes
<ul style="list-style-type: none"> Réception des marchandises Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons Comparaison du bon de commande et bon de livraison Relève et transmission des anomalies rencontrées 	<ul style="list-style-type: none"> Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés Les procédures de l'entreprise et les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées Les contrôles sont réalisés et sont fiables Les anomalies sont bien identifiées et transmises 	<ul style="list-style-type: none"> Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises Respect des règles d'hygiène et de sécurité Qualité du traitement des anomalies 	RECEPTIONNER DES MARCHANDISES <ul style="list-style-type: none"> Identifier les documents de livraison et de traçabilité Contrôler la quantité et la qualité Comparer le BC et BL, Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable Classer les documents de réception et de traçabilité
<ul style="list-style-type: none"> Stockage des marchandises Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve Contribution à la traçabilité des marchandises Tri et évacuation des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> Le choix du matériel de manutention utilisé est pertinent et son utilisation sans danger La réserve est propre et correctement rangée Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés Les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles de stockage Propreté et rangement de la réserve Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets 	STOCKER DES MARCHANDISES <ul style="list-style-type: none"> Utiliser le matériel de manutention adapté Ranger les produits dans l'endroit approprié en réalisant la rotation Tri et évacuer les contenants Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve,
<ul style="list-style-type: none"> Préparation des commandes destinées aux clients Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours 	<ul style="list-style-type: none"> Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait 	<ul style="list-style-type: none"> Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais 	PRÉPARER LES COMMANDES DESTINÉES AUX CLIENTS <ul style="list-style-type: none"> Prélever et rassembler les produits commandés Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés

LES ATTENDUS EN CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

BLOC2 : METTRE EN VALEUR ET APPROVISIONNER

	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION	COMPÉTENCES VISÉES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits ▪ Antidépense des ruptures et réassortiment ▪ Détection et retrait des produits impropres à la vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente et d'éviter les ruptures (les ruptures sont anticipées) ▪ Le déplacement des produits limite les risques liés à l'activité physique ▪ La chaîne du froid est respectée ▪ Les produits sont acheminés aux endroits adaptés ▪ La mise en place des produits obéit aux principes de la mise en rayon et des règles de présentation ▪ La rotation des produits est correctement assurée ▪ Les règles de sécurité sont appliquées et les espaces de circulation préservés ▪ Le réassortiment est conforme aux préconisations ▪ Les anomalies, défauts et altérations sont détectés et les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures ▪ Les outils et applications numériques sont utilisés de façon professionnelle dans le respect des règles de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvisionnement des rayons conforme aux consignes ▪ Rotation des produits effective ▪ Utilisation pertinente des outils et des supports numériques 	<p>APPROVISIONNER, METTRE EN RAYON ET RANGER SELON LA NATURE DES PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer les quantités à mettre en rayon ▪ Anticiper les ruptures de rayon ▪ Identifier les produits à mettre en rayon ▪ Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente ▪ Déballer les produits à mettre en rayon ▪ Appliquer les règles de présentation marchande ▪ Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le façonnage et procéder au réassortiment ▪ Procéder à la rotation des produits ▪ Détecter les produits impropres à la vente et les retirer
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en valeur des produits et de l'espace commercial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mise en valeur des produits est efficace et conforme aux consignes et préconisations ▪ L'aménagement de l'espace de vente est conforme aux consignes et préconisations ▪ Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et les produits adéquats, conformément aux règles et procédures ▪ Les lieux de vente sont rangés et attractifs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place efficace de l'aménagement de l'espace commercial ▪ Présentation des produits attractive ▪ Maintien de la propreté des rayons, de l'espace commercial 	<p>METTRE EN VALEUR LES PRODUITS ET L'ESPACE COMMERCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à la mise en valeur des produits ▪ Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines ▪ Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente ▪ Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (café, rayons, ..)

LES ATTENDUS EN CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

BLOC2 : METTRE EN VALEUR ET APPROVISIONNER

	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION	COMPÉTENCES VISÉES
<ul style="list-style-type: none"> Participation à des opérations de conditionnement Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers 	<ul style="list-style-type: none"> Les produits d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène Les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire irréprochables La réglementation en terme d'hygiène, de sécurité, de conservation et les règles de manipulation des produits sont respectées tout au long du processus La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace Les produits retenus sont conformes aux consignes et procédures en quantité et qualité Le conditionnement et l'emballage choisis sont adaptés au produit, au mode de transport et à la destination Le produit conditionné est mis en valeur et étiqueté correctement ; sa traçabilité est préservée ; le prix du produit affiché est juste 	<ul style="list-style-type: none"> Qualité des opérations de conditionnement Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort 	<p>PARTICIPER AUX OPÉRATIONS DE CONDITIONNEMENT DES PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement Sélectionner le(s) produit(s) selon les références, les quantités, les prix Conditionner et/ou emballer le produit Calculer le prix de vente Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long de processus selon le produit
<ul style="list-style-type: none"> Installation et mise à jour de la signalétique 	<ul style="list-style-type: none"> Les supports d'information et de communication sont conformes aux consignes et à la réglementation La signalétique est correctement mise à jour et fiable L'affichage est attractif et respecte la réglementation Les saisies sont fiables Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreur Les anomalies sont repérées La remontée des informations au responsable est complète et fiable 	<ul style="list-style-type: none"> Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible 	<p>INSTALLER ET METTRE AJOUR LA SIGNALÉTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV Mettre en place et vérifier le balisage Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies
<ul style="list-style-type: none"> Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue Participation aux inventaires 	<ul style="list-style-type: none"> Les actions de prévention de la démarque et du gaspillage sont mises en œuvre selon les consignes et procédures La démarque connue est correctement repérée et la transmission d'informations est fiable Les comptages de produits et la transmission des quantités sont fiables ; les documents d'inventaire sont correctement complétés 	<ul style="list-style-type: none"> Prévention des ruptures et de la démarque Fiableté des informations recueillies et transmises 	<p>LUTTER CONTRE LA DEMARQUE ET PARTICIPER AUX OPÉRATIONS D'INVENTAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> Poser des anti-vols sur les produits Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes Repérer et enregistrer la démarque connue Ranger et compter les produits Enregistrer le comptage et rendre compte

LES ATTENDUS EN CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

BLOC3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT			
	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION	COMPÉTENCES VISÉES
<ul style="list-style-type: none"> Préparation de l'environnement de travail 	<ul style="list-style-type: none"> L'environnement de travail est fonctionnel et opérationnel Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées La tenue est adaptée Les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> Efficacité de la préparation de l'environnement de travail 	PRÉPARER SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL <ul style="list-style-type: none"> Préparer son matériel Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente
<ul style="list-style-type: none"> Accueil et prise en charge du client 	<ul style="list-style-type: none"> L'accueil et la prise en charge du client respecte les exigences de l'unité commerciale (attitude d'accueil notamment) Un contact positif et adapté est établi Un climat de confiance est instauré 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande client 	PRENDRE CONTACT AVEC LE CLIENT <ul style="list-style-type: none"> Accueillir le client S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Adopter une attitude d'accueil Favoriser un climat de confiance
<ul style="list-style-type: none"> Orientation du client vers le produit adapté Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique Présentation et/ou démonstration et/ou dégustation du produit Proposition de services associés et complémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> La demande du client est clairement identifiée et une réponse pertinente lui est apportée Le client est orienté et le cas échéant, accompagné Les conseils apportés au client sont pertinents Les produits commercialisés sont connus et leurs principales caractéristiques sont maîtrisées Les services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés Les services proposés sont adaptés Les différents outils d'aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente La rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes Le message retranscrit est lisible et sans faute Les cdis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait Tous les éléments nécessaires à la livraison sont pris en compte 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement 	ACCOMPAGNER LE PARCOURS CLIENT DANS UN CONTEXTE OMNICANAL <ul style="list-style-type: none"> Adopter une écoute active Identifier la demande du client, la prendre en compte et/ou la transférer au responsable Orienter le client Informar le client Conseiller le client Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux Présenter les produits Proposer des services associés et complémentaires Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message Remettre les cdis, les sacs et les produits réservés aux clients Réaliser les livraisons

LES ATTENDUS EN CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE

BLOC3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT			
	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION	COMPÉTENCES VISÉES
<ul style="list-style-type: none"> Prise de commande du client Remise des cdis et des sacs aux clients 		<ul style="list-style-type: none"> Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus Respect des procédures de remises et de retours des cdis 	
<ul style="list-style-type: none"> Enregistrement des achats et /ou des retours Encaissement Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement Finalisation de la prise en charge du client Réalisation des opérations de clôture du poste caisse 	<ul style="list-style-type: none"> Les modalités d'encaissement spécifiques à l'espace de vente sont respectées Les opérations de fidélisation sont proposées Les enregistrements des achats et des retours sont exacts L'encaissement est réalisé correctement (respect des différentes étapes) et dans le respect des procédures et de l'image de l'unité commerciale Les documents de caisse sont renseignés correctement Les documents liés aux opérations complémentaires sont renseignés de manière adéquate L'information sur le client collectée et actualisée est fiable Les opérations de clôture de la caisse permettent de s'assurer de la fiabilité des enregistrements 	<ul style="list-style-type: none"> Prise de congé restaurant des conditions favorables à la fidélisation Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse 	FINALISER LE PRISE EN CHARGE DU CLIENT <ul style="list-style-type: none"> Enregistrer les achats et/ou retours Proposer un moyen de fidélisation Encaisser et/ou accompagner l'encaissement digital, automatique et/ou mobile Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement Prendre congé Collecter et actualiser l'information sur le client Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture
<ul style="list-style-type: none"> Réception des réclamations clients et transmission au responsable 	<ul style="list-style-type: none"> La réclamation est identifiée La réclamation est prise en compte rapidement Une solution pertinente est proposée au client Un climat de confiance avec le client est préservé La transmission des informations au responsable est fiable 	<ul style="list-style-type: none"> Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation 	RECEVOIR LES RECLAMATIONS COURANTES <ul style="list-style-type: none"> Ecouter et identifier clairement le type de réclamation Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple Expliquer au client la solution proposée