

Référentiel des compétences

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité Equipier polyvalent du commerce

Bloc de compétences 1

Recevoir et suivre les commandes

Contexte professionnel

Le titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale. Il respecte pour ce faire systématiquement les règles d'hygiène et de sécurité. Le développement du drive, du click and collect et de façon générale, de services de réception et / ou de livraison de colis destinés aux clients (les points de retrait colis, les livraisons à domicile, etc.) induit une polyvalence et une réactivité accrues de la part du titulaire du diplôme. En fonction du type et de la taille de l'unité commerciale dans laquelle il est employé, le titulaire du diplôme se voit attribuer la responsabilité des commandes pouvant aller des fournitures annexes jusqu'aux marchandises elles-mêmes.

Dans ce contexte, ce dernier dispose :

- du cadencier de commande,
- du bon de commande,
- du bon de livraison,
- des documents commerciaux,
- des documents de transport de marchandises,
- de la base de données fournisseurs,
- de la base de données clients,
- du plan de la réserve,
- de la fiche de relevés de température,
- des documents de suivi d'hygiène et de sécurité,
- des procédures de l'entreprise (réception, stockage, inventaire, préparation de commandes, anomalies, retrait de marchandises etc.),
- des logiciels, applications et matériels nécessaires à l'activité,
- du matériel de manutention ne nécessitant pas un permis spécifique.

Référentiel des compétences

L'exercice des activités relatives au domaine 1 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :

- le sens de l'organisation : rigueur, méthode, anticipation, réactivité,
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la communication verbale et non-verbale ainsi que de la tenue vestimentaire avec le contexte,
- le sens du contact : accueil, écoute, disponibilité.

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
Participer à la passation des commandes fournisseurs	Le circuit économique simplifié et ses agents	Les quantités à commander sont correctement anticipées et déterminées
Surveiller l'état des stocks	L'entreprise	La commande est
Préparer les propositions de commandes	Les circuits de distribution et les canaux de vente	correctement transmise
Utiliser le mode de transmission adapté	Les niveaux de stocks	Le suivi de la commande est assuré
Transmettre la commande après validation	Le cadencier	
Assurer le suivi des commandes	L'inventaire	
Réceptionner	Les documents de gestion commerciale	Les procédures de l'entreprise et les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées
Identifier les documents de livraison et de traçabilité	Les documents relatifs à la commande	
Contrôler la qualité et la quantité	La communication professionnelle	Les contrôles sont réalisés et sont fiables
Comparer le bon de commande et le bon de livraison	Les documents relatifs à la livraison	Les anomalies sont bien identifiées et transmises
Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable	Les procédures de l'entreprise	Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés
Classer les documents de réception et de traçabilité	Les règles d'hygiène et de sécurité	
Stocker	Le règlement intérieur	
Utiliser le matériel de manutention adapté	Les équipements et les installations	Le choix du matériel de manutention utilisé est pertinent et son utilisation sans danger
	Le rangement des produits	
	Le tri sélectif : réglementation et développement durable	

Référentiel des compétences

<p>Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation</p> <p>Trier et évacuer les contenants</p> <p>Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve</p>	<p>Les systèmes antivols sur les produits</p> <p>Les différents modes de préparation des commandes omnicanales</p> <p>Le conditionnement et l'emballage</p>	<p>Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés</p> <p>Les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</p> <p>La réserve est propre et correctement rangée</p>
<p>Préparer les commandes destinées aux clients</p> <p>Prélever et rassembler les produits commandés</p> <p>Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité</p> <p>Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation</p> <p>Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés</p>		<p>Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis</p> <p>Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à faciliter le retrait</p>
<p>Critères d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilité des informations transmises, - Anticipation et évaluation correctes des quantités à commander, - Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises, - Respect des règles d'hygiène et de sécurité, - Qualité du traitement des anomalies, - Respect des règles de stockage, - Propreté et rangement de la réserve, - Efficacité du tri et de l'évacuation des déchets, - Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais. 		

Référentiel des compétences

Bloc de compétences 2

Mettre en valeur et approvisionner

Contexte professionnel :

Le titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Entre espaces de vente physiques ou virtuels, boutiques et rayons traditionnels, étals et stands, magasins urbains connectés et espaces « expérientiels », concept stores, univers théâtralisés et comptoirs de restauration des enseignes de distribution, le concept de « surface de vente » devient polymorphe. Le titulaire du diplôme est amené à utiliser des équipements et outils d'aide à la gestion du rayon ou de la surface de vente (écrans tactiles, tablettes connectées, smartphones, etc.) et logiciels professionnels. Le titulaire du diplôme est autonome dans les tâches qui lui sont confiées. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise, les consignes du responsable ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité. Il contribue à l'approvisionnement et à la mise en valeur des produits et de l'espace commercial quel que soit le type de produit (alimentaire et non alimentaire) et quel que soit le format du point de vente.

Dans ce contexte, ce dernier dispose :

- de consignes de travail, des procédures internes à l'entreprise,
- de la réglementation en lien avec l'activité de l'entreprise,
- de règles d'hygiène et de sécurité,
- de plan du magasin,
- de plan de merchandising, du plan d'implantation,
- d'outils digitaux d'information et de signalétique,
- d'un accès au système d'informations de l'entreprise,
- de documents de démarque,
- de documents d'inventaire,
- de documents commerciaux,
- de fiches techniques, fiches de préparation, catalogues, silhouettes.

L'exercice des activités relatives au domaine 2 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :

- le sens de l'organisation : rigueur, méthode, anticipation, réactivité ;
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la tenue vestimentaire et de la posture

Référentiel des compétences

professionnelle avec le contexte ;

- le sens du travail en équipe et de la coopération ;
- la créativité.

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits	Les biens et les services Les familles de produits	Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente et d'éviter les ruptures
Déterminer les quantités à mettre en rayon	L'organisation de l'espace commercial	Le déplacement des produits limite les risques liés à l'activité physique
Anticiper les ruptures en rayon	Les principes de mise en rayon	La chaîne du froid est respectée
Identifier les produits à mettre en rayon	Les niveaux de stock Les mobiliers	Les produits sont acheminés aux endroits adaptés
Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente	Les règles de sécurité La responsabilité civile professionnelle	La mise en place des produits obéit aux principes de la mise en rayon et des règles de présentation
Déballer les produits à mettre en rayon	Les facteurs d'ambiance	La rotation des produits est correctement assurée
Appliquer les règles de présentation marchande	L'implantation des produits	Les règles de sécurité sont appliquées et les espaces de circulation préservés
Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment	Les actions d'animation / promotion L'emballage et le conditionnement	Le réassortiment est conforme aux préconisations
Procéder à la rotation des produits	L'étiquetage et la traçabilité	Les anomalies, défauts et altérations sont détectés et les produits impropres à la vente sont retirés
Détecter les produits impropres à la vente et les retirer	Le calcul du prix La TVA Les règles d'hygiène et de sécurité Les organismes de contrôle	Les outils et applications numériques sont utilisés de façon professionnelle dans le respect des règles de sécurité
Mettre en valeur les produits	L'information et la publicité sur	La mise en valeur des

Référentiel des compétences

<p>et l'espace commercial</p> <p>Participer à la mise en valeur des produits</p> <p>Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines</p> <p>Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente</p> <p>Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...)</p>	<p>le lieu de vente</p> <p>L'étiquetage et la traçabilité</p> <p>La protection du consommateur</p>	<p>produits est efficace et conforme aux consignes et préconisations</p> <p>L'aménagement de l'espace de vente est conforme aux consignes et préconisations</p> <p>Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquats, conformément aux règles et procédures</p> <p>Les lieux de vente sont rangés et attractifs</p>
<p>Participer aux opérations de conditionnement des produits</p> <p>Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier</p> <p>Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement</p> <p>Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix</p> <p>Conditionner et / ou emballer le produit</p> <p>Calculer le prix de vente</p> <p>Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit</p>		<p>Les produits d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène</p> <p>Les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire irréprochable</p> <p>La réglementation en termes d'hygiène, de sécurité, de conservation et les règles de manipulation des produits sont respectées tout au long du processus</p> <p>La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace</p> <p>Les produits retenus sont conformes aux consignes et procédures en quantité et en qualité</p> <p>Le conditionnement et l'emballage choisis sont adaptés au produit, au mode de transport et à la destination</p> <p>Le produit conditionné est mis en valeur et étiqueté correctement ; sa traçabilité est préservée ; le prix du produit affiché est juste</p>

Référentiel des compétences

<p>Installer et mettre à jour la signalétique</p> <p>Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles</p> <p>Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV</p> <p>Mettre en place et vérifier le balisage</p> <p>Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies</p>		<p>Les supports d'information et de communication sont conformes aux consignes et à la réglementation</p> <p>La signalétique est correctement mise à jour et fiable</p> <p>L'affichage est attractif et respecte la réglementation</p> <p>Les saisies sont fiables</p> <p>Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreur</p> <p>Les anomalies sont repérées</p> <p>La remontée des informations au responsable est complète et fiable</p>
<p>Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire</p> <p>Poser les antivols sur les produits</p> <p>Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes</p> <p>Repérer et enregistrer la démarque connue</p> <p>Ranger et compter les produits</p> <p>Enregistrer le comptage et rendre compte</p>	<p>Les systèmes antivols sur les produits</p> <p>Les principes de mise en rayon</p> <p>La démarque</p> <p>L'inventaire</p>	<p>Les actions de prévention de la démarque et du gaspillage sont mises en œuvre selon les consignes et procédures</p> <p>La démarque connue est correctement repérée et la transmission d'information est fiable</p> <p>Les comptages sont fiables ; les documents d'inventaire sont correctement complétés</p>
<p><u>Critères d'évaluation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Approvisionnement des rayons conforme aux consignes, - Rotation des produits effective, - Mise en place efficace de l'aménagement de l'espace commercial, 		

Référentiel des compétences

- Présentation des produits attractive,
- Maintien de la propreté des rayons, de l'espace commercial,
- Qualité des opérations de conditionnement,
- Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible,
- Prévention des ruptures et de la démarque,
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort,
- Fiabilité des informations recueillies et transmises,
- Utilisation pertinente des outils et des supports numériques

Référentiel des compétences

Bloc de compétences 3

Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat

Contexte professionnel :

Le titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » assure ses missions, dans un cadre omnicanal et réglementaire, au sein d'une unité commerciale commercialisant des produits et des services.

Il conseille et accompagne le client tout au long de son parcours d'achat. Le titulaire du diplôme est autonome dans les tâches qui lui sont confiées. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise, les consignes du responsable ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité.

Dans ce contexte, ce dernier dispose :

- du catalogue des produits et / ou services avec leurs prix, leurs caractéristiques,
- du descriptif des services associés,
- d'outils d'information et de communication digitaux,
- d'outils d'aide à la vente,
- d'outils et de supports de fidélisation,
- de canaux de vente diversifiés,
- de consignes et procédures internes.

L'exercice des activités relatives au domaine 3 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :

- le sens de l'organisation : rigueur, autonomie, initiative, réactivité ;
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la tenue vestimentaire, de la posture et du langage professionnels avec le contexte ;
- le sens du contact : accueil, écoute, empathie, disponibilité.

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
Préparer son environnement de travail	Le poste de travail	Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées
Préparer son matériel	L'image de l'entreprise	
Respecter une tenue	L'entreprise et ses performances	La tenue est adaptée

Référentiel des compétences

professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale	Le contrat de travail	Les outils d'aide à la vente et d'encaissement sont opérationnels
Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente	La communication professionnelle Les produits	
Prendre contact avec le client	Les services	L'attitude d'accueil respecte les exigences de l'unité commerciale
Accueillir le client	Les circuits de distribution et les canaux de vente	Un contact positif et adapté est établi
S'adapter au contexte commercial et au comportement du client	La communication commerciale	Un climat de confiance est instauré
Adopter une attitude d'accueil	La demande du client	
Favoriser un climat de confiance	Les outils d'aide à la vente	
Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal	Les procédures de prise en charge des commandes et des colis	La demande du client est clairement identifiée et une réponse pertinente lui est apportée
Adopter une écoute active	La définition d'un contrat de vente	Le client est orienté et, le cas échéant, accompagné
Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable	La responsabilité civile contractuelle Le règlement	Les conseils apportés au client sont pertinents
Orienter le client	La fidélisation	Les produits commercialisés sont connus et leurs principales caractéristiques sont maîtrisées
Informier le client	Les documents de gestion commerciale	Les services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés
Conseiller le client		Les services proposés sont adaptés
Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux		Les différents outils d'aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés
Présenter le ou les produits		
Proposer des services associés et complémentaires		
Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message		

Référentiel des compétences

<p>Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients</p> <p>Réaliser des livraisons</p>		<p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente</p> <p>La rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes</p> <p>Le message retranscrit est lisible et sans faute</p> <p>Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait</p> <p>Tous les éléments nécessaires à la livraison sont pris en compte</p>
<p>Finaliser la prise en charge du client</p> <p>Enregistrer les achats et / ou retours</p> <p>Proposer un moyen de fidélisation</p> <p>Encaisser et / ou accompagner l'encaissement digital, automatique et / ou mobile</p> <p>Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement</p> <p>Prendre congé</p> <p>Collecter et actualiser l'information sur le client</p> <p>Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture</p>		<p>Les modalités d'encaissement spécifiques à l'espace de vente sont respectées</p> <p>Les opérations de fidélisation sont proposées</p> <p>Les enregistrements des achats et des retours sont exacts</p> <p>L'encaissement est réalisé correctement et dans le respect des procédures de l'unité commerciale</p> <p>Les documents liés aux opérations complémentaires sont renseignés de manière adéquate</p> <p>L'information sur le client collectée et actualisée est fiable</p> <p>Les opérations de clôture de la caisse permettent de s'assurer de la fiabilité des</p>

Référentiel des compétences

		enregistrements
Recevoir les réclamations courantes	Le traitement des réclamations	La réclamation est identifiée
Écouter et identifier clairement le type de réclamation	La gestion du stress	La réclamation est prise en compte rapidement
Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple		Une solution pertinente est proposée au client
Transférer les réclamations non solutionnées au responsable		Un climat de confiance avec le client est préservé
Expliquer au client la solution proposée		
<p><u>Critères d'évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Efficacité de la préparation de l'environnement de travail, - Adaptation de l'accueil aux codes de l'entreprise, - Qualité de l'écoute et de l'identification de la demande du client, - Mise en œuvre d'une présentation, d'une démonstration ou d'une dégustation convaincante et efficace, - Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente, - Utilisation pertinente des moyens de communication et des supports numériques, - Prise de commande comportant toutes les informations indispensables à son traitement, - Pertinence des conseils apportés et adéquation avec les produits vendus, - Respect des procédures de remises et de retours des colis, - Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation, - Efficacité de l'encaissement et des opérations de clôture de caisse, - Identification, prise en compte et / ou transmission rapide de la réclamation. 		