

**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 5 août 2004 portant définition et
fixant les conditions de délivrance du certificat
d'aptitude professionnelle *employé de vente
spécialisé*

NORMEN E 0401786 A

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

Vu le décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 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'avis de la commission professionnelle consultative techniques de commercialisation du 18 décembre 2003.

ARRÊTE

Art. 1^{er}. – La définition et les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Le certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* comporte trois options, option A : *produits alimentaires* ; option B : *produits d'équipement courant* ; option C : *services à la clientèle*.

Art. 2 . – Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle figurent en annexe I au présent arrêté.

Art. 3. – La préparation au certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* comporte une période de formation en milieu professionnel de seize semaines, définie en annexe II au présent arrêté.

Art. 4. – Ce certificat d'aptitude professionnelle 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.

Art. 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.

Art. 6. – Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il présente 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.

Art. 7. – Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 19 juin 2000 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* option A : *produits alimentaires*, option B : *produits d'équipement courant* et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe V au présent arrêté.

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 22 avril 2002 portant création d'une option C : *services à la clientèle* au certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe V au présent arrêté.

Toute note obtenue aux épreuves de l'examen passé selon les dispositions des arrêtés susvisés est, à la demande du candidat et pour sa durée de validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Art. 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* ne passent que l'épreuve EP 2 spécifique de l'option postulée.

Art. 9. –La première session du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* régi par le présent arrêté aura lieu en 2006.

Les arrêtés du 19 juin 2000 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé*, option A : *produits alimentaires*, option B : *produits d'équipement courant* et du 22 avril 2002 portant création d'une option C : *services à la clientèle* au certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* sont abrogés à l'issue de la dernière session qui aura lieu en 2005.

Art. 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 5 août 2004.

Pour le Ministre et par délégation
Le Directeur de l'enseignement scolaire

Patrick GERARD

Journal officiel du 19 août 2004.

Nota - : Le présent arrêté et ses annexes III et V seront publiés au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche hors série du 7 octobre 2004 vendu au prix de 2,30 €. Il sera disponible au centre national de documentation pédagogique - 13, rue du Four 75006 PARIS ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique. L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante :<http://www.sceren.fr>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

En point de vente spécialisé, le titulaire de ce CAP 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.

Dans le cadre de l'option C, il participe à la gestion de la relation client, contribue à l'utilisation et à la valorisation de l'espace commercial.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

Vendeur ou employé de vente dans l'un des univers marchands suivants :

Produits alimentaires,
Produits d'équipement courant.

Dans le cadre de l'option C :
Agent commercial et des services à la clientèle
Agent d'accueil et de services

1.2.2. Types d'entreprises

Pour les options A et B, le titulaire du CAP " employé de vente spécialisé " exerce ses activités dans des entreprises de commerce 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.

Dans le cas de l'option A (produits alimentaires) :

- | | |
|---|--|
| -Boulangerie | - Boulangerie – pâtisserie |
| -Pâtisserie - chocolaterie – confiserie | - Chocolaterie - confiserie |
| -Glacerie | |
| -Charcuterie – traiteur (volailles, gibiers...) | - Boucherie (produits carnés) - triperie |
| -Boucherie - charcuterie (volailles, gibiers...) | - Poissonnerie |
| -Commerce de primeurs | - Fromagerie - crèmerie |
| -Épicerie (sèche, liquide...) | |
| -Rayons " produits frais " de la grande distribution. | |

Dans le cas de l'option B (produits d'équipement courant), il s'agit des mêmes types de magasin portant sur tout autre univers de la vente.

Certains emplois s'exercent dans des entreprises spécialisées, mono ou pluri-activités.

Ils peuvent également se trouver chez les grossistes ou semi-grossistes : entrepôts de produits frais ou de produits secs, entrepôt de marchés d'intérêt national (M.I.N.).

Dans le cas de l'option C (services à la clientèle)

Le titulaire du CAP *employé de vente spécialisé*, option C *services à la clientèle* exerce ses activités dans des espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, pôles d'échanges de transport, centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs).

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP " employé de vente spécialisé " 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.

Dans le cas de l'option C, il est placé sous l'autorité du responsable de l'espace d'évolution de la clientèle.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de vente spécialisé 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.

En ce qui concerne l'option A (produits alimentaires)

- la présentation marchande de produits à conservation limitée, la grande diversité des matières premières utilisées, les techniques de préparation et de conservation propres à ces produits ;

- les codes, les guides et les réglementations spécifiques aux métiers de l'alimentation, l'utilisation appropriée des matériels dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, les exigences dans l'exercice du métier en matière d'hygiène et de tenue professionnelle (normes par filière alimentaire) ;

En ce qui concerne l'option B (produits d'équipement courant)

les réglementations " produits " s'appliquant aux univers marchands correspondants.

En ce qui concerne l'option C (services à la clientèle)

- la relation de service à la clientèle dans un contexte multiservices ;
- les réglementations spécifiques aux espaces ouverts aux publics ;
- les modes opératoires des équipements spécialisés ;
- les démarches qualités en vigueur en entreprise.

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité de l'employé de vente spécialisé s'exerce essentiellement debout et nécessite des déplacements dans l'espace d'évolution de la clientèle (option C), dans l'espace de vente et éventuellement dans les réserves et/ou locaux de fabrication. Il peut être amené à effectuer des livraisons (options A et B).

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 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 alimentaires et des commerces situés en station touristique (ouverture le dimanche et les jours fériés).

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Deux fonctions sont communes à l'ensemble des univers marchands, produits alimentaires, produits d'équipement courant et services à la clientèle, et deux autres sont caractéristiques de chacun d'eux :

OPTION A PRODUITS ALIMENTAIRES

OPTION B PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Réception des produits et mise en état de conservation
Suivi marchand des familles de produits alimentaires

Réception des produits et tenue des stocks
Aide au suivi d'assortiments

OPTION C : SERVICES A LA CLIENTÈLE Gestion de la relation client ; Contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.
--

OPTIONS A, B et C Vente Accompagnement de la vente
--

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

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : RÉCEPTION DES PRODUITS ET MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de détail, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES
<p>Réception des produits : contrôles quantitatifs (y compris la traçabilité) et qualitatifs et transmission des informations Saisie des données (informatique ou non) selon l'organisation de l'entreprise Rangement des produits en fonction de leur nature et de leur spécificité Approvisionnement du point de vente à partir des réserves ou des locaux de fabrication, ou le cas échéant, des lieux de stockage Fractionnement en unités de vente Détection et retrait des produits impropres à la vente Vérification des températures des chambres froides Nettoyage des équipements et des locaux</p>
CONDITIONS D'EXERCICE
<p>1- Moyens et ressources</p> <p>Données-informations :</p> <p>consignes de travail et procédures documents relatifs à la livraison et à la réception plan des réserves ou de l'entrepôt règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité</p> <p style="text-align: center;">Équipements :</p> <p>matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾ matériels de saisie, manuels ou informatisés matériels de contrôle (balance, sonde...) matériels de nettoyage</p> <p>Liaisons-relations :</p> <p>Relations avec le responsable du point de vente, du laboratoire de fabrication, du rayon, de l'entrepôt, avec les livreurs.</p> <p>2- Autonomie</p> <p>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.</p>
RÉSULTATS ATTENDUS
<p>Adéquation livraison/réception Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité Rangement des produits en lieu et place appropriés (chambres froides, vitrines réfrigérées...) Respect des consignes d'utilisation du matériel Maintien des locaux et des équipements en état de propreté constant</p>

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

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : RÉCEPTION, MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION et EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de gros, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES
<p>Cf. liste des tâches répertoriées page précédente + Préparation des produits jusqu'à l'étiquetage de destination Établissement des documents d'expédition (E.D.I. : échange de données informatisé) Remise des colis au client, au transporteur et/ou au livreur</p>
CONDITIONS D'EXERCICE
<p>1- Moyens et ressources</p> <p>Données-informations :</p> <p>consignes de travail et procédures documents relatifs à la livraison et à la réception plan des réserves ou de l'entrepôt règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité planning de livraison, d'occupation des véhicules</p> <p>Équipements :</p> <p>matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾ matériels de saisie, manuels ou informatisés matériels de contrôle (balance, sonde...) matériels de nettoyage</p> <p>Liaisons-relations :</p> <p>Relations avec le responsable du point de vente, du laboratoire de fabrication, du rayon, de l'entrepôt, avec les livreurs.</p> <p>2- Autonomie</p> <p>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.</p>
RÉSULTATS ATTENDUS
<p>cf. liste des résultats attendus page précédente + Adéquation de l'emballage au produit Adéquation de l'expédition à la commande Fiabilité de l'adressage et des documents d'expédition</p>

(1) pouvant nécessiter la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : SUIVI MARCHAND DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de détail, le cas échéant de gros, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES

Mise en rayon, en vitrine - garnissage des étals
Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits
Maintien et contrôle des températures des fabrications et des produits, chauds ou froids
Détection et retrait des produits impropres à la vente
Mise en valeur des produits et/ou des fabrications
Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation
Opérations de pré-conditionnement : coupe, découpe, tranchage...)
Proposition des quantités à commander ou à fabriquer (produits ou emballages) : achats courants
Préparation et nettoyage quotidiens des équipements, de l'espace de vente, des réserves, des locaux réfrigérés ou non
Comptage des produits (inventaires ponctuels, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

fiches techniques ; documentation professionnelle
consignes
documents de saisie d'inventaire

Équipements :

meubles et matériels de présentation et de conservation
matériels de coupe, de pesage, petit matériel de vente (pinces, spatules...)
matériels de nettoyage ; matériels de contrôle (balance, sonde...)
outils d'information, d'affichage, de pancartage

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, au sein d'une équipe, en relation ou non avec le laboratoire.

2- Autonomie

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 du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

Identification rapide des produits dans l'assortiment
Maintien de l'attractivité du point de vente
Présentation esthétique des produits et/ou des fabrications
Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité

OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Fonction : RÉCEPTION DES PRODUITS ET TENUE DU STOCK

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 :

TÂCHES

Réception des produits : contrôles quantitatifs et qualitatifs ; transmission des informations
Saisie (informatisée ou non) des données
Rangement des produits selon leur spécificité
Approvisionnement du point de vente à partir des réserves ou de la zone d'attente
Mise des protections anti-vol

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

consignes de travail et procédures ; règles de codification
documents relatifs à la livraison et à la réception
plan des réserves
règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

Équipements :

matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
matériels de saisie et de contrôle, manuels ou informatisés
matériels " anti-vol "

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs.

2- Autonomie

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.

RÉSULTATS ATTENDUS

Adéquation livraison/réception
Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises
Respect des règles d'hygiène et de sécurité
Rangement des produits en lieu et place appropriés
Respect des consignes d'utilisation du matériel

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

OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Fonction : AIDE AU SUIVI D'ASSORTIMENTS

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 :

TÂCHES

Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits
Détection et retrait des produits impropres à la vente (détérioration, casse...)
Mise en magasin, en rayon, en vitrine - mise en valeur des produits
Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation
Maintien des produits en état vendeur
Installation des " promotions " et des " animations "
Détermination des quantités à commander (produits ou emballages) le cas échéant
Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

plan du magasin
consignes d'installation des mobiliers de présentation
consignes d'harmonisation des couleurs, des volumes
facteurs d'ambiance (éclairage, musique)
documents de saisie d'inventaire
fiches techniques " produits " ; modes d'emploi, d'utilisation et d'entretien des produits

Équipements :

mobiliers de présentation
outils d'information, d'affichage, de pancartage

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, l'étalagiste.

2- Autonomie

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 du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

Identification rapide des produits dans l'assortiment
Fiabilité de l'étiquetage
Maintien de l'attractivité du point de vente
Respect des règles d'implantation et de présentation
Respect des règles d'hygiène et de sécurité

Option C : services à la clientèle

Fonction : GESTION DE LA RELATION CLIENT

Dans le contexte de l'accompagnement des clients sur un espace multiservices

TÂCHES

- Participation à l'organisation de la « présence » sur le site
- Recherche de l'information nécessaire au renseignement du client
- Information aux clients sur les services offerts par les différents occupants du site
- Utilisation des différents outils à disposition pour l'information, l'orientation...
- Orientation du client vers les services ou solutions adaptés
- Aide à la diffusion et à l'interprétation d'informations disponibles
- Aide aux clients dans l'utilisation des installations, équipements et appareils de distribution automatique
- Prise en charge du client, notamment, en cas de situation perturbée
- Prise en charge des clients à mobilité réduite
- Régulation du flux des clients dans l'espace pour accéder aux services, installations...
- Réception/enregistrement des réclamations des clients et transmission au(x) responsable(s)

CONDITIONS D'EXERCICE

1 – Moyens et ressources

Données-informations :

consignes de travail et procédures
documentation professionnelle (manuels, mémento, guides, imprimés, données informatisées...)
plans des lieux

Équipements :

Équipement informatique et téléphonique
Matériels d'aide, de guidage, de signalisation

Liaisons-relations : Relations avec les clients, les services concourant à la chaîne de l'information de la clientèle, avec le responsable.

2 – Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le respect des consignes et procédures.

RÉSULTATS ATTENDUS EN PRÉSENTIEL

- Prévenance et assistance à la clientèle
- Information fiable, claire et compréhensible en toute situation
- Transmission des réactions des clients
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Accroissement de la fréquentation du site

Option C : services à la clientèle

**Fonction : CONTRIBUTION À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL
ET À SA VALORISATION**

Dans le cadre de la prise en charge physique de l'espace d'évolution de la clientèle

TÂCHES

- Réalisation d'un tour de site : identification et localisation des divers appareils, installations...
- Vérification de l'état et du fonctionnement de chacune des installations (dont les systèmes d'alarme) par contrôle visuel, par contrôle d'écrans de surveillance...
- Relevé des dysfonctionnements par annotation des documents prévus à cet effet et prise des mesures qui s'imposent
- Réalisation de la maintenance (interventions ne nécessitant pas le recours à un technicien : remplacement des consommables...) ou avis au service de maintenance
- Mise en place de mesures conservatoires (en cas de danger pour le public)
- Contrôle du respect des délais de remise en état contractualisés et relance éventuelle
- Participation au développement de l'attractivité du site
- Participation à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens, les personnes (*)
- Mise en place éventuelle d'un périmètre de protection par application des consignes prévues pour la mise en sécurité des personnes et des installations
- Accompagnement sur le site d'intervenants (réparateur, police, secours...)

CONDITIONS D'EXERCICE

1 – Moyens et ressources

Données-informations :

consignes de travail et procédures
documentation professionnelle (manuels, mémento, guides, imprimés, données informatisées...)
plans des lieux

Équipements : Équipement informatique et téléphonique
Matériels d'aide, de guidage, de signalisation

Liaisons-relations : Relations avec les clients, les services de surveillance et de secours internes et externes, avec le responsable du site et avec les différents services de production.

2 – Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le respect des consignes et procédures.

RÉSULTATS ATTENDUS EN PRÉSENTIEL

- Assurance au quotidien de la bonne circulation des clients au sein de l'espace
- Assurance du bon fonctionnement des équipements et installations à disposition de la clientèle
- Contribution au bon état général du site (propreté, fonctionnement...) et à son attractivité
- Contribution par la maintenance de premier niveau du taux de fiabilité des appareils et installations
- Participation à la lutte contre l'insécurité (dépréciation du matériel, sécurité des personnes) sur le site.

(*) L'intervention physique sur l'accidenté n'est pas requise.

OPTIONS A, B et C

Fonction : VENTE

TÂCHES

Accueil du client
Écoute et recherche des besoins et motivations
Sélection et apport de précisions spécifiques aux produits adaptés au besoin du client
Argumentation
Réponse aux objections les plus courantes
Prise de commande simple, le cas échéant
Conclusion de la vente
Réalisation de ventes additionnelles
Réalisation d'opérations complémentaires (découpe, emballage...)
Établissement des documents de vente (fiche de débit, facture, bon de caisse...) éventuellement
Éventuellement, encaissement selon le mode de paiement et/ou mise à jour du fichier informatisé
Prise de congé du client

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- catalogues, tarifs
- fiches techniques, argumentaire
- fichier " clients " (informatisé ou non)
- plan publi-promotionnel

Équipements :

environnement téléphonique et informatique
matériel de vente
matériel d'encaissement

Liaisons-relations :

Relation avec le client, avec le responsable du point de vente ou de l'entrepôt, avec le laboratoire le cas échéant

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le déroulement de l'entretien, dans le respect des directives et de l'information du client.

RÉSULTATS ATTENDUS

Réalisation de ventes
Adéquation de l'emballage au produit (le cas échéant)
Participation à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires et de marge
Satisfaction et fidélisation de la clientèle
Transmission au responsable des réactions de la clientèle

OPTIONS A, B et C

Fonction : ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

TÂCHES

Information du client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat (albums professionnels, catalogues...)
Participation à l'information du client (publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation...)
Proposition de services liés au produit (livraison, portage, retouche...)
Proposition de services liés au client (carte de fidélité, de paiement...)
Proposition de services liés au prix (crédit, réduction...)
Mise à jour du fichier " clients "
Traitement des réclamations courantes des clients en fonction des procédures
Participation aux manifestations promotionnelles ou événementielles
Livraison éventuellement

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

catalogues des productions ou compositions, albums professionnels, vidéos...
procédures

Équipements :

équipement informatique et téléphonique

Liaisons-relations :

Relation avec les clients, le responsable de l'espace de vente ou de l'entrepôt

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.

RÉSULTATS ATTENDUS

Réponse adaptée au besoin du client ; satisfaction et fidélisation de la clientèle
Transmission des réactions des clients
Comportement adapté aux exigences de l'entreprise

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification du domaine professionnel

Champ d'intervention

Intervention directe dans le processus de vente d'assortiments spécifiques de produits de consommation courante :

- mise en réserve des produits, suivi d'assortiment,
- gestion de la relation client, contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation,
- accueil, conseil, vente,
- services connexes.

Compétence globale

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. Il accueille les clients, les conseille et vend ; il assure les services connexes et/ou complémentaires.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Option A :

PRODUITS ALIMENTAIRES

0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE

- Nettoyage et entretien des locaux
- Manipulations des produits alimentaires

- 0.1. Identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicable au produit
- 0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection
- 0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires
- 0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires
- 0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires

1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER DES PRODUITS ALIMENTAIRES

Mise en réserve

Connaissance des lieux, des modes de rangement

Participation aux mouvements de produits

Suivi des entrées et sorties

1.1. En commerce de détail et de gros

- 1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état)
 - 1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée
 - 1.1.3. Maintenir les réserves en état correct
 - 1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine
- #### 1.2. Uniquement en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste
- 1.2.1. Manutentionner les colis en réception
 - 1.2.2. Stocker les colis
 - 1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct
 - 1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition
 - 1.2.5. Confectionner les colis
 - 1.2.6. Établir les documents d'expédition
 - 1.2.7. Mettre à disposition les colis

2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Suivi d'un assortiment

Identification du point de vente et de son assortiment

Mise en rayon et suivi

Participation à l'attractivité du point de vente

Participation à l'inventaire

2.1. CARACTÉRISER L'ASSORTIMENT

Repérer les caractéristiques du point de vente
Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires

Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS

2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation

2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine

2.2.3. Mettre les produits en valeur

2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement

2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente

2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque

2.2.7. Participer à l'inventaire

Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET TENIR LES STOCKS

Réception et mise en réserve selon les modes de rangement propres au point de vente

Participation aux mouvements de produits

Suivi des entrées et sorties

1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits

1.2. Enregistrer les entrées

1.3. Stocker les produits selon leur spécificité

1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct

1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente

2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT

Identification du point de vente et de son assortiment

Suivi d'un assortiment

Participation à l'attractivité du point de vente

▪ Mise en rayon et suivi

2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT

2.1.1. Identifier l'assortiment

2.1.2. Dégager des avantages de vente

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS

2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation

2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire

2.2.3. Mettre les produits en valeur

2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente

2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS

2.3.1. Réaliser des comptages de produits

2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque

2.3.3. Aider à la passation des commandes

Option C : Services à la clientèle

**C.1. GÉRER LA RELATION
CLIENT**

Information et orientation des clients

**1.1. Communiquer en situation
interpersonnelle**

- 1.1.1 Se documenter, se renseigner
- 1.1.2 Informer et orienter le
visiteur/client/intervenant

Utilisation des outils de recherche et de
diffusion de l'information, d'aide à
l'orientation

**1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la
relation client**

- 1.2.1. Maîtriser les outils de communication et
de vente mis à disposition sur le site
- 1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur,
dans l'utilisation des installations
- 1.2.3. Réagir aux aléas et aux
dysfonctionnements signalés par
l'utilisateur

Prise en charge des clients en difficulté et
dans les cas de situation perturbée

**1.3. Gérer les situations délicates et/ou
difficiles**

- 1.3.1 Réguler les flux de personnes
- 1.3.2. Prendre en charge les personnes en
difficulté

Gestion des réclamations

1.4 Gérer les réclamations

- 1.4.1. Recueillir la réclamation
- 1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne
ou au service concerné

Option C : Services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À
L'UTILISATION DE
L'ESPACE COMMERCIAL
ET À SA VALORISATION**

Contrôle de l'état et du bon fonctionnement
des équipements et installations

Maintenance de premier niveau

Participation à l'embellissement du site et
aux actions promotionnelles

Gestion des situations de crise

**2.1. Appréhender le site, ses équipements,
ses installations, et en vérifier l'intégrité**

- 2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site
- 2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations
- 2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau
- 2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état

**2.2. Participer au développement de
l'attractivité de l'espace commercial**

- 2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site
- 2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial
- 2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles

**2.3. Participer à la gestion des incidents
et/ou accidents sur les biens et les
personnes**

- 2.3.1. Appréhender les situations à risques
- 2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours
- 2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection

Toutes options

Option A : produits alimentaires

Option B : produits d'équipement courant

Option C : services à la clientèle

C.3. VENDRE

Accueil des clients et vente

Accueil

Pratique de la vente personnalisée

- 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

**C.4. ACCOMPAGNER
LA VENTE**

Participation à la politique de service du point de vente

- 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

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES
Option A : Produits alimentaires ”

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'appliquer les règles d'hygiène : <ul style="list-style-type: none"> • d'identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicable au produit • d'appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection • de mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires • de veiller à l'état de conservation des produits alimentaires • de mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires en commerce de détail et de gros⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état) • de ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée • de maintenir les réserves en état correct • de transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine ▪ de réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste⁽²⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • de manutentionner les colis en réception • de stocker les colis • de maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct • de préparer les produits en vue de leur expédition • de confectionner les colis • d'établir les documents d'expédition • de mettre à disposition les colis
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ de suivre les familles de produits alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> • de caractériser l'assortiment - de repérer les caractéristiques du point de vente - d'identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires - de relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente • de présenter les produits - d'étiqueter, tenir à jour la signalisation - de compléter l'assortiment en rayon, en vitrine - de mettre les produits en valeur - de participer aux commandes de renouvellement - de maintenir l'attractivité du point de vente - de participer à la lutte contre la démarque - de participer à l'inventaire

(1) compétence pour les candidats ayant effectué leur formation en commerce de détail ou de gros

(2) compétence spécifique pour les seuls candidats ayant effectué leur formation en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

CAP *Employé de vente spécialisé*
ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES
Option B : Produits d'équipement courant "

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Pratique de la gestion d'un assortiment

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Pratique de la gestion d'un assortiment</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner les produits et tenir les stocks : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception et à la vérification des produits • d'enregistrer les entrées • de stocker les produits selon leur spécificité • de maintenir la surface de stockage dans un état correct • d'acheminer les produits vers la surface de vente ▪ d'aider au suivi de l'assortiment : <ul style="list-style-type: none"> • de reconnaître l'assortiment - d'identifier l'assortiment - de dégager les avantages de vente <ul style="list-style-type: none"> • de présenter les produits - d'étiqueter, tenir à jour la signalisation - d'approvisionner le rayon et/ou le linéaire - de mettre les produits en valeur - de maintenir l'attractivité du point de vente <ul style="list-style-type: none"> • de participer au suivi des produits - de réaliser des comptages de produits - de participer à la lutte contre la démarque - d'aider à la passation de la démarque

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES
Option C : Services à la clientèle ”

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'explicitier le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de gérer la relation client : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer en situation interpersonnelle <ul style="list-style-type: none"> ○ se documenter, se renseigner ○ informer et orienter le visiteur/client/intervenant • intégrer les outils dans la gestion de la relation client <ul style="list-style-type: none"> ○ maîtriser les outils de communication et de vente à disposition sur le site ○ aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations ○ réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur • Gérer les situations délicates et/ou difficiles <ul style="list-style-type: none"> ○ Réguler les flux de personnes ○ Prendre en charge les personnes en difficulté • Gérer les réclamations <ul style="list-style-type: none"> ○ Recueillir la réclamation ○ Transmettre la réclamation

		<ul style="list-style-type: none">▪ de contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation :<ul style="list-style-type: none">• appréhender le site, ses équipements, ses installations et en vérifier l'intégrité<ul style="list-style-type: none">○ identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site○ contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations○ assurer la maintenance de premier niveau○ contrôler le respect des délais de remise en état• participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial<ul style="list-style-type: none">○ adopter un comportement conforme aux codes commerciaux sur le site○ réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial○ participer à la mise en place d'actions promotionnelles• participer à la gestion des incidents et/ou des accidents sur les biens et les personnes<ul style="list-style-type: none">○ apprécier les situations à risques○ alerter les services d'intervention et de secours○ participer à la mise en place d'un périmètre de protection
--	--	--

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

I - COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

1. Compétences spécifiques

Option A : PRODUITS ALIMENTAIRES

- C.0. Appliquer les règles d'hygiène et de conservation
- C.1. Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires
 - 1.1. En commerce de détail et de gros
 - 1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste¹
- C.2. Suivre les familles de produits alimentaires

Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- C.1. Réceptionner les produits et tenir les stocks
- C.2. Aider au suivi d'assortiments

Option C : SERVICES A LA CLIENTÈLE

- C.1. Gérer la relation client
- C.2. Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

2. Compétences communes :

- C.3. Vendre
- C.4. Accompagner la vente

(1) Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment et travaillent dans le cadre d'un entrepôt ou d'une entreprise de distribution-grossiste. Elle s'ajoute aux compétences listées en C1.1.

Option A : Produits alimentaires

C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>0.1. Identifier les règles d'hygiène spécifique au point de vente, aux produits, aux personnes de conservation applicables aux produits</p>	<p>Dans le cadre : D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires Du point de vente</p>	<p>Les règles d'hygiène et de conservation sont identifiées</p>	S.0.
<p>0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection (entrepôt, réserves et locaux de vente) - Consulter la procédure à appliquer - Utiliser le matériel et le produit adaptés à la surface à nettoyer et/ou à désinfecter - Entretenir le matériel de vente (balance, ustensiles...) et le mobilier de vente (comptoir, gondoles...)</p>	<p>Avec : - Les produits - Le mobilier de vente - Le petit matériel (balance, ustensiles...) - Le matériel de nettoyage courant - Les produits désinfectants et d'entretien - Les appareils d'agrèage et/ou de contrôle</p>	<p>- Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquat, conformément aux règles et procédures - Les produits désinfectants et d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène ; les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire sans faille</p>	S.0.
<p>0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires - Réaliser les tests de contrôle " qualité " Renseigner la fiche " contrôle " - Relever les anomalies et informer le responsable</p>	<p>À partir : - Des consignes de travail - Des procédures et plans de nettoyage - Des procédures de contrôle en matière d'hygiène et de conservation - Des fiches " contrôle " - Des extraits des guides et codes spécifiques</p> <p>Des règles de : - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène</p>	<p>- Les produits sont réceptionnés conformément à la réglementation - Les tests d'agrèage sont conformes aux procédures - La fiche " contrôle " est correctement renseignée - La remontée des informations au responsable est complète</p>	S.0. S.1.1.1. S.3.

Option A : Produits alimentaires

C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente - Contrôler la constance des maintiens en température - Apprécier l'influence des éléments extérieurs (lumière, soleil, chaleur...) - Identifier les produits ne répondant plus aux critères de qualité et les éliminer - - Dégarnir les vitrines et les étals quotidiennement ; trier les produits selon leur utilisation en fin de journée ; les ranger en chambre froide 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires <p>Du point de vente</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Les conditionnements et emballages spécifiques aux produits alimentaires - Le matériel d'emballage 	<ul style="list-style-type: none"> - La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace - Les altérations sont détectées et les produits impropres à la vente sont éliminés - La réglementation en matière de température, d'hygiène et de sécurité, les règles de manipulation des produits sont respectées 	S.0.
<p>0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et conditionnement des produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir le conditionnement et l'emballage à utiliser - Conditionner et emballer le produit Appliquer les règles spécifiques au produit à manipuler - Étiqueter le produit 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes de travail - Des procédures - Des extraits des guides et codes spécifiques - <p>Des règles de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures sont respectées ; les règles sont appliquées - Le conditionnement et/ou l'emballage choisi correspondent au produit - Le produit est étiqueté correctement 	S.0. S.2.

Option A : Produits alimentaires

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le livreur ou le transporteur - Identifier les documents de livraison - Contrôler visuellement l'état des produits et/ou des colis - Compter les quantités - Contrôler l'origine - Relever les anomalies et informer le responsable - Saisir les entrées, le cas échéant <p>1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature, à la place appropriée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regrouper les produits par familles - Repérer leur affectation - Ranger les produits à la place attribuée - Utiliser le matériel d'aide à la manutention, éventuellement⁽¹⁾ <p>1.1.3. Maintenir les réserves en état correct</p> <p>1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine</p>	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires - Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ - Le matériel de saisie <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du plan de l'entrepôt ou des réserves, le cas échéant - Des consignes de travail et des procédures - Des nomenclatures - Des règles de communication - Des documents commerciaux - Du cahier des charges, le cas échéant - De la capacité de stockage des meubles de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil correspond à la politique du point de vente - Les documents commerciaux (bon de commande, documents de livraison, facture...) sont correctement identifiés - Les vérifications sont effectuées ; toutes les anomalies sont détectées - Les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité, les consignes d'utilisation du matériel sont respectées - La remontée des informations au responsable est complète - Les saisies sont fiables - Les consignes de stockage, d'utilisation du matériel, les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité sont respectées - Le rangement des produits est opéré au bon endroit, dans les délais impartis et tient compte des dates de péremption - Les réserves sont correctement entretenues - Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité et les consignes de travail sont respectées 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.2.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p>

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

Option A : Produits alimentaires

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

Notas importants

Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.

Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasinage. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.1. Manutentionner les colis en réception</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir et utiliser le matériel de manutention - Décharger les colis <p>1.2.2. Stocker les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décoder le plan d'implantation des colis dans l'entrepôt - Diriger les colis sur les emplacements et les mettre en place <p>1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dégager les allées de circulation des colis encombrants - Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants (cartons, emballages...) <p>1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher les références et l'adressage des produits - Vérifier la disponibilité des produits - Prélever les produits - Contrôler la préparation et signaler les anomalies 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De l'entrepôt - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les colis (produits alimentaires) - Le matériel informatique (informatique embarquée) le cas échéant - Le matériel d'emballage, de calage, de pesage, de filmage, de cerclage... - Le matériel de manutention manuel et mécanisé^(cf nota) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes et procédures de travail - Des consignes de sécurité - Des documents de livraison - Du plan d'implantation et des instructions d'adressage - Des commandes " clients " 	<p>Le matériel choisi correspond au besoin ; il est utilisé dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie ; l'intégrité des colis est respectée</p> <p>- Le plan d'implantation de l'entrepôt est décodé</p> <p>- Les colis sont orientés vers leur lieu de stockage dans le respect des règles ; ils sont manipulés avec soin</p> <p>- Les allées de circulation sont libres</p> <p>- Les supports et contenants sont affectés en fonction de leur destination ultérieure</p> <p>- Les références et adresses recherchées sont exactes ; les produits prélevés sont en adéquation avec la commande du client</p> <p>- Les contrôles sont fiables et les anomalies signalées</p>	<p>S.0.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

Option A : Produits alimentaires

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

Notas importants

Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.

Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasinage. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.5. Confectionner les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir un contenant (carton, palette, roll...) - Réaliser l'emballage et/ou la palettisation (calage, pesage des produits, filmage, cerclage...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De l'entrepôt - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée 	<ul style="list-style-type: none"> - Le contenant choisi est adapté au produit, au mode de transport et à la destination - L'emballage et/ou la palettisation sont effectués dans le respect des consignes de sécurité 	S.1.2.
<p>1.2.6. Établir les documents d'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplir l'étiquette " destination " - Saisir les documents d'expédition (bon de livraison, récépissé de transport...) 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les colis (produits alimentaires) - Les emballages - Le matériel informatique - Le matériel de manutention manuel et mécanisé^(cf nota) - Les étiquettes " destination " et de manutention (pictogrammes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les étiquettes et documents d'expédition sont correctement remplis ; la saisie des informations est correcte 	S.1.2.
<p>1.2.7. Mettre à disposition les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apposer les étiquettes de transport et de manutention - Remettre le colis au client, au transporteur ou au livreur, ou déposer le colis sur le quai de départ - Participer, le cas échéant, au chargement du véhicule 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes et procédures de travail - Des consignes de sécurité - Des commandes " clients " 	<ul style="list-style-type: none"> - Les étiquettes de transport et de manutention sont collées au bon endroit - La mise à disposition des colis est fiable (le bon colis, pour le bon client, au bon emplacement) - Le véhicule est chargé dans le respect des procédures et des consignes de sécurité 	S.1.2.

Option A : Produits alimentaires

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

2.1. CARACTÉRISER LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer la fonction du point de vente (gros, détail) - Identifier les principaux concurrents - Identifier les différentes méthodes de vente 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Du point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - La fonction du point de vente est correctement située et définie - Les principaux concurrents sont reconnus - Les méthodes de vente sont identifiées 	S.2.1.1.
<p>2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les grandes familles de produits - Constituer des familles d'articles homogènes - Situer les produits dans les familles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Boulangerie ou boulangerie-pâtisserie Pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie Boucherie, produits carnés, produits de triperie, gibiers et volailles Charcuterie-traiteur Poissonnerie Commerce de fruits et légumes Épicerie Fromagerie-crèmerie 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des fiches techniques - De la documentation professionnelle - Des notices 	<ul style="list-style-type: none"> - L'assortiment et les familles de produits sont identifiés correctement - Les produits sont bien regroupés par famille 	S.2.1.2.
<p>2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Citer les caractéristiques de produits relevant des familles de produits alimentaires rencontrés dans le point de vente - Dégager des avantages correspondant aux caractéristiques des produits en insistant sur les qualités nutritionnelles et gustatives 		<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des produits (techniques et commerciales) sont relevées - Les avantages correspondent aux caractéristiques du produit et valorisent ses qualités intrinsèques 	S.2.1.2.

Option A : Produits alimentaires

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalétique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer l'étiquetage, étiqueter contrôler et mettre à jour l'étiquetage - Installer les supports d'information (affiches, panneaux...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Les outils d'information, d'affichage - Le matériel de saisie - Le micro-ordinateur ou le terminal - Le matériel de vente (machine à trancher, balance, petit matériel...) - Les petites fournitures (barquettes, films de protection...) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'étiquetage est correct et correspond à la réglementation - Les supports d'information sont installés conformément aux consignes 	S.2.2.
<p>2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garnir les étals au fur et à mesure de l'écoulement des produits - Effectuer la rotation des produits selon la date limite de consommation - Prévenir le responsable en cas de rupture de stock 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes de travail - De la réglementation des produits - Des consignes de sécurité - Des statistiques de vente - Des extraits de relevés de plan de linéaire ou de rayon - Des fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles de présentation, de manipulation des produits sont respectées - La procédure de mise en place est respectée : le produit est à sa place, disposé correctement ; la quantité est conforme ; le premier entré est le premier sorti ; la rotation des produits est effectuée régulièrement et correctement - Le rayon est rapidement et régulièrement approvisionné - Le responsable du rayon ou du point de vente est alerté dans les délais 	S.2.2.
<p>2.2.3. Mettre les produits en valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Couper, découper, trancher⁽¹⁾ - Conditionner les produits en unité de vente - Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente - Réaliser la présentation attrayante des produits - Participer à la mise en place d'une action promotionnelle ou événementielle 		<ul style="list-style-type: none"> - Le conditionnement des produits répond en quantité et en qualité aux consignes - La présentation des produits et/ou des fabrications est esthétique - Les règles de présentation, de manipulation des produits, d'hygiène et de sécurité des matériels de coupe, de tranchage et de pesage sont respectées 	S.2.2.

Dans certaines professions, ces savoir-faire sont moins développés

Option A : Produits alimentaires

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement (produits ou emballages)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à la détermination des besoins en vue de la commande ou de la fabrication - Compléter le document de commande manuellement ou informatiquement et le transmettre au responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Les matériels de vente - Le matériel informatique (le cas échéant) - Les produits réglementaires d'entretien adaptés au point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins sont évalués sans erreur, le document de commande est correctement rempli, sa présentation est soignée - Le cas échéant, le logiciel mis à disposition est correctement utilisé - Le circuit des documents est respecté 	S.2.2.5.
<p>2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soigner sa tenue professionnelle Maintenir l'espace de vente en état marchand 		<ul style="list-style-type: none"> - La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence - L'espace de vente est maintenu dans un état vendeur 	S.2.1.1. S.2.2.2.
<p>2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détecter les incidents et les signaler - Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage - Enregistrer la démarque (casse...) 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes de travail - Des relevés de plan de linéaire ou de rayon - Du cahier de démarque 	<ul style="list-style-type: none"> - La vigilance est constante - Les incidents sont signalés - Le cahier de démarque est tenu correctement 	S.2.2.6. S.3.
<p>2.2.7. Participer à l'inventaire</p> <p>Appliquer la procédure d'inventaire Compter les produits Compléter les documents d'inventaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De la méthode d'inventaire en vigueur - Des documents d'inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> - La procédure d'inventaire est suivie - Le comptage des produits est fiable - Les documents d'inventaire sont correctement complétés 	S.2.2.7.

Option B : Produits d'équipement courant

C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les documents de livraison - Contrôler visuellement l'état des colis (détérioration ou casse) - Compter les quantités - Contrôler la qualité - Relever les anomalies <p>Informé le responsable</p>	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - De l'entrepôt ou des réserves - De la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ - Le matériel de contrôle et de saisie - Le matériel informatique - Le matériel de marquage et de protection 	<ul style="list-style-type: none"> - L'identification des documents est correcte - Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures - L'adéquation " quantité/qualité " est vérifiée - Toutes les anomalies sont détectées - La transmission complète des informations est assurée conformément aux consignes 	<p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p>
<p>1.2. Enregistrer les entrées</p> <p>Effectuer la saisie des entrées</p>	<p>À partir :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'enregistrement effectué est fiable ; l'outil informatique est correctement utilisé (le cas échéant) 	<p>S.1.2.</p>
<p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité</p> <p>Regrouper les produits par famille Repérer l'affectation des produits Mettre en place les protections " antivol "</p> <p>Étiqueter et marquer les produits le cas échéant Ranger les produits à la place attribuée Surveiller les détériorations et les altérations et les signaler⁽²⁾</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées ; les consignes d'utilisation du matériel sont respectées - Le rangement est correctement effectué ; les règles de stockage sont respectées ; les produits sont bien protégés (si nécessaire) ; les détériorations et altérations sont décelées et signalées 	<p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté
Ce savoir-faire est plus ou moins développé selon la nature du produit et la durée de stockage

Option B : Produits d'équipement courant

C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct</p> <p>Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants Nettoyer la surface de stockage et les équipements utilisés</p>	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - De l'entrepôt ou des réserves - De la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ - Le matériel de contrôle et de saisie - Le matériel informatique - Le matériel de nettoyage et d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination - La surface de stockage et les équipements sont propres 	S.1.2.
<p>1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente</p> <p>Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon Approvisionner la surface de vente Enregistrer les sorties le cas échéant</p>	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 procédures de travail - Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - Des documents utiles à la tenue des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> - Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente - Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité sont respectées - Les consignes de travail sont appliquées - L'enregistrement des données est fiable 	S.1.2.

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

Option B : Produits d'équipement courant

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Identifier l'assortiment</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les familles (et les sous-familles) de produits - Situer les produits dans les familles (et sous-familles)⁽¹⁾ suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Équipement de la maison Équipement de la personne Articles de sport et loisirs Animalerie <p>2.1.2. Dégager des avantages de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relever les caractéristiques techniques et commerciales des produits relevant des familles rencontrées dans le point de vente - Dégager les qualités et avantages correspondant aux caractéristiques 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De la documentation professionnelle - Des fiches techniques - Des notices - Des résultats d'enquête sur la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - L'assortiment est parfaitement reconnu, les familles (et sous-familles) sont identifiées - Les caractéristiques techniques et commerciales sont appréhendées - Les qualités et avantages sont repérés 	<p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p>

Liste des produits par famille :

Équipement de la maison

produits d'entretien et d'hygiène des habitations, linge de maison et textile mobilier banalisé et articles d'électroménager, articles liés aux arts culinaires et de la table...

- articles de photo, vidéo, son
- produits de jardinage
- produits liés au bricolage

Équipement de la personne

vêtements et accessoires (y compris articles de chapellerie et ganterie) chaussures et articles de maroquinerie articles de bonneterie et lingerie, mercerie

- articles et parfumerie, d'hygiène corporelle
- articles de bijouterie, de joaillerie, de bimbeloterie

Articles de sport et de loisirs

jeux, jouets, logiciels articles de sport

- accessoires auto, moto, cycle
- livres, articles de presse, de papeterie

Produits liés à la vente en animalerie

espèces animales (oiseaux, poissons, chiens, félins, rongeurs) produits liés au confort (hygiène, accessoires de vie) produits liés à la nourriture

Option B : Produits d'équipement courant

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.1. Étiqueter les produits, tenir à jour la signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulter les tarifs de vente - Étiqueter les produits - Effectuer les modifications d'étiquetage - Réaliser le pancartage professionnel 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Du point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - L'étiquetage et le pancartage sont réalisés correctement - Les principes de la réglementation en matière d'affichage sont respectés 	S.2.3.
<p>2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon et/ou en linéaire - Mettre les produits en rayon (et en vitrine) - Déceler les produits impropres à la vente - Prévenir le responsable 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel d'étiquetage, d'affichage et de pancartage - Le matériel de saisie - Les petites fournitures - L'outil informatique 	<ul style="list-style-type: none"> - Les quantités de produits à présenter sont conformes - Les consignes de présentation sont bien appliquées - Les anomalies sont décelées et transmises 	S.2.4. S.2.6.
<p>2.2.3. Mettre les produits en valeur</p> <p>Appliquer les règles du merchandising Réaliser des frontales et/ou des têtes de gondole Effectuer les rotations de produits si nécessaire</p>	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des tarifs de vente - Du plan d'implantation ou des relevés du rayon ou du linéaire - De la réglementation en matière d'affichage - Des fiches techniques - Des consignes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Les règles du merchandising, de présentation, de manipulation des produits sont appliquées - Les consignes de travail sont respectées 	S.2.4. S.2.6.
<p>2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente</p> <p>Soigner sa tenue professionnelle Maintenir l'espace de vente en état marchand</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence - L'espace de vente est maintenu en état vendeur 	S.2.5.

Option B : Produits d'équipement courant

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.3.1. Réaliser des comptages de produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compter les produits en stock - Compléter un cadencier le cas échéant - Saisir les quantités - Détecter et signaler les anomalies 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Du point de vente <p>Avec :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le comptage des produits est correctement effectué - Le cadencier est bien complété - L'enregistrement des quantités est fiable - Les anomalies sont détectées et signalées 	<p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p>
<p>2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détecter les incidents et les signaler - Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage - Enregistrer la démarque (casse...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel de saisie - L'outil informatique le cas échéant - Le cahier de démarque 	<ul style="list-style-type: none"> - La vigilance est constante - Les incidents sont signalés - Le cahier de démarque est tenu correctement 	<p>S.2.7.</p> <p>S.3.</p>
<p>2.3.2. Aider à la passation des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participer à la détermination de la quantité de produits à commander - Compléter un bon de commande de façon manuelle ou informatique 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes de travail - Des documents d'inventaire - Des documents commerciaux (cadencier, bon de commande...) - Des statistiques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Les quantités de produits à commander sont correctes - La présentation du document adapté est complète et signée - L'outil informatique mis à disposition est utilisé correctement 	<p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p>

Option C : services à la clientèle

C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

1.1. COMMUNIQUER EN SITUATION INTERPERSONNELLE

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1.1. Se documenter, se renseigner</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les prestations offertes sur le site - Identifier les prestations utilisables et/ou opérationnelles à un instant donné - Repérer les personnes « ressources » présentes à un instant donné <p>1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les attentes et cerner la demande - Prendre en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur Pratiquer l'écoute active - Adopter un registre de langage adapté à la situation (verbal et non-verbal) et à l'interlocuteur - Choisir l'outil à utiliser - Lire un plan à l'échelle (le cas échéant) Sélectionner l'information à donner et la donner - Vérifier la compréhension du message 	<p>Dans le cadre :</p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p>Face :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux utilisateurs, clients, visiteurs ou intervenants - aux personnes « ressources » <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une tenue vestimentaire professionnelle - des outils de communication fixes ou mobiles (de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de plans du site - de brochures, guides professionnels, mémentos, annuaires - d'équipements spécifiques à l'entreprise (écrans de visualisation, escalators, panneaux directionnels, etc...) 	<p>L'esprit de service, la disponibilité, l'écoute et l'empathie sont constants</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>Les différentes prestations proposées sur le site sont correctement cernées et les intervenants clairement identifiés</p> <p>À un instant T, les services utilisables sont rapidement détectés et les personnes ressources efficacement repérées</p> <p>La demande est cernée, les attentes identifiées</p> <p>Le langage, adapté à la situation, prend en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur</p> <p>L'écoute marque la disponibilité</p> <p>Le langage non-verbal est en adéquation avec le langage verbal : langage précis, attitude qui souligne la disponibilité Le stockage des informations est parfaitement repéré</p> <p>La sélection de l'information, réalisée avec l'outil adéquat, est rapide et efficace La lecture du plan sans erreur et la connaissance des lieux permet de donner un itinéraire précis, de manière simple et concise</p> <p>La vérification de la compréhension du message est spontanée et naturelle</p>	<p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p>

Option C : services à la clientèle

C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

1.2. INTÉGRER LES OUTILS DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente, mis à disposition sur le site</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulter les notices d'utilisation ou fiches de procédure - Utiliser l'outil 	<p>Dans le cadre :</p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p>Face :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux utilisateurs, clients et visiteurs <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une tenue vestimentaire professionnelle 	<p>L'esprit de service, la disponibilité, l'écoute et l'empathie sont constants</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>La consultation efficace permet une utilisation rationnelle des outils et équipements disponibles</p>	S.1.1.4.
<p>1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer l'utilisateur en difficulté - Choisir la mesure d'aide appropriée et la proposer - Guider le client dans sa démarche d'utilisation 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des outils de communication fixes ou mobiles (de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation) - des équipements spécifiques à l'entreprise (écrans de visualisation, escalators, panneaux directionnels, etc.) 	<p>Les besoins d'aide sont systématiquement repérés</p> <p>Le choix des mesures d'aide est judicieux ; la proposition correspond à la demande</p> <p>L'accord avec le client est continu tout au long de l'échange ; le guidage est satisfaisant</p>	S.1.1.1. S.1.4. S.1.1.4.
<p>1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constater les aléas ou dysfonctionnements - Rassurer le client - Repérer la nature du problème - Mettre en place une solution de substitution - Rendre compte de l'échange 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de plans du site - de brochures, guides professionnels, mémentos, annuaires - de modes d'emploi et/ou procédures 	<p>Les remarques signalées sont prises en compte</p> <p>L'attitude en communication interpersonnelle est rassurante</p> <p>La nature des problèmes est détectée efficacement</p> <p>Les solutions apportées aux dysfonctionnements sont rapides et pertinentes</p> <p>Le compte rendu est fiable et respecte les consignes données</p>	S.2.3. S.1.3. S.2.1. S.2.2. S.1.1.3.

Option C : services à la clientèle

C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

1.3. GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET/OU DIFFICILES

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.3.1. Réguler les flux de personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les blocages ou ralentissements dans la circulation - Se renseigner en amont sur la nature de la situation (travaux, grève, conflit...) et sur les aides, solutions ou dispositifs mis en place - Participer à la mise en place d'un nouveau sens de circulation - Faire preuve de détermination le cas échéant - Demander l'intervention d'un personnel compétent le cas échéant 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée <p>Face :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux utilisateurs, clients et visiteurs - aux personnes « ressources » <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une tenue vestimentaire professionnelle - des outils de communication fixes ou mobiles - des équipements spécifiques à l'entreprise (chariots, ...) - des matériels de signalisation 	<p>Les flux de personnes sont surveillés, les blocages détectés</p> <p>Les services compétents sont identifiés ; la démarche de prise d'informations est correctement exécutée</p> <p>L'intervention est immédiate pour un acheminement des clients, guidés efficacement, avec assurance ; les débordements sont évités</p> <p>Le niveau d'autonomie est respecté et l'intervention sollicitée si besoin est</p>	<p>S.1.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.2.4.</p>
<p>1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté</p> <p>Détecter les personnes en difficulté</p> <p>Proposer une aide adaptée à la situation</p> <p>Aider la personne dans la mesure de ses attentes</p>	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de plans du site - des consignes de sécurité - d'instructions ou de procédures 	<p>La vigilance vis-à-vis des personnes en difficulté est permanente</p> <p>L'aide apportée en accord constant avec le client est adaptée et correspond aux attentes exprimées</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.5.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p>

Option C : services à la clientèle

C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)

1.4. GÉRER LES RÉCLAMATIONS

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4.1. Recueillir la réclamation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'objet de la réclamation - Faciliter l'expression du client - Enregistrer la réclamation 	<p>Dans le cadre :</p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p>Face :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux utilisateurs, clients et visiteurs - aux personnes « ressources » <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une tenue vestimentaire professionnelle - des outils de communication fixes ou mobiles 	<p>L'écoute, la disponibilité, le calme et l'empathie sont constants</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>La prise de l'information, précise et rapide, permet de cerner la réclamation</p> <p>L'attitude adoptée, le souci d'apaisement manifesté permettent au client d'exprimer sa réclamation</p> <p>Les supports, habituellement utilisés dans l'entreprise, sont complétés avec efficacité</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>
<p>1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmettre la réclamation - Apporter une réponse quelle que soit la situation - Le cas échéant, mettre en place une solution correctrice 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de supports d'enregistrement de l'information - de procédures 	<p>- La transmission est rapide car les services et/ou personnes compétentes sont bien connus</p> <p>- La réponse donnée est conforme à l'offre commerciale de l'entreprise dans le respect des procédures prévues au niveau d'intervention</p> <p>- L'attitude commerciale, conforme à l'image de l'entreprise, permet de donner une réponse au client</p>	<p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION
(Unité 2)**
2.1. APPRÉHENDER LE SITE, SES ÉQUIPEMENTS, SES INSTALLATIONS, ET EN VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situer les différents équipements et installations par rapport à leur destination de service - Consulter les consignes relatives au parcours du site commercial - Passer en revue l'espace commercial et les installations accessibles au public <p>2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulter les écrans de surveillance et interpréter les images et messages - Réaliser des tests de fonctionnement sur le site : <ul style="list-style-type: none"> Appliquer les procédures de tests pour une installation donnée Détecter les dysfonctionnements et/ou anomalies Déterminer la nature de l'incident ou de la nuisance (propreté, panne, vol, destruction...) - Rendre compte de la situation 	<p>Dans le cadre :</p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les équipements et installations présents sur le site commercial - les outils de communication fixes ou mobiles disponibles <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de plans de l'espace commercial - des descriptifs des équipements et installations - des consignes et procédures - des règles de sécurité 	<p>La destination commerciale des équipements et installations est connue</p> <p>Les différentes consignes sont identifiées et respectées</p> <p>L'observation de l'espace commercial et des installations est réalisée en adoptant un regard « client »</p> <p>Les codes sont connus ; les images et messages sont correctement analysés</p> <p>Les procédures sont connues et respectées ; les tests sont correctement réalisés</p> <p>Les dysfonctionnements et/ou anomalies sont détectés et leur nature correctement repérée ; les zones sensibles font l'objet d'une attention soutenue</p> <p>La restitution fiable respecte la procédure en vigueur</p>	<p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option C : services à la clientèle

C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION
(Unité 2)

2.1. APPRÉHENDER LE SITE, SES ÉQUIPEMENTS, SES INSTALLATIONS, ET EN VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer la maintenance autorisée - Prendre, éventuellement, la mesure conservatoire adéquate - Rendre compte des opérations effectuées et des résultats obtenus 	<p>Dans le cadre :</p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les équipements et installations présents sur le site commercial - les outils de communication fixes ou mobiles disponibles - les consommables utiles 	<p>La maintenance autorisée, réalisée en toute sécurité, respecte les consignes relatives au niveau d'intervention autorisé</p> <p>La mesure conservatoire est mise en œuvre si nécessaire</p> <p>Le compte rendu écrit (et oral le cas échéant) est fiable</p>	<p>S.2.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>
<p>2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état</p> <p>Comparer les dates de remise en état avec les dates d'intervention programmées</p> <p>Signaler une absence de réparation</p> <p>Informers le(s) responsable(s) concerné(s)</p>	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des descriptifs des équipements et installations - des consignes et procédures - des règles de sécurité - des supports d'enregistrement de l'information 	<p>Les délais respectent la procédure en vigueur</p> <p>L'absence de réparation est signalée conformément aux règles en vigueur dans l'entreprise</p> <p>L'information transmise est fiable</p>	<p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option C : services à la clientèle

C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION
(Unité 2)

2.2. PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE L'ATTRACTIVITÉ DE L'ESPACE COMMERCIAL

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site	Dans le cadre : d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée	Le comportement est adapté aux prescriptions permanentes et/ou temporaires La tenue professionnelle est conforme aux règles en vigueur	S.1.3.
2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial	Avec :	Les opérations commandées sont réalisées :	S.1.1.5.
Prendre connaissance des opérations à effectuer	- la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)	- avec le matériel ou l'outillage utile,	S.1.3.
Organiser son action	- les équipements et installations présents sur le site commercial	- dans le temps imparti,	S.1.1.4.
Utiliser le matériel ou l'outillage adéquat	- les matériels et équipements publicitaires (stands, décors événementiels...)	- dans les limites de l'autonomie accordée,	
		- dans le respect des conditions d'utilisation et des consignes de sécurité	
Rendre compte	- les outils de communication fixes ou mobiles disponibles	La restitution, orale ou écrite, est fiable	S.1.1.3.
2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles	À partir :		
Consulter les consignes et, éventuellement, les documents commerciaux	- du plan des lieux	La participation est effective et respecte les consignes d'organisation de l'animation	S.1.1.5.
Exécuter les opérations attachées aux actions	- des consignes, dispositions et procédures prévues pour l'opération		S.1.3.
Rendre compte	- des documents « qualité » (baromètres, indicateurs de satisfaction...)	La restitution, orale ou écrite, est fiable	S.1.1.3.
	- des consignes de sécurité		
	- des documents commerciaux promotionnels		

Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION
(Unité 2)**
**2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES INCIDENTS ET/OU ACCIDENTS
SUR LES BIENS ET LES PERSONNES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
2.3.1. Apprécier les situations à risque - Détecter les signes révélateurs d'une situation anormale - Repérer les endroits à risques ou pouvant créer des difficultés - Repérer des comportements anormaux 2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours - Identifier le secours adéquat - Relever les informations nécessaires à une intervention extérieure ; le cas échéant, favoriser le recueil des déclarations de l'accidenté et des témoins éventuels - Solliciter l'intervention - Consigner l'intervention mise en œuvre et, éventuellement, les causes possibles	Dans le cadre : d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée Avec : - la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée) - les équipements et installations présents sur le site commercial - les outils de communication fixes ou mobiles disponibles À partir : - du plan des lieux et des documents relatifs aux installations - des consignes, dispositions et procédures - des consignes de sécurité - de relevé(s) ou déclaration(s) d'accident	L'analyse de la situation est pertinente, menée rapidement et sans précipitation Les endroits sensibles et les comportements anormaux sont repérés L'analyse correcte de la situation permet d'alerter rapidement le service de secours adéquat Les informations données sont complètes et fiables L'attitude est prévenante, sécurisante et rassurante La demande d'intervention est rapide, claire et pertinente La restitution, orale ou écrite, est fiable	S.2.1. S.1.3. S.2.3. S.1.2. S.2.3. S.1.1.5. S.2.4. S.1.1.3.

Option C : services à la clientèle

C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION
(Unité 2)2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES INCIDENTS ET/OU DES ACCIDENTS
SUR LES BIENS ET LES PERSONNES

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le matériel et la signalisation à utiliser - S'assurer de leur disponibilité - Utiliser le matériel ou la signalisation pour installer la protection - Rendre compte de l'action exécutée, oralement ou par écrit - Assurer une veille permanente de l'endroit sécurisé 	<p>Dans le cadre :</p> <p>d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée) - les équipements et installations présents sur le site commercial - les outils de communication fixes ou mobiles disponibles - le matériel de signalisation <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du plan des lieux et des documents relatifs aux installations - des consignes, dispositions et procédures - des consignes de sécurité - de relevé(s) d'intervention 	<p>Les équipements de protection sont repérés et leur disponibilité vérifiée</p> <p>La protection mise en place est conforme aux consignes données</p> <p>La signalisation posée est largement visible</p> <p>L'information donnée au responsable est fiable et rapide, les éléments consignés clairs et précis</p> <p>La surveillance de la partie sécurisée est effectuée conformément aux consignes</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option A : produits alimentaires
Option B : produits d'équipement courant
Option C : services à la clientèle

C.3. VENDRE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. Accueillir le client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adopter une attitude d'accueil et une tenue conforme au style du point de vente - Saluer le client - Détecter le moment d'intervention 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'un point de vente ou d'un entrepôt - D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client donné</p> <p>Avec :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La tenue respecte l'image du point de vente ; l'attitude est avenante, la disponibilité constante - La formule d'accueil est adaptée au client selon les règles du point de vente - Le vendeur intervient au moment propice 	<p>S.3.1.</p> <p>S.3.2.</p>
<p>3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionner le client sur ses besoins - Adopter une attitude d'écoute active - Prendre la commande ⁽¹⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel et mobilier de vente - Les équipements téléphoniques, informatiques ⁽²⁾ - L'équipement vidéo 	<ul style="list-style-type: none"> - Les questions posées sont pertinentes, les besoins du client bien appréhendés ; la commande prise comporte toutes les informations indispensables à son traitement 	<p>S.3.2.</p>
<p>3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les produits pouvant satisfaire le client - Présenter matériellement le ou les produits sélectionnés (déplier un vêtement ; sortir un article de son emballage ; faire déguster un produit...) - Comparer les caractéristiques techniques des produits proposés 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes de travail - Des catalogues, des tarifs - De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire - Des notices, modes d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits proposés correspondent aux besoins décelés - La présentation du produit est attractive et retient l'attention du client - La comparaison des caractéristiques techniques est correcte 	<p>S.3.2.</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

C.3. VENDRE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.4. Démontrer et argumenter</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démontrer les points forts du produit - Argumenter en utilisant les caractéristiques techniques et l'argumentaire du produit - Guider le client dans son choix - Insister sur les spécificités du produit et donner des conseils (d'utilisation, de conservation, de consommation...) au client - Énoncer le prix le cas échéant⁽¹⁾ - Identifier les objections et y apporter une réponse 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'un point de vente ou d'un entrepôt - D'une situation de travail réelle ou simulée <p>Face à un client donné</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - Le prix annoncé est exact ; la nature de l'objection est repérée (objection sincère ou prétexte) et la réponse adaptée 	S.3.2.
<p>3.5. Conclure la ou les ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la décision d'achat du client - Repérer les ventes additionnelles (supplémentaires, complémentaires) possibles et les proposer - Présenter le prix total - Rédiger ou saisir éventuellement les documents de vente - Recevoir le règlement et opérer les vérifications inhérentes au mode de paiement adopté par le client 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel et mobilier de vente - Les équipements téléphoniques, informatiques⁽²⁾ - L'équipement vidéo - Le matériel d'emballage 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 	S.3.2. S.3.3.
<p>3.6. Emballer le ou les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir l'emballage - Réaliser le paquet 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes de travail - Des catalogues, des tarifs - De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire - Des notices, modes d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> - L'emballage bien choisi est correctement réalisé - Le client est conforté dans son achat ; la prise de congé respecte les habitudes du point de vente 	S.3.2.
<p>3.7. Prendre congé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conforter le client dans sa décision - Saluer le client (vente conclue ou non) et éventuellement l'accompagner 			

(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

C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher l'information sur tout support - Déclencher un désir d'achat - Transmettre des informations ciblées (publipostage, prospectus, affichettes, publicité sur le lieu de vente) - Proposer dégustation ou démonstration (le cas échéant) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du point de vente ou de l'entrepôt - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - Face à un client donné 	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'environnement informatif du point de vente est exploité de manière à provoquer le désir d'achat du client 	S.4.1.
<p>4.2. Mettre en place des services liés aux produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer le service (livraison, dépannage, retouche, découpe, réparation...) - Préparer la fiche "intervention" ⁽¹⁾ - Remplir les documents liés à la garantie ⁽¹⁾ - Effectuer, le cas échéant, l'opération (livraison...) 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel spécifique nécessaire au service - Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet ⁽²⁾ - L'équipement vidéo - Le fichier "clients" 	<ul style="list-style-type: none"> - La proposition de l'un ou 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 	S.4.2.
<p>4.3. Développer les services liés aux prix</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer des possibilités de crédit ou de paiement fractionné - Annoncer les réductions, les promotions - Aider le client sur toute question spécifique liée à la monnaie (conversion...) 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes et des procédures de travail - Du plannigramme relatif au service offert - Des catalogues, des tarifs - De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les propositions sont réalisées dans le respect de la législation en vigueur, selon les consignes et procédures données - Le client reçoit une aide efficace 	S.4.2.

(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

C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suggérer l'utilisation du service - Réaliser la ou les opérations liées au service 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du point de vente ou de l'entrepôt - D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Face à un client donné</p>	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	S.4.2.
<p>4.5. Actualiser le fichier "clients"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relever les informations - Enregistrer les données 	<p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les produits - Le matériel spécifique nécessaire au service - Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet⁽²⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> - Les modifications apportées au fichier " clients " sont fiables 	S.4.3.
<p>4.6. Recevoir les réclamations courantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer la procédure propre à l'entreprise - Appréhender l'objet de la réclamation ; suggérer une solution au responsable, au client 	<ul style="list-style-type: none"> - L'équipement vidéo - Le fichier "clients" - Les produits - Les supports publicitaires et mobiliers de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - La réclamation est traitée dans le respect des consignes données 	S.4.4.
<p>4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser tout ou partie de la mise en place de l'information - Effectuer tout ou partie des opérations (mettre en place des supports, disposer des produits...) 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des consignes et des procédures de travail - Du plannigramme relatif au service offert - Des catalogues, des tarifs, de la publicité 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	S.4.1.

II - SAVOIRS ASSOCIÉS

SAVOIRS ASSOCIÉS

OPTION A – PRODUITS ALIMENTAIRES

S.0. Méthodologie de la nutrition et de l'hygiène

- S.0.1. La nutrition
- S.0.2. L'hygiène et la prévention
- S.0.3. La qualité alimentaire

S.1. Réception, mise en stock, expédition des produits alimentaires

- S.1.1. En commerce de détail et de gros
- S.1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste (1)

S.2. Suivi des familles de produits alimentaires

- S.2.1. Les familles de produits alimentaires
- S.2.2. La présentation des produits alimentaires

OPTION B – PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- S.1. Réception et mise en stock des produits
- S.2. Suivi d'assortiments

(1) Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment et travaillent dans le cadre d'un entrepôt ou d'une entreprise de distribution-grossiste. Elle s'ajoute aux compétences listées en S.1.1

Option A : Produits alimentaires
S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.0.1. LA NUTRITION</p> <p>S.0.1.1. Les constituants des aliments</p> <p>La nature des constituants : glucides protides lipides minéraux vitamines eau</p> <p>S.0.1.2. Les aliments</p> <p>La valeur alimentaire des principaux aliments de chaque groupe</p> <p>L'équivalence entre les divers aliments</p> <p>La perception sensorielle des aliments : propriétés organoleptiques des aliments et des préparations rôle des organes sensoriels</p> <p>S.0.2. L'HYGIÈNE ET LA PRÉVENTION</p> <p>S.0.2.1. Les micro-organismes</p> <p>Les conditions de vie et multiplication</p> <p>Les modes de contamination</p> <p>Les guides des bonnes pratiques : règles d'hygiène professionnelle : hygiène corporelle et vestimentaire hygiène du matériel, des locaux hygiène des manipulations</p>	<p>Rôle des principaux constituants alimentaires</p> <p>Différenciation des protides d'origine animale et d'origine végétale</p> <p>Différenciation entre lipides saturés et insaturés</p> <p>Estimation des valeurs nutritionnelles de plusieurs aliments dont les compositions sont données Analyse des préparations élaborées d'un point de vue de l'équilibre alimentaire</p> <p>Équivalence nutritionnelle entre : viandes, poissons, œufs produits laitiers légumes et fruits aliments riches en amidon</p> <p>Perception des saveurs élémentaires et des odeurs</p> <p>Facteurs qui concourent à mettre en valeur les aliments</p> <p>Rôle des micro-organismes au travers d'exemples Conditions favorables ou non à la vie et à la multiplication des micro-organismes (oxygène, température, humidité, pH, composition du milieu)</p> <p>Règles préventives concernant le personnel, le matériel et les locaux</p> <p>Identification des points critiques : application de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point : analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise)</p>

Option A : Produits alimentaires
S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.0.2.2. L'altération des aliments</p> <p>Les causes d'altération</p> <p>Les mesures d'hygiène</p> <p>Les modes de conservation des aliments</p> <p>S. 0.2.3. La toxicité des aliments</p> <p>Les vecteurs d'intoxication</p> <p>La prévention contre les contaminations par : les ustensiles les matériels les emballages les produits d'entretien</p> <p>S.0.3. LA QUALITÉ ALIMENTAIRE</p> <p>S.0.3.1. Les composantes de la qualité alimentaire (critères nutritionnels, sanitaires, organoleptiques)</p> <p>S.0.3.2. Le maintien de la qualité lors de la commercialisation (y compris transport et stockage)</p> <p>Les conditions de conservation et de durée</p> <p>Le maintien du froid</p>	<p>Principales causes d'altération Risque d'évolution d'une denrée ou d'une préparation</p> <p>Mesures à prendre dans la préparation, la conservation et le transport des produits alimentaires</p> <p>Principes de conservation par la chaleur, par le froid, par modification de la composition du milieu (déshydratation, lyophilisation, atmosphère modifiée ou raréfiée sous vide, sel, sucre, vinaigre, alcool, par irradiation)</p> <p>Vecteurs les plus fréquemment impliqués (aliments, mains, atmosphère ambiante, points sensibles des matériels et mobiliers...)</p> <p>Règles d'utilisation des ustensiles, matériels, emballages et produits d'entretien</p> <p>Composantes de la qualité pour une composition ou un produit donné</p> <p>Paramètres à contrôler lors de la commercialisation d'un produit donné : température et durée critère de qualité marchande Mesures à prendre en cas d'altération</p> <p>Différenciation entre réfrigération et congélation Températures de conservation des différentes catégories d'aliments et des plats cuisinés Informations d'étiquetage pour aliments et denrées transformés par le froid Règles d'utilisation des produits congelés et surgelés</p>

Option A : Produits alimentaires
S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
La chaîne du froid	Conséquences du non respect de la chaîne du froid
S.0.3.3. L'étiquetage des produits alimentaires	Principes à respecter Concordance des mentions obligatoires de l'étiquette avec le produit (composants, quantité, qualité)
S.0.3.4. Dispositifs réglementaires de contrôle	
Le contrôle sanitaire et qualitatif	Services chargés des contrôles des denrées et des préparations alimentaires
Les mesures d'hygiène et de santé publique	Rôle de l'inspection sanitaire et du service de la répression des fraudes et de la qualité
Les marques de salubrité : estampille, étiquette...	Nature des informations notées

Option A : Produits alimentaires
S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION
DES PRODUITS ALIMENTAIRES

S.1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.1.1.1. La réception	<i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i>
Les documents de livraison	Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...)
Les contrôles : les tests de contrôle qualité	Rôle des mesures physiques (calibrage, température, fermeté...) et mode d'emploi des appareils utilisés (pénétrömètre, calibreuse...) Rôle des mesures chimiques (teneur en sucre, acidité...) et mode d'emploi des appareils utilisés (réfractömètre) Utilité des tests organoleptiques
Les tests de contrôle quantité	Mesure " poids ", " volumes ", " températures " et appareils utilisés (balances, sondes...)
Les cahiers des charges	Clauses d'un cahier des charges, sur exemples
Les anomalies de livraison	Nature des informations à transmettre
S.1.1.2. La mise en stock	
L'équipement et les installations du point de vente	Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène, sur exemples Structures de stockage en réserve et des mobiliers de vente en magasin (casiers, rayons, gondoles...)
Le rangement des produits en stock ou en magasin l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin	Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...) Référencement des produits selon les règles de codification
les outils de saisie d'informations	Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et utilisation
la circulation en réserve ou dans le magasin	Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation
les supports et contenants	Principaux supports et contenants, et de leur traitement
le matériel d'aide à la manutention	Différents matériels utilisés et règles de sécurité

**S.1. Option A : Produits alimentaires
RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION
DES PRODUITS ALIMENTAIRES**

S.1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.1.2.1. La réception	<i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i>
Les documents de livraison	Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...)
Les contrôles : les tests de contrôle qualité	Rôle des mesures physiques (calibrage, température, fermeté...) et mode d'emploi des appareils utilisés (pénétrromètre, calibreuse...) Rôle des mesures chimiques (teneur en sucre, acidité...) et mode d'emploi des appareils utilisés (réfractomètre) Utilité des tests organoleptiques
Les tests de contrôle quantité	Mesure " poids ", " volumes ", " températures " et appareils utilisés (balances, sondes...)
Les cahiers des charges	Clauses d'un cahier des charges, sur exemples
Les anomalies de livraison	Nature des informations à transmettre
S.1.2.2. La mise en stock	
L'équipement et les installations de l'entrepôt	Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène Structures de stockage (casiers, palettiers...)
Le rangement des produits l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin	Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...) Référencement des produits selon les règles de codification
les outils de saisie d'informations	Principe et rôle des différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...)
la circulation en réserve ou dans le magasin	Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation
les supports et contenants	Principaux supports et contenants, et de leur traitement
Le matériel d'aide à la manutention	Différenciation des matériels utilisés et règles de sécurité applicables

Option A : Produits alimentaires
S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES

S.1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.2.3. L'expédition</p> <p>La préparation de commande</p> <p>La préparation des expéditions</p> <p>L'étiquetage, le marquage des colis/produits</p> <p>Les documents d'expédition</p> <p>Le chargement des camions</p> <p>S.1.2.4. La manutention des produits⁽¹⁾ La fonction cariste : les conditions légales pour exercer les fonctions les responsabilités pénales encourues</p> <p>La technologie des chariots automoteurs : la classification des chariots selon l'énergie, l'utilisation les organes du chariot (batteries, circuit hydraulique, accessoires) la maintenance de premier niveau La sécurité liée aux chariots : la sécurité générale dans l'entreprise les consignes d'utilisations en entreprise et sur la voie publique les pictogrammes les consignes en cas d'accidents et/ou d'incendie Les règles de conduite des chariots automoteurs : la stabilité du chariot la circulation</p> <p>le stockage et déstockage le gerbage et dégerbage le chargement et le déchargement</p> <p>La prévention des risques professionnels : les gestes et postures les risques professionnels</p>	<p><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <p>Nature des documents utilisés pour la recherche des produits commandés dans la structure de stockage Circuits de préparation de commande Différents types d'emballage utilisés Constitution de colis, de palettes homogènes Contenu d'une étiquette d'expédition ; nature des pictogrammes de manutention et place sur le support Nature des informations des différents documents d'expédition utilisés Procédures utilisées pour le chargement</p> <p>Rôle du cariste</p> <p>Conditions requises</p> <p>Indication des sanctions pénales encourues</p> <p>Différenciation des chariots utilisés</p> <p>Présentation des différents organes Règles à respecter (contrôles au départ, entretien des batteries)</p> <p>Nature des risques liés à la circulation d'un chariot</p> <p>Différents pictogrammes Indication des consignes applicables</p> <p>Informations données par une plaque de charge</p> <p>Règles de circulation et d'utilisation applicable à une situation donnée ; panneaux du code de la route</p> <p>Chariot à utiliser en fonction de la charge et de l'activité</p> <p>Principaux gestes et postures (INRS) Description des situations à risque</p>

(1) Enseignement facultatif

Option A : Produits alimentaires
S.2. SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

S.2.1. LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1.1. Le point de vente La chaîne de distribution</p> <p>L'assortiment du point de vente</p> <p>les méthodes de vente</p> <p>Le personnel de vente</p> <p>La concurrence</p> <p>S.2.1.2. Approche technologique et commerciale L'approche technologique : produits de la boulangerie – viennoiserie (ex. pain multi-céréales) produits de la pâtisserie, chocolaterie, glacerie, confiserie (ex.. savarin) produits de la boucherie, produits carnés, gibiers et volaille (ex. poulet fermier) produits de la charcuterie – traiteur (ex. pâté en croûte) produits de la poissonnerie (ex saumon) fruits et légumes, vins et produits d'épicerie (ex. ananas, cidre) fromages, produits de la crèmerie (ex. fromage à pâte molle à croûte fleurie)</p> <p>L'approche commerciale :</p>	<p>Illustration des circuits et canaux de distribution Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...)</p> <p>Principe de classement des produits Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (largeur, profondeur...)</p> <p>Principales méthodes de vente utilisées en alimentation</p> <p>Place dans le point de vente Exigences en matière de tenue professionnelle et de règles d'hygiène</p> <p>Aperçu des principales caractéristiques des concurrents</p> <p>Pour chaque famille de produits, il est nécessaire de choisir un produit complexe comme sujet d'étude</p> <p>Pour chaque produit étudié :</p> <p>Caractéristiques techniques (composition, poids, valeur énergétique, fabricant...)</p> <p>Règles de conservation</p> <p>Règles d'hygiène</p> <p>Nature et rôle des caractéristiques commerciales (conditionnement, clientèle, publicité, garanties...) Utilité des caractéristiques techniques : transformation en avantages " client " (qualités nutritionnelles et gustatives...) Règles de présentation, de service, de consommation Rôle de certaines spécificités (labels, AOC, marque...)</p>

Option A : Produits alimentaires
S.2. SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

S.2.2. LA PRÉSENTATION DES PRODUITS ALIMENTAIRES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.2.1. L'étiquetage et la signalisation L'étiquetage</p> <p>Les supports d'information</p> <p>S.2.2.2. La mise en rayon, en vitrine La mise en place des produits frais (garnissage)</p> <p>Le rangement des produits</p> <p>La rotation des produits</p> <p>La rupture de stock</p> <p>Le dégarnissage des vitrines</p> <p>S.2.2.3. La mise en valeur des produits La coupe, la découpe, le tranchage</p> <p>Le conditionnement</p> <p>S.2.2.4. Les actions promotionnelles et événementielles</p> <p>S.2.2.5. Les commandes de renouvellement L'évaluation des besoins à commander</p> <p>La passation des commandes</p> <p>S.2.2.6. La démarque</p> <p>S.2.2.7. L'inventaire</p>	<p>Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix, équivalence en kilogramme, litre...)</p> <p>Nature et rôle des informations données sur le lieu de vente (ILV : étiquetage informatif, pancartes, affichettes, bornes informatives...) et de la publicité sur le lieu de vente (affiches, stop rayon...)</p> <p>Principales exigences en matière alimentaire</p> <p>Principes d'implantation (verticale, horizontale, produits complémentaires)</p> <p>Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon, en vitrine, sur étal Règles de mise en avant des produits sur le rayon Règles de rotation (1^{er} entré, 1^{er} sorti) ; conséquences du non respect de la rotation</p> <p>Conséquences d'une rupture de stock</p> <p>Règles appliquées pour les produits frais</p> <p>Principes à respecter selon les produits, sur exemples Règles d'hygiène et de sécurité Différents conditionnements utilisés en fonction des produits Moyens et techniques utilisés Réglementation applicable Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant</p> <p>Principe de calcul en fonction de l'état du stock et de la cadence des ventes et nature des informations à donner pour la mise à jour des documents Principe des différents moyens de transmission (manuel, téléphonique, télématique, informatique)</p> <p>Différenciation entre démarque connue et inconnue Moyens de lutte contre la démarque Principes et techniques utilisés Nature des informations à noter sur les documents Intérêt de l'inventaire</p>

Option B : Produits d'équipement courant
S.1. RÉCEPTION ET MISE EN STOCK DES PRODUITS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. La réception</p> <p>Les documents de livraison</p> <p>Les contrôles</p> <p>Les cahiers des charges</p> <p>Les anomalies de livraison</p> <p>S.1.2. La mise en stock</p> <p>L'équipement et les installations du point de vente</p> <p>La codification</p> <p>Le rangement des produits en stock ou en magasin l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin</p> <p>les outils de saisie d'informations</p> <p>la circulation en réserve ou dans le magasin</p> <p>les supports et contenants</p> <p>le matériel d'aide à la manutention</p> <p>Le suivi des stocks en quantité</p>	<p><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <p>Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...)</p> <p>Utilité du rapprochement commande-livraison quantitatif et qualitatif</p> <p>Clauses d'un cahier des charges, sur exemples</p> <p>Nature des informations à transmettre</p> <p>Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène, sur exemples Structures de stockage en réserve et des mobiliers de vente en magasin (casiers, rayons, gondoles...)</p> <p>Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...) Référencement des produits selon les règles de codification</p> <p>Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et utilisation</p> <p>Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation</p> <p>Principaux supports et contenants, et de leur traitement</p> <p>Différents matériels utilisés et règles de sécurité</p> <p>Principe</p>

Option B : Produits d'équipement courant
S.2. SUIVI D'ASSORTIMENTS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. Le point de vente La chaîne de distribution</p> <p>L'assortiment du point de vente</p> <p>les méthodes de vente</p> <p>Le personnel de vente</p> <p>La concurrence</p>	<p>Circuits et canaux de distribution Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...)</p> <p>Principe de classement des produits Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (profondeur, largeur)</p> <p>Principales méthodes de vente utilisées</p> <p>Place dans le point de vente Exigences en matière de tenue professionnelle</p> <p>Aperçu des principales caractéristiques des concurrents</p>
<p>S.2.2. L'assortiment</p> <p>La classification des produits</p> <p>L'approche commerciale des produits (fiches techniques)</p>	<p><i>À partir d'exemples pris dans les familles repérées à la page 37 (compétence 2.1.1.)</i></p> <p>Principes de classement des produits (en catégories, groupes, familles, sous-familles)</p> <p>Nature et rôle des caractéristiques commerciales (conditionnement, clientèle, publicité, garanties...) Utilité des caractéristiques techniques : transformation en avantages " client " Règles de présentation</p>
<p>S.2.3. L'étiquetage et la signalisation L'étiquetage</p> <p>Les supports d'information</p>	<p>Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix...)</p> <p>Nature et rôle de l'information sur le lieu de vente (ILV : étiquetage informatif, pancartes, affichettes, bornes informatives...) et de la publicité sur le lieu de vente (affiches, stop rayon...)</p>
<p>S.2.4. La disposition des produits dans le linéaire La répartition des produits en secteurs, rayons, sous-rayons, familles</p> <p>La mise en valeur des produits</p>	<p>Principe, critères de répartition des produits dans le point de vente, objectifs Rôle des rayons et produits d'appel Principes</p>

Option B : Produits d'équipement courant
S.2. SUIVI D'ASSORTIMENTS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.2.5. L'attractivité du point de vente	
Le plan d'organisation de la surface de vente	Composantes de la surface de vente (aires de présentation des familles de produits, espaces d'accueil, allées de circulation)
Les mobiliers de présentation	Principaux mobiliers utilisés pour mettre en valeur les produits des familles repérées en compétence 2.1.1.
L'ambiance du point de vente	Principaux éléments constitutifs : lumières, couleurs, climatisation, sonorisation, tenue vestimentaire
La sécurité, la propreté, l'hygiène	Importance de chaque élément dans la mise en valeur du point de vente
La rotation des produits	Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon Règles de mise en avant des produits sur le rayon Règles de rotation ; conséquences du non respect de la rotation
La rupture de stock	Conséquences d'une rupture de stock
S.2.6. Les actions promotionnelles et événementielles	Moyens et techniques utilisés Réglementation applicable Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant
S.2.7. La démarque	Différenciation entre démarque connue et inconnue Moyens de lutte contre la démarque
S.2.8. L'inventaire	Principes et techniques utilisés Nature des informations à noter sur les documents Intérêt de l'inventaire
S.2.9. Les commandes de renouvellement	
L'évaluation des besoins à commander	Principe de calcul en fonction de l'état du stock et de la cadence des ventes et nature des informations à donner pour la mise à jour des documents
La passation des commandes	Principes des différents moyens de transmission : manuel, téléphonique, télématique, informatique

SAVOIRS ASSOCIÉS

OPTION C - SERVICES À LA CLIENTÈLE

S.1. Communication professionnelle

- S.1.1. La communication
- S.1.2. La gestion des flux de clients et/ou d'utilisateurs
- S.1.3. La valorisation de l'entreprise
- S.1.4. La typologie de la clientèle
- S.1.5. Les publics non-clients

S.2. Opérations techniques et sécurité

- S.2.1. La résolution de problèmes
- S.2.2. L'aide matérielle aux clients et usagers
- S.2.3. L'espace commercial et la sécurité
- S.2.4. Les services de sécurité et d'urgence

OPTIONS A, B et C

S.3. Vente

- S.3.1. Les bases de la communication orale et écrite
- S.3.2. Approche de la vente
- S.3.3. Le déroulement de la vente
- S.3.4. Les opérations administratives de la vente

S.4. Accompagnement de la vente

- S.4.1. L'environnement informatif du point de vente
- S.4.2. Les services à la clientèle
- S.4.3. Les fichiers "clients"
- S.4.4. Les réclamations "clients"

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

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

Option C : services à la clientèle

S.1. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. LA COMMUNICATION</p> <p>1.1.1. Les principes généraux de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les bases de la communication • Les formes de la communication : écrite, orale, médiatisée <ul style="list-style-type: none"> • Les situations de communication : <ul style="list-style-type: none"> - la situation de communication interpersonnelle - la communication dans un groupe, une équipe • Les freins à la communication • L'écoute active <p>1.1.2. La communication orale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en situation d'accueil <ul style="list-style-type: none"> • en situation de négociation • en situation de tension ou de conflit 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Définition et schéma simple de la communication ⇒ Principales situations de communication (administrative, commerciale, personnelle) : caractéristiques et rôle de chacune d'elles ⇒ Définition et rôle de chacune des formes ⇒ Aspects implicites et explicites de la communication ⇒ Avantages et inconvénients de chacune des formes en fonction des circonstances d'utilisation ⇒ Définition et caractéristiques (personnes en présence, contexte, canal, message) ⇒ Principaux paralangages (ou communication non-verbale) ⇒ Définition et caractéristiques (personnes en présence, contexte, canal, message) ⇒ Facteurs influençant la communication orale dans un groupe ⇒ Conséquences d'une mauvaise communication : déperdition ou transformation d'informations ⇒ Fonctionnement d'un groupe : description des attitudes et comportements des individus dans une situation de groupe : contraintes, structure affective, conflits et limites ⇒ L'équipe de travail : tâches à accomplir ; fonctionnement ; contraintes ⇒ Principaux freins liés à l'environnement, au langage, aux attitudes, à l'élocution, aux codes sociaux et culturels, au statut, au contexte... ⇒ Attitudes caractérisant l'écoute active ⇒ Caractéristiques et fonctions ⇒ Règles de comportement d'accueil ⇒ Principales techniques ; caractéristiques ⇒ Conditions de mise en œuvre et limites d'efficacité ⇒ Principaux facteurs du stress ; solutions visant à maîtriser le stress (présentation des techniques de relaxation et d'affirmation de soi) ⇒ Formes de violence et facteurs déclenchant ⇒ Moyens et techniques de gestion de conflit : différents facteurs temporisant l'agressivité

S.1. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>1.1.3. La communication écrite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les écrits professionnels • Le langage professionnel <p>1.1.4. Les outils de communication et de transmission de l'information</p> <p>1.1.5. L'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources d'information • Les méthodes de classement et de recherche de l'information • La mise à jour de l'information <p>S.1.2. LA GESTION DES FLUX DE CLIENTS ET/OU D'UTILISATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les flux • Les parcours 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principaux types de messages professionnels : nature et caractéristiques de chacun d'eux ⇒ Définition et illustration à partir d'exemples simples ⇒ Principes à respecter pour que le message écrit soit pertinent et efficace (contenu du message et transmission) ⇒ Règles de rédaction (orthographe, syntaxe...) pour diffusion de messages simples sur tout type de support ⇒ Différents outils utilisés dans les espaces commerciaux : principe et utilité de chacun d'eux ; caractéristiques d'utilisation en fonction de l'objectif de communication poursuivi ⇒ Éléments spécifiques à certains supports (codifications, pictogrammes, plans, planigrammes...) : description des principales fonctions ⇒ Différentes sources d'information, modes d'accès, supports ⇒ Principes ; avantages ; inconvénients des principales méthodes utilisées dans les espaces commerciaux ⇒ Intérêt des mises à jour ⇒ Personnes ressources ⇒ Définition et caractéristiques des flux (prévisibles et imprévisibles) ⇒ Méthodes d'explicitation de parcours (par schéma, par système visuel...)

Option C : services à la clientèle

S.1. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.3. LA VALORISATION DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> • La culture et l'identité de l'entreprise • Le comportement du personnel de contact <p>S.1.4. LA TYPOLOGIE DE LA CLIENTÈLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les critères usuels de différenciation de la clientèle • Les clients à besoins spécifiques (personnes handicapées, personnes âgées, migrants, victimes...) <p>S.1.5. LES PUBLICS NON-CLIENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes en situation de précarité • Le phénomène de bandes • Les personnes à conduite à risques 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Définition et rôle identitaire ⇒ Différents éléments de la culture d'entreprise ⇒ Impact commercial et valorisation ⇒ Règles à observer en matière de communication avec l'environnement ⇒ Principaux critères de segmentation [âge, sexe, professions et catégories sociales (PCS)...] ⇒ Principaux comportements et attentes ⇒ Conduite à tenir et réponses possibles ou envisageables <p style="text-align: center;">Pour chaque type de public :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principaux comportements et attentes ⇒ Conduite à tenir et réponses possibles ou envisageables

S.2. OPÉRATIONS TECHNIQUES ET SÉCURITÉ

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES</p> <p>S.2.2. L'AIDE MATÉRIELLE AUX CLIENTS ET USAGERS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les automates à disposition du public • Les autres aides <p>S.2.3. L'ESPACE COMMERCIAL ET LA SÉCURITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'espace commercial et son personnel • Les prestataires • Les risques et leur prévention • Les aspects réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> - relatifs à l'assistance aux victimes (*) - relatifs aux espaces recevant du public (ERP) <p>S.2.4. LES SERVICES DE SÉCURITÉ ET D'URGENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secours et soins d'urgence : SAMU, pompiers... • Services de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> - gendarmerie - police nationale - police municipale - services privés de sécurité (de l'entreprise, prestataires de services) 	<p>⇒ Approche de la démarche au travers d'exemples simples (formalisation du problème, recherche des causes, hiérarchisation des priorités, recherche de solutions possibles, choix et procédure de mise en œuvre)</p> <p>⇒ Principales caractéristiques commerciales des automates</p> <p>⇒ Principales aides disponibles sur un site commercial (caddies, fauteuils pour handicapés...)</p> <p>⇒ Précautions à prendre lors des manipulations de certains matériels</p> <p>⇒ Définition ; fonctions ; rôles</p> <p>⇒ Différents types de site (zone multi-services...) et leur évolution</p> <p>⇒ Points de sécurité : localisation, importance</p> <p>⇒ Personnels en fonction : nature du poste occupé ; missions confiées</p> <p>⇒ Définition</p> <p>⇒ Rôle ; importance de leur situation commerciale dans la zone multi-services</p> <p>⇒ Classification des principaux risques selon leur origine : - risques professionnels (gestes et postures), - risques liés aux équipements (incendies, explosions, risques électriques), - risques liés aux mouvements de foule, - risques liés à l'usage (pollutions, dégradations, dysfonctionnements)</p> <p>⇒ Prévention des risques</p> <p>⇒ Principales règles juridiques</p> <p>⇒ Principales normes en vigueur</p> <p style="text-align: center;">} Pour chaque type de service :</p> <p>⇒ Structure, personnels et fonction de chacun d'eux</p> <p>⇒ Mission et coordonnées pour appel en urgence</p> <p>⇒ lieux d'intervention et limites de territoire</p> <p>⇒ Conditions d'exercice et limites de compétence des différents personnels</p>

(*) Il ne s'agit pas de former les candidats aux règles de secourisme

Option A : produits alimentaires
 Option B : produits d'équipement courant
 Option C : services à la clientèle
S.3. VENTE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.3.1. 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
S.3.2. APPROCHE DE LA VENTE <ul style="list-style-type: none"> • La relation entre besoins et produits • Le comportement d'achat (motivations, mobiles, attitudes face à la qualité, la marque, le prix) • Les éléments de l'argumentaire 	⇒ Lien sur exemples ⇒ Principaux comportements d'achat de clients-consommateurs sur illustration ⇒ Types d'arguments (caractéristique/avantage/preuve) pour un produit donné
S.3.3. LE DÉROULEMENT DE LA VENTE <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil, la prise de contact, l'orientation • La recherche des besoins • La présentation des produits • L'argumentation, la démonstration • La vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire) • La conclusion de la vente et la prise de congé 	⇒ 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 " produits" ⇒ 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"> • Les documents (tickets de caisse...) • Les chèques bancaires, postaux • Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...) • Les espèces 	⇒ 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

S.4. ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.1. L'ENVIRONNEMENT INFORMATIF DU POINT DE VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les supports d'information clientèle • L'information "clientèle" : <ul style="list-style-type: none"> - produits nouveaux - produits d'appel <p>S.4.2. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services liés aux produits • Les services liés aux prix • Les autres services <p>S.4.3. LES FICHIERS "CLIENTS"</p> <p>S.4.4. LES RÉCLAMATIONS "CLIENTS"</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différents types de supports (affiches, affichettes, prospectus...) ⇒ Description, rôle et mode d'emploi des matériels et équipements utilisés (du minitel au réseau de l'internet) ⇒ Importance et rôle de la politique d'information "client" de <i>l'enseigne</i>⁽¹⁾, sur exemples ⇒ Techniques de mise en relation du client avec le produit (dégustation, échantillons...) ⇒ Exemples de politiques <i>d'enseigne</i> ⇒ Documents utilisés (bons de garantie, documents SAV (service après-vente) : 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 ⇒ Nature des informations contenues dans les fichiers utilisés ⇒ Différents types de réclamation ⇒ Attitudes possibles du vendeur pour traiter la réclamation (avec ou sans recours au responsable) et apporter une réponse au client

(1) "enseigne" pris au sens d'entreprise commerciale

Option A : produits alimentaires
 Option B : produits d'équipement courant
 Option C : services à la clientèle

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

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

Option A : produits alimentaires
Option B : produits d'équipement courant
Option C : services à la clientèle

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

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

Option C : services à la clientèle

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

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les formes juridiques d'entreprise • Le cadre juridique des échanges : <ul style="list-style-type: none"> - la vente commerciale - le contrat de transport - les moyens de règlement <p>S.5.2.3. Le salarié et le droit social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : définition, effets, rupture • La réglementation du travail : <ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur - les conditions de travail, la durée du travail - la rémunération • L'organisation des relations collectives • Les conflits du travail • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection <p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	<p style="text-align: center;"><i>En entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire ⇒ Intérêt d'une EURL ⇒ Principales sociétés commerciales ⇒ Identification de l'objet des parties, des obligations et 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 droits essentiels des parties ⇒ Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment) ⇒ 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 ⇒ Rôle du règlement intérieur ⇒ Règles appropriées (légal ou conventionnelles) dans des situations données ⇒ Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise ⇒ Rôle d'une convention collective sur exemple ⇒ Étude d'un "cas" et du mode de règlement ⇒ Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...) ⇒ 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)

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL
DE CERTIFICATION

**Correspondance entre le référentiel de certification
et les unités professionnelles (OPTION A)**

Compétences générales du référentiel de certification	Unité professionnelle 1 Pratique de la vente et des services liés	Unité professionnelle 2 Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène
--	---	---

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

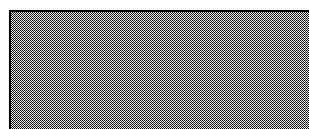
C.0. Appliquer les règles d'hygiène		
C.1. Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires		
C.1.1. En commerce de détail et de gros		
C.1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste		
C.2. Suivre les familles de produits alimentaires		
C.3. Vendre		
C.4. Accompagner la vente		

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

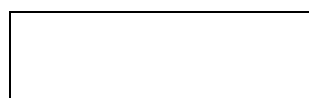
S.0. Méthodologie de la nutrition et de l'hygiène		
S.1. Réception, mise en stock, expédition des produits alimentaires		
S.1.1. En commerce de détail et de gros		
S.1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution grossiste		
S.2. Suivi des familles de produits alimentaires		
S.3. Vente		
S.4. Accompagnement de la vente		
S.5. 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.

**Correspondance entre le référentiel de certification
et les unités professionnelles (OPTION B)**

Compétences générales du référentiel de certification	Unité professionnelle 1 Pratique de la vente et des services liés	Unité professionnelle 2 Pratique de la gestion d'un assortiment
--	--	--

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

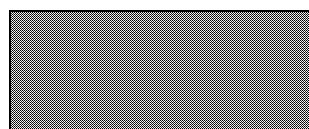
C.1. Réceptionner les produits et tenir les stocks		
C.2. Aider au suivi de l'assortiment		
C.3. Vendre		
C.4. Accompagner la vente		

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

S.1. Réception et mise en stock des produits		
S.2. Suivi d'assortiment		
S.3. Vente		
S.4. Accompagnement de la vente		
S.5. 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.

**Correspondance entre le référentiel de certification
et les unités professionnelles (OPTION C)**

Compétences générales du référentiel de certification	Unité professionnelle 1 Pratique de la vente et des services liés	Unité professionnelle 2 Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial
--	---	--

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

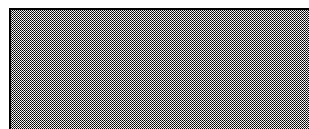
C.1. Gérer la relation client		
C.2. Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation		
C.3. Vendre		
C.4. Accompagner la vente		

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

S.1. Communication professionnelle		
S.2. Opérations techniques et sécurité		
S.3. Vente		
S.4. Accompagnement de la vente		
S.5. 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

FRANÇAIS ET HISTOIRE GÉOGRAPHIE- UG 1

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

MATHÉMATIQUES – SCIENCES –UG2

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

ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE – UG 3

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).

LANGUE VIVANTE – UF

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

1. 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, les conseiller et 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.

2. Durée et modalités :

2.1. Candidats relevant de la voie scolaire :

La durée totale obligatoire de la formation dans le point de vente est de 16 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 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.

2.2. 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.

2.3. Candidats relevant de la voie de la formation continue :

La durée de la formation en milieu professionnel est de 16 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.

ANNEXE III

Règlement d'examen

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat)	Scolaires (établissements privés hors contrat)
employé de VENTE spécialisé			Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités)	Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités)
OPTION A – PRODUITS ALIMENTAIRES			Formation professionnelle continue (établissements publics)	Formation professionnelle continue (établissements privés)
				enseignement à distance – candidats individuels
ÉPREUVES	Unités	Coef.	MODE	DURÉE

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 au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	UP2 A	6	CCF	Ponctuelle écrite	1 h 30 min

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

(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.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat)	Scolaires (établissements privés hors contrat)
employé de VENTE spécialisé			Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités)	Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités)
OPTION B – PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT			Formation professionnelle continue (établissements publics)	Formation professionnelle continue (établissements privés) enseignement à distance – candidats individuels
ÉPREUVES	Unités	Coef.	MODE	DURÉE

UNITÉS PROFESSIONNELLES

EP1 – Pratique de la vente et des services liés	UP1	9 (1)	CCF *	Ponctuelle pratique et orale	1 h 45 (2)
EP2 – Pratique de la gestion d'un assortiment	UP2 B	6	CCF	Ponctuelle écrite	1 h

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

(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.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat)	Scolaires (établissements privés hors contrat)
employé de VENTE spécialisé			Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités)	Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités)
OPTION C – SERVICES À LA CLIENTÈLE			Formation professionnelle continue (établissements publics)	Formation professionnelle continue (établissements privés)
				enseignement à distance – candidats individuels
ÉPREUVES	Unités	Coef.	MODE	DURÉE

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 relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	UP2 C	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 mn	Ponctuelle orale 20 min

* Contrôle en cours de formation

(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. Ne sont autorisées que les langues vivantes enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le recteur. Elle est précédée d'un temps égal de préparation.

ANNEXE IV

Définition des épreuves

**ÉPREUVE EP1 : PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIÉS
pour l'évaluation de la VSP)**

**coef. 9 (dont coef 1
U.P. 1**

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 C.3.)
- Accompagner la vente (partie C.4.).

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 (ex. contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (ex. 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) relié(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 (ex. 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-force (trois à cinq par exemple) des prises d'information ;
- le lien avec des notions et 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 :

⇒ A - 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.

a). 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.

b). 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 C.3. et C.4.) 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.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle - Durée 45 mn

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 un professionnel en principe 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 10 à 15 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 15 minutes sur la prestation réalisée et sur les deux fiches présentées dans le dossier (8 points) ;
- Un entretien de 15 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.

A) 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 deuxième situation d'évaluation.

La note définitive est délivrée par le jury.

1) Une situation d'évaluation écrite notée sur 14 points :

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

1^{ère} partie : Une évaluation écrite d'une durée de 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 : *l'individu acteur des secours*, seule la partie 4.1 « Incendie et conduite à tenir » est évaluée dans cette partie.

2^{ème} partie : Un 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 2 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.

2) Une 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.

II) Épreuve 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.

ÉPREUVE EP2 - Option A - TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS AU SUIVI DES PRODUITS ALIMENTAIRES ET À L'HYGIÈNE (coef. 6) U.P. 2 A

Objectif de l'épreuve

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

Contenu de l'épreuve

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

de l'application des règles d'hygiène et de conservation (partie C.0.)

de la réception et du stockage (partie C.1.)

du suivi des familles de produits alimentaires (partie C.2.)

Critères d'évaluation

Les correcteurs apprécient :

-les compétences professionnelles concernant la réception, la mise en stock et le suivi des familles de produits alimentaires,

- le respect des règles d'hygiène et de conservation des produits alimentaires,

- la pertinence des observations et des propositions en liaison avec les pratiques professionnelles des points de vente alimentaires spécialisés,

- la précision du vocabulaire technique, la qualité de l'expression écrite.

Modes d'évaluation

⇒ A - 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, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation :

La première (durée préconisée : 30 minutes – sur 40 points) porte sur un thème lié à la réception, à la mise en stock et au suivi des familles de produits alimentaires dans un point de vente spécialisé. Les compétences évaluées sont les suivantes :

- **En commerce de détail et de gros**
 - C.1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée,
 - C.1.1.3. Maintenir les réserves en état correct.

- **Uniquement en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste**
 - C.1.2.1. Manutentionner les colis en réception,
 - C.1.2.2. Stocker les colis,
 - C.1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct.

- **C.2.1. Caractériser l'assortiment**
 - C.2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente,
 - C.2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires.

- **C.2.2. Présenter les produits**
 - 2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation,
 - 2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine,
 - 2.2.3. Mettre les produits en valeur.

La seconde (durée préconisée : 30 minutes – sur 40 points) présente une situation-problème liée à l'état sanitaire qui implique la mise en application de règles d'hygiène et de conservation des produits ; elle permet d'évaluer les compétences suivantes :

- C.0.1. Identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicables au produit,
- C.0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection,
- C.0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires.

La troisième (durée préconisée : 1 h – sur 40 points) comporte deux parties d'égale importance :

- une partie relative à la réception, la mise en stock et le suivi des familles de produits alimentaires dans un point de vente spécialisé ; les compétences évaluées sont les suivantes :

En commerce de détail et de gros

- C.1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état),
- C.1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine.

Uniquement en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

- C.1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition,
- C.1.2.5. Confectionner les colis,
- C.1.2.6. Établir les documents d'expédition,
- C.1.2.7. Mettre à disposition les colis.

C.2.1. Caractériser l'assortiment

- C.2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente.

C.2.2. Présenter les produits

- 2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement,
- 2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente,
- 2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque,
- 2.2.7. Participer à l'inventaire.

- une partie relative à une situation-problème liée à l'état sanitaire et qui implique la mise en application de règles d'hygiène et de conservation des produits. Les compétences évaluées sont les suivantes :
 - C.0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires,
 - C.0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires.

⇒ B - 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...

Une étude de cas, composée de deux parties, est proposée au candidat :

⇨ La première partie (sur 60 points) présente un ou deux thèmes liés à la réception, à la mise en stock et au suivi des familles de produits alimentaires dans un point de vente spécialisé ;

⇨ La seconde partie (sur 60 points) présente une situation-problème liée à l'état sanitaire et qui implique la mise en application de règles d'hygiène et de conservation des produits.

ÉPREUVE EP2 - Option B – PRATIQUE DE LA GESTION D'UN ASSORTIMENT

(coef. 6) U.P. 2 B

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits d'équipement courant.

Contenu de l'épreuve

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

de la réception et de la mise en stock des produits (partie C.1.)

du suivi de l'assortiment (partie C.2.)

Critères d'évaluation

Les correcteurs apprécient :

les compétences professionnelles concernant la réception, la mise en stock et le suivi de l'assortiment des produits d'équipement et d'articles d'usage courant,

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.

Modes d'évaluation

⇒ A - 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, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation :

La première porte sur un ou deux thèmes liés à la réception et à la mise en stock des familles de produits (durée préconisée : 30 minutes – sur 40 points).

C.1. Réceptionner et tenir les stocks :

- C.1.3. Stocker les produits selon leur spécificité,
- C.1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct,
- C.1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente.

La seconde présente une situation liée au suivi de l'assortiment dans un point de vente spécialisé (durée préconisée : 30 minutes – sur 40 points).

C.2. Aider au suivi de l'assortiment :

- C.2.1.1. Identifier l'assortiment,
- C.2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation,
- C.2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire,
 - C.2.3.1. Réaliser des comptages de produits.

La troisième (durée préconisée : 45 mn – sur 40 points) comporte deux parties d'égale importance :

- une partie relative à la réception et à la mise en stock des familles de produits ; les compétences suivantes sont évaluées :

C.1. Réceptionner et tenir les stocks :

- C.1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits,
- C.1.2. Enregistrer les entrées.

- une partie relative au suivi de l'assortiment dans un point de vente spécialisé ; les compétences suivantes sont évaluées :

C.2. Aider au suivi de l'assortiment :

- C.2.1.2. Dégager des avantages de vente,
- C.2.2.3. Mettre les produits en valeur,
- C.2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente,
- C.2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque,
- C.2.3.3. Aider à la passation des commandes.

-

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle : – durée : 1 heure

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...

L'étude de cas proposée au candidat présente une ou deux situations pratiques liées à la réception, à la mise en stock des produits et au suivi de l'assortiment dans un point de vente spécialisé.

ÉPREUVE EP2 - Option C - TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS À LA RELATION CLIENT, À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION (coef. 6) U.P. 2 C

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs à la valorisation de l'offre de l'espace commercial dans une démarche de satisfaction des attentes de la clientèle.

Contenu de l'épreuve

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

de la gestion de la relation client (partie C.1.)

de l'utilisation de l'espace commercial et de sa valorisation (partie C.2.)

Critères d'évaluation

Les correcteurs apprécient :

les compétences professionnelles concernant la maîtrise des composantes d'un espace commercial donné et la satisfaction des attentes de la clientèle ;

le respect des règles de sécurité en vigueur ;

la pertinence des observations et des propositions en liaison avec les pratiques professionnelles des espaces commerciaux et/ou des sites multiservices ;

la précision du vocabulaire technique, la qualité de l'expression écrite.

Modes d'évaluation :

⇒ A - 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, réalisées au cours de la dernière année de formation et mises en place en centre de formation :

La première porte sur un ou deux thèmes liés à la gestion de la relation client au sein d'un espace commercial (durée préconisée : 30mn – sur 40 points). Sont évaluées les compétences suivantes :

C.1.1. Communiquer en situation interpersonnelle :

- C.1.1.1. Se documenter, se renseigner,
- C.1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant.

C.1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la relation client :

- C.1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente mis à disposition sur le site,
- C.1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations,
- C.1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur.

La seconde présente une situation pratique liée à l'utilisation de l'espace commercial et à la valorisation de son offre (durée préconisée : 45 minutes – sur 40 points). Sont évaluées les compétences suivantes :

C.2.1. Appréhender le site, ses équipements, ses installations, et en vérifier l'intégrité :

- 2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site,
- 2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations,
- 2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau,
- 2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état.

La troisième (durée préconisée : 1 h – sur 40 points) comporte deux parties d'égale importance :

- une partie relative à la gestion de la relation client au sein d'un espace commercial ; cette partie permet d'évaluer les compétences suivantes :
 - C.1.3. Gérer les situations délicates et/ou difficiles :
 - C.1.3.1. Réguler les flux de personnes ;
 - C.1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté.
 - C.1.4. Gérer les réclamations :
 - C.1.4.1. Recueillir la réclamation,
 - C.1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné.
- une partie relative à une situation pratique liée à l'utilisation de l'espace commercial et à la valorisation de son offre ; cette partie permet d'évaluer les compétences suivantes :
 - C.2.2. Participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial :
 - C.2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site,
 - C.2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial,
 - C.2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles.
 - C.2.3. Participer à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes
 - 2.3.1. Apprécier les situations à risques,
 - 2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours,
 - 2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle écrite – durée : 1 heure 30

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale écrite.

Les travaux sont réalisés à partir de mises en situation concrètes, présentées par écrit, d'états, de documents à caractère professionnel, voire de supports issus de fichiers informatisés...

Une étude de cas, composée de deux parties, est proposée au candidat :

- ⇒ la première partie (sur 60 points) présente un ou deux thèmes liés à la gestion de la relation client au sein d'un espace commercial ;
- ⇒ la seconde partie (sur 60 points) présente une situation pratique liée à l'utilisation de l'espace commercial et à la valorisation de son offre.

EG 1 FRANÇAIS ET HISTOIRE - GÉOGRAPHIE

coef. : 3

UG 1

Épreuve écrite et orale - durée : 2 heures 15 mn

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.

Modes d'évaluation :

A) Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF) :

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 deuxième 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.

1) Première situation d'évaluation :

Première 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.

Deuxième 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.

2) Deuxième situation d'évaluation :

Première 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.

Deuxième partie (histoire – géographie) :

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

B) Épreuve ponctuelle – 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.

Première 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).

Deuxième 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.

EG 2 MATHÉMATIQUES - SCIENCES coef. : 2	UG 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 deuxième 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 (3 ou 4 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 10 minutes, le candidat est amené à répondre à des questions en liaison directe avec les connaissances et 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).

Deuxième 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.

Première 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.

CAP Employé de vente spécialisé

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.

Deuxième 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 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 consignes de sécurité établies ;
- De montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et 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 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 : 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 : 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

Première 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 :

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

Deuxième 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.

EG 3 ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

**UG 3
Coef : 1**

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

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 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° 46 du 14 décembre 1995).

ÉPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE
Épreuve orale

UF
durée 20 mn – préparation : 20 mn

Arrêté du 8 juillet 2003 fixant le programme d'enseignement des langues vivantes étrangères pour les CAP

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 d'épreuves

Tableau de correspondance d'épreuves

CAP Vente relation clientèle Arrêté du 10/9/1993	CAP Employé de vente spécialisé (option A) arrêté du 19 juin 2000	CAP Employé de vente spécialisé (option A) arrêté du 19 juin 2000	CAP Employé de vente spécialisé (option A) défini par le présent arrêté
Dernière session 2001	Sessions 2002/2004	Session 2005	1 ^{ère} session 2006
	Domaine professionnel	Domaine professionnel (1)	Ensemble des unités professionnelles
EP1 Travaux professionnels liés à la vente-conseil et à la connaissance des produits (dominante A)	EP1/U1 Pratique de la vente et des services liés (2)	EP1/U1 Pratique de la vente et des services liés (2) (3)	UP1 Pratique de la vente et des services liés
EP3 Épreuve juridique et économique	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	
	EP2 Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	EP2 Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	UP2 Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène
Domaines généraux	Domaines généraux	Unités générales	Unités générales
EG1 - expression française	EG1 - expression française	UG1 - français et histoire - géographie	UG1 - français et histoire - géographie
EG2 - mathématiques	EG2 - mathématiques	UG 2- mathématiques - sciences	UG 2- mathématiques - sciences
EG4 - vie sociale et professionnelle	EG4 - vie sociale et professionnelle		
EG 5 -éducation physique et sportive	EG 5 - éducation physique et sportive	EG 3 - éducation physique et sportive	UG 3 - éducation physique et sportive
	EF – langue vivante	EF – langue vivante	EF – langue vivante

A la demande du candidat et pendant la durée de validité des notes :

1- La note supérieure ou égale à 10/20 obtenue au domaine professionnel du diplôme régi par l'arrêté du 19/6/ 2000 peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles du diplôme régi par les dispositions du présent arrêté.

2- Les notes obtenues aux épreuves EP1 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 19/6/2000) et EP3 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 19/6/2000) donnent lieu au calcul d'une note moyenne qui peut être reportée sur l'épreuve UP1 du diplôme régi par le présent arrêté.

3- Lorsqu'elle a été obtenue avant 2005, la note EP1 est affectée du coefficient total de l'épreuve incluant la vie sociale et professionnelle.

NB : Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).

Tableau de correspondance d'épreuves

CAP Vente relation clientèle Arrêté du 10/9/1993	CAP Employé de vente spécialisé (option B) arrêté du 19 juin 2000	CAP Employé de vente spécialisé (option B) arrêté du 19 juin 2000	CAP Employé de vente spécialisé (option B) défini par le présent arrêté
Dernière session 2001	Sessions 2002/2004	Session 2005	1 ^{ère} session 2006
Domaine professionnel (1) ou UT 1+ UT2	Domaine professionnel(1)	Domaine professionnel (1)	Ensemble des unités professionnelles
EP1 Travaux professionnels liés à la vente-conseil et à la connaissance des produits (dominante A)	EP1/U1 Pratique de la vente et des services liés (2)	EP1/U1 Pratique de la vente et des services liés (2) (3)	UP1 Pratique de la vente et des services liés
EP3 Épreuve juridique et économique	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	
EP2 Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits (dominante A)	EP2 Pratique de la gestion d'un assortiment	EP2 Pratique de la gestion d'un assortiment	UP2 Pratique de la gestion d'un assortiment
Domaines généraux	Domaines généraux	Unités générales	Unités générales
EG1 - expression française	EG1 - expression française	UG1 - français et histoire - géographie	UG1 - français et histoire - géographie
EG2 - mathématiques	EG2 - mathématiques	UG 2- mathématiques - sciences	UG 2- mathématiques - sciences
EG4 - vie sociale et professionnelle	EG4 - vie sociale et professionnelle		
EG 5 -éducation physique et sportive	EG 5 - éducation physique et sportive	EG 3 - éducation physique et sportive	UG 3 - éducation physique et sportive
	EF - langue vivante	EF - langue vivante	EF - langue vivante

A la demande du candidat et pendant la durée de validité des notes :

1- La note supérieure ou égale à 10/20 obtenue au domaine professionnel du diplôme régi par les arrêtés du 10/9/93 ou du 19/6/ 2000 peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles du diplôme régi par les dispositions du présent arrêté.

2- Les notes obtenues aux épreuves EP1 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 19/6/2000) et EP3 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 19/6/2000) donnent lieu au calcul d'une note moyenne qui peut être reportée sur l'épreuve UP1 du diplôme régi par le présent arrêté.

3- Lorsqu'elle a été obtenue avant 2005, la note EP1 est affectée du coefficient total de l'épreuve incluant la vie sociale et professionnelle.

NB : Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).

En tant que de besoin, l'UT1 du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 19/9/1993, dispense les candidats l'ayant acquise, de l'obtention des épreuves EP1 et EP2 des diplômes régis par les dispositions de l'arrêté du 19/6/2000.

Tableau de correspondance d'épreuves

CAP Distribution et commercialisation des produits alimentaires Arrêté du 6/8/1991	CAP Employé de vente spécialisé (options A et B) arrêté du 19 juin 2000	CAP Employé de vente spécialisé (options A et B) arrêté du 19 juin 2000	CAP Employé de vente spécialisé (options A et B) défini par le présent arrêté
Dernière session 2001	Sessions 2002/2004	Session 2005	1 ^{ère} session 2006
	Domaine professionnel (1)	Domaine professionnel (1)	Ensemble des unités professionnelles
	EP1/U1 Pratique de la vente et des services liés (2)	EP1/U1 Pratique de la vente et des services liés (2) (3)	UP1 Pratique de la vente et des services liés
EP3/UT2 Épreuve juridique et économique	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	EP3/U3 Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (2)	
	EP2/U2 options A et B	EP2/U2 options A et B	UP2 options A et B
Domaines généraux	Domaines généraux	Unités générales	Unités générales
EG1 - expression française	EG1 - expression française	UG1 - français et histoire - géographie	UG1 - français et histoire - géographie
EG2 - mathématiques	EG2 - mathématiques	UG 2- mathématiques - sciences	UG 2- mathématiques - sciences
EG4 - vie sociale et professionnelle	EG4 - vie sociale et professionnelle		
EG 5 - éducation physique et sportive	EG 5 - éducation physique et sportive	EG 3 - éducation physique et sportive	UG 3 - éducation physique et sportive
	EF - langue vivante	EF - langue vivante	EF - langue vivante

A la demande du candidat et pendant la durée de validité des notes :

1- La note supérieure ou égale à 10/20 obtenue au domaine professionnel du diplôme régi par l'arrêté du 19/6/ 2000 peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles du diplôme régi par les dispositions du présent arrêté.

2- Les notes obtenues aux épreuves EP1 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 19/6/2000) et EP3 (du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 10/9/93 ou de l'arrêté du 19/6/2000) donnent lieu au calcul d'une note moyenne qui peut être reportée sur l'épreuve UP1 du diplôme régi par le présent arrêté.

3- Lorsqu'elle a été obtenue avant 2005, la note EP1 du diplôme régi par les dispositions de l'arrêté du 19/6/ 2000 est affectée du coefficient total de l'épreuve incluant la vie sociale et professionnelle.

NB : Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).

Tableau de correspondance d'épreuves

Certificat d'aptitude professionnelle employé de vente spécialisé (option C : services à la clientèle) (arrêté du 22 avril 2002) Dernière session 2005	Certificat d'aptitude professionnelle employé de vente spécialisé (option C : services à la clientèle) (défini par le présent arrêté) 1 ^{ère} session 2006
Domaine professionnel(1)	Ensemble des unités professionnelles
EP1 + EP3 (2) (3) Pratique de la vente et des services liés+ Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	UP1 Pratique de la vente et des services liés
EP2 option C Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation	UP2 option C Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation
Unités générales	
UG1 Français et histoire - géographie	UG1 Français et histoire - géographie
UG2 Mathématiques et sciences	UG2 Mathématiques et sciences
UG3 Éducation physique et sportive	UG3 Éducation physique et sportive

A 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) Les notes obtenues aux épreuves EP1 et EP3 du diplôme régi par l'arrêté du 22 avril 2002, affectées de leur coefficient, donnent lieu au calcul d'une note moyenne qui peut être reportée sur l'unité UP1 du diplôme régi par le présent arrêté.
- (3) 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 avant de servir (avec la note obtenue à l'épreuve EP 3) au calcul de la note moyenne pouvant être reporté sur l'unité UP1 du diplôme régi par le présent arrêté.

NB : Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} 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.