

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

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

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

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

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