|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : RÉCEPTION ET SUIVI DES COMMANDES** | | |
| **COMPÉTENCES VISÉES** | **RÉSULTATS ATTENDUS** | **CRITÈRES ÉVALUATION** |
| **PARTICIPER A LA PASSATION DES COMMANDES FOURNISSEURS**   * **Surveiller l’état des stocks** * **Préparer les propositions de commandes** * **Utiliser un mode de transmission adapté** * **Transmettre la commande après validation** * **Assurer le suivi des commandes** | * Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées * La commande est correctement transmise * Le suivi des commandes est assuré | * Fiabilité des informations transmises * Anticipation et évaluation correctes des quantités à commander |
| **RECEPTIONNER DES MARCHANDISES**   * **Identifier les documents de livraison et de traçabilité** * **Contrôler la quantité et la qualité,** * **Comparer le BC et BL,** * **Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable** * **Classer les documents de réception et de traçabilité** | * Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés * Les procédures de l’entreprise et les consignes d’hygiène et de sécurité sont respectées * Les contrôles sont réalisés et sont fiables * Les anomalies sont bien identifiées et transmises | * Fiabilité des contrôles lors de la réception des marchandises * Respect des règles d’hygiène et de sécurité * Qualité du traitement des anomalies |
| **STOCKER DES MARCHANDISES**   * **Utiliser le matériel de manutention adapté** * **Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation** * **Trier et évacuer les contenants** * **Maintenir l’organisation et la propreté de la réserve,** | * Le choix du matériel de manutention utilisé est pertinent et son utilisation sans danger * La réserve est propre et correctement rangée * Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés * Les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur | * Respect des règles de stockage * Propreté et rangement de la réserve * Efficacité du tri et de l’évacuation des déchets |
| **PREPARER LES COMMANDES DESTINEES AUX CLIENTS**   * **Prélever et rassembler les produits commandés** * **Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité** * **Vérifier l’adéquation entre la commande et la préparation** * **Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés** | * Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis * Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait | * Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais |

| **BLOC2 : METTRE EN VALEUR ET APPROVISIONNER** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES VISÉES** | **RÉSULTATS ATTENDUS** | **CRITÈRES ÉVALUATION** |
| **APPROVISIONNER, METTRE EN RAYON ET RANGER SELON LA NATURE DES PRODUITS**   * **Déterminer les quantités à mettre en rayon** * **Anticiper les ruptures de rayon** * **Identifier les produits à mettre en rayon** * **Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente** * **Déballer les produits à mettre en rayon** * **Appliquer les règles de présentation marchande** * **Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing et procéder au réassortiment** * **Procéder à la rotation des produits** * **Détecter les produits impropres à la vente et les retirer** | * Les quantités déterminées permettent d’approvisonner la surface de vente et d’éviter les ruptures * Le déplacement des produits limite les risques liés à l’activité physique * La chaine du froid est respectée * Les produits sont acheminés aux endroits adaptés * La mise en place des produits obéit aux principes de la mise en rayon et des règles de présentation * La rotation des produits est correctement assurée * Les règles de sécurité sont appliquées et les espaces de circulation préservés * Le réassortiment est conforme aux préconisations * Les anomalies, défauts et altérations sont détectés et les produits impropres à la vente sont retirés * Les outils et applications numériques sont utilisés de façon professionnelle dans le respect des règles de sécurité | * Approvisionnement des rayons conforme aux consignes * Rotation des produits effective * Utilisation pertinente des outils et des supports numériques |
| **METTRE EN VALEUR LES PRODUITS ET L’ESPACE COMMERCIAL**   * **Participer à la mise en valeur des produits** * **Participer à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrines** * **Veiller à la propreté et netoyer les surfaces de vente** * **Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabine, rayons, …)** | * La mise en valeur des produits est efficace et co,forme aux consignes et préconisations * L’aménagement de l’espace de vnte est conforme aux consignes et préconisations * Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et les produits adéquats, conformément aux régles et procédures * Les lieux de vente sont rangés et attractifs | * Mise en place efficace de l’aménagement de l’espace commercial * Présentation des produits attractive * Maintien de la propreté des rayons, de l’espace commercial |
| **PARTICIPER AUX OPERATIONS DE CONDITIONNEMENT DES PRODUITS**   * **Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier** * **Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnement** * **Sélectionner le(s) produit(s) selon les références, les quantités, les prix** * **Conditionner et/ou emballer le produit** * **Calculer le prix de vente** * **Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long de processus selon le produit** | * Les produits d’entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d’hygiène * Les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire irréprochables * La réglementation en terme d’hygiène, de sécurité, de conservation et les règles de manipulation des produits sont respectées tout au long du processus * La surveillance de l’état de conservation des produits est efficace * Les produits retenus sont conformes aux consignes et procédures en quantité et qualité * Le conditionnement et l’emballage choisis sont adaptés au produit, au mode de transport et à la destination * Le produit conditionné est mis en valeur et étiqueté correctement ; sa traçabilité est préservée ; le prix du produit affiché est juste | * Qualité des opérations de conditionnement * Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économie d’effort |
| **INSTALLER ET METTRE A JOUR LA SIGNALETIQUE**   * **Editer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles** * **Installer et metre à jour l’ILV et la PLV** * **Mettre en place et vérifier le balisage** * **Vérifier l’exactitude de l’affichage et alerter en cas d’anomalies** | * Les supports d’information et de communication sotn conformes aux consignes et à la réglemtation * La signalétique est correctement mise à jour et fiable * L’affichage est attractif et respecte la réglementation * Les saisies sont fiables * Les modifications d’étiquetage sont réalisées sans erreur * Les anomalies sont repérées * La remontée des informations au responsable est complète et fiable | * Signalétique conforme aux préconisations, fiable et visible |
| **LUTTER CONTRE LA DEMARQUE ET PARTICIPER AUX OPERATIONS D’INVENTAIRE**   * **Poser des antivols sur les produits** * **Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes** * **Repérer et enregistrer la démarque connue** * **Ranger et compter les produits** * **Enregistrer le comptage et rendre compte** | * Les actions de prévention de la démarque et du gaspillage sont mises en œuvre selon les consignes et procédures * La démarque connue est correctement repérée et a trasnmission d’informations est fiable * Les compatges sont fiables ; les documents d’inventaire sont correctement complétés | * Prévention des ruptures et de la démarque * Fiabilité des informations recueillies et transmises |

| **BLOC3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | | |
| --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES VISÉES** | **RÉSULTATS ATTENDUS** | **CRITÈRES ÉVALUATION** |
| **PREPARER SON ENVIRONNEMENT E TRAVAIL**   * **Préparer son matériel** * **Respecter une tenue professionnel adaptée au contexte et à l’image de l’unité commerciale** * **Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d’aide à la vente** | * Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées * La tenue est adaptée * Les outils d’aide à la vente et d’encaissement sont opérationnels | * + - Efficacité de la préparation de l’environnement de travail |
| **PRENDRE CONTACT AVEC LE CLIENT**   * **Accueillir le client** * **S’adapter au contexte commercial et au comportement du client** * **Adopter une attitude d’acCueil** * **Favoriser un climat de confiance** | * L’attitude d’accueil respecte les exigences de l’unité commerciale * Un contact positif et adpaté est établi * Un climat de confiance est instauré | * + - Adaptation de l’accueil aux codes de l’entreprise * Qualité de l’écoute et de l’identification de la demande client |
| **ACCOMPAGNER LE PARCOURS CLIENT DANS UN CONTEXTE OMNICANAL**   * **Adopter une écoute active** * **Identifier la demande du client, la prendre en compte et/ou la transférer au responsable** * **Orienter le client** * **Informer le client** * **Conseiller le client** * **Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitaux** * **Présenter le ou les produits** * **Proposer des services associés et complémentaires** * **Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message** * **Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients** * **Réaliser les livraisons** | * La demande du client est clairement identifiée et une réponse pertinente lui est apportée * Le lcient est orienté et le cas échéant, accompagné * Les conseils apportés au client sont pertinents * Les produits commercialisés sont connues et leurs principales caractéristiques sont maitrisées * Les services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés * Les services proposés sont adpatés * Les différents outils d’aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés * Les outils de communication et logiciels à disposition sont maitrisés et leur utilisation est pertinente * La rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes * Le message retranscrit est lisible et sans faute * Les colis sont remis auc clients après vérification de leur identité et validation du retrait * Tous les éléments nécessaires à la livraison sont pris en compte | * + - 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 |
| **FINALISER LE PRISE EN CHARGE DU CLIENT**   * **Enregistrer les achats et/ou retours** * **Proposer un moyen de fidélisation** * **Encaisser et/ou accompagner l’encaissement digital, automatique et/ou mobile** * **Réaliser les opérations complémentaires à l’encaissement** * **Prendre congé** * **Collecter et actualiser l’information sur le client** * **Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture** | * Les modalités d’encaissement spécifiques à l’espace de vente sont respectées * Les opérations de fidélisation sont proposées * Les enregistrements des achats et des retours sont exacts * L’encaissement est réalisé correctement et dans le respect des procédures de l’unité commerciale * Les documents liés aux opérations complémentaires sont renseignés de manière adéquate * L’information sur le client collectée et actualisée est fiable * Les opérations de clôture de la caisse permettent de s’assurer de a faibilité des enregistrements | * + - Prise de congé instaurant des conditions favorables à la fidélisation     - Efficacité de l’encaissement et des opérations de clôture de caisse |
| **RECEVOIR LES RECLAMATIONS COURANTES**   * **Ecouter et identifier clairement le type de réclamation** * **Proposer une action corrective dans le cas d’une réclamation simple** * **Expliquer au client la solution proposée** | * La réclamation est identifiée * La réclamation est prise en compte rapidement * Une solution pertinente est proposée au client * Un climat de confiance avec le client est préservé | * + - Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation |