|  |
| --- |
| **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
 |