**Certificat d’aptitude professionnelle**

**spécialité Equipier polyvalent du commerce**

**I. Champ d’activités**

*I.1. Définition*

Le titulaire du diplôme « 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. Pour ce faire, il respecte les règles d’hygiène et de sécurité.

Son activité consiste à :

- assurer la réception et le suivi des commandes et des colis ;

- contribuer à l’approvisionnement et à la mise en valeur de l’unité commerciale ;

- accueillir, informer, conseiller et accompagner le client tout au long de son parcours d’achat.

*I.2. Contexte professionnel*

I.2.1. Emplois concernés

Le titulaire du diplôme peut exercer dans tout type d’unité commerciale distribuant des produits et des services.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du commerce sont les suivantes :

- Employé de libre-service, de grande surface, de rayon

- Equipier de vente

- Equipier polyvalent

- Equipier de caisse

- Equipier de commerce

- Employé de libre-service caissier, caissier de libre-service, hôte / hôtesse de caisse

- Employé de commerce

- Vendeur en produits frais commerce de gros ou de détail

- Vendeur en alimentation générale

- Vendeur en produits utilitaires

- Vendeur en prêt-à-porter, en confection.

Après une expérience professionnelle, le titulaire du diplôme peut évoluer vers des emplois de :

- Adjoint au responsable de magasin de détail

- Adjoint au chef de rayon produits alimentaires

- Adjoint au responsable de rayon produits non alimentaires

- Adjoint au responsable drive en grande distribution.

I.2.2. Types d’organisation

Le titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » exerce ses activités dans tous les types d’unités commerciales, qu’il s’agisse de détaillants ou de grossistes.

I.2.3. Place dans l’organisation

Le titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » est placé sous la responsabilité d’un :

- manageur ou chef de rayon,

- chef d’équipe,

- chef de caisse,

- directeur ou responsable de magasin,

- directeur adjoint de magasin,

- responsable de département ou de secteur,

- etc.

Il respecte la politique commerciale de l’entreprise et applique les consignes qui lui sont transmises.

I.2.4. Environnement économique et technologique de l’emploi

Le champ professionnel du « CAP Equipier polyvalent du commerce » se caractérise par :

- Un impact stratégique de la **digitalisation** sur les unités commerciales qui sont conduites dès lors à repenser leur organisation, leur assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), leur agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés à des nouveaux services comme le click and collect, l’intégration d’outils digitaux, etc.) et donc à revisiter les rôles et les missions des personnels.

- Le développement de **l’omnicanalité** qui remet en cause l’approche commerciale envers les clients dont les parcours d’achat et d’accès à l’information se diversifient et se complexifient. Mais une omnicanalité qui contribue à améliorer les performances, à enrichir l’offre en l’accompagnant notamment d’un nombre croissant de services, à générer du trafic et à optimiser l’expérience client et qui implique une évolution forte des compétences des personnels. Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s’agit de toujours mieux servir les clients pour réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux et en en maximisant les bénéfices. Le niveau de service fourni contribue également à la satisfaction d’un enjeu majeur : se différencier sur des marchés toujours plus concurrentiels.

- La nécessaire prise en compte de l’accroissement continu des exigences des consommateurs sans cesse mieux informés que ce soit sur le plan quantitatif que qualitatif (attentes en matière de conseils individualisés, de traçabilité, de qualité des produits, d’éthique, de productions locales, de protection du consommateur, etc.).

- Une technicité accrue des produits induisant une montée en expertise des conseillers de vente.

- Des règlementations renforcées, notamment celles liées aux métiers de l’alimentation (hygiène, sécurité, tenue professionnelle, techniques de conservation et de présentation des produits de conservation limitée…).

- L’indispensable prise en compte des enjeux liés au **développement durable** à la fois en termes de règlementation et de responsabilité sociétale et environnementale des unités commerciales.

I.2.5. Conditions générales d’exercice

**Conditions de travail**

L’activité professionnelle du titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » s’exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l’entreprise. Elle varie en fonction de la structure, de la taille, des statuts de l’organisation qui l’emploie.

Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence et une réactivité accrue de la part du diplômé. Celui-ci est amené à porter des charges en réserve ou en surface de vente, à travailler en position debout dans le respect des règles ergonomiques. Il utilise ses compétences en communication dans son activité courante. Il met en œuvre en permanence des applications et technologies digitales ainsi que les outils de traitement de l’information. Son activité professionnelle exige le respect de la législation et des règles d’éthique. Elle s’inscrit également dans un souci constant de lutte contre toutes les discriminations professionnelles, de préservation de l’environnement et de contribution au développement durable.

Le travail peut s’effectuer les samedis, voire les dimanches et jours fériés. L’organisation du travail peut comporter des plages horaires variables et des temps partiels.

**Autonomie et responsabilité**

Le diplômé est autonome dans les tâches qui lui sont attribuées. Il doit nécessairement travailler en équipe. Sa responsabilité concernant l’exécution et le résultat attendu des tâches est totale ou partielle en fonction des types et des formats d’unités commerciales.

Son activité requiert d’être rigoureux, organisé et méthodique. Il doit faire preuve de disponibilité, de courtoisie et d’empathie face au client en favorisant un climat de confiance. Il adopte un langage et une posture professionnels. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

*I.3. Délimitation et pondération des activités*

Le titulaire du « CAP Equipier polyvalent du commerce » exerce les activités relevant des domaines suivants :

- Réception et suivi des commandes ;

- Mise en valeur et approvisionnement ;

- Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat.

Leur mise en œuvre peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées, le **type** et la complexité des produits et services commercialisés.

**Domaine d’activités 1**

**Réception et suivi des commandes**

|  |  |
| --- | --- |
|  Conditions d’exercice : Le titulaire du diplôme 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 (par exemple, les points de retrait colis, les livraisons à domicile) 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 est susceptible de se voir attribuer la responsabilité des commandes pouvant aller des fournitures annexes jusqu’aux marchandises elles-mêmes. |  |
|  Tâches | Contexte professionnel |  |
| Ressources | Relations |  |
|  - Participation à la passation des commandes fournisseurs - Réception des marchandises - Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons - Comparaison du bon de commande et du bon de livraison - Relevé et transmission des anomalies rencontrées - Stockage des marchandises - Maintien de l’organisation et de la propreté de la réserve - Contribution à la traçabilité des marchandises - Préparation des commandes destinées aux clients - Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours - Tri et évacuation des déchets |  Données et informations - Le cadencier de commande - Le bon de commande - Le bon de livraison - Les documents commerciaux - Les documents de transport de marchandises - La base de données fournisseurs - La base de données clients - Le plan de la réserve - La fiche de relevés de température - Les documents de suivi d’hygiène et de sécurité - Les procédures de l’entreprise (réception, stockage, inventaire, préparation de commandes, anomalies, retrait de marchandises…) Équipements et outils numériques - Les logiciels, applications et matériels nécessaires à l’activité - Le matériel de manutention ne nécessitant pas un permis spécifique |  Relations internes : - Hiérarchiques : responsable de l’unité commerciale, responsable de l’espace commercial, chef de rayon, responsable de l’entrepôt, etc. - Fonctionnelles : équipe de vente, service logistique, service après-vente, service réception, services de sécurité… Relations externes : - Fournisseurs - Transporteurs - Livreurs - Clients - Etc. |  |
|  Résultats attendus - Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées - Le suivi de la commande fournisseurs est assuré - 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 - La réserve est propre et correctement rangée - Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés - 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 - Les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur |  |

**Domaine d’activités 2**

**Mise en valeur et approvisionnement**

|  |  |
| --- | --- |
|  Conditions d’exercice : Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d’une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Il 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 de l’espace commercial quel que soit le type de produit (alimentaire et non alimentaire) et quel que soit le format de l’unité commerciale. |  |
| Tâches | Contexte professionnel |  |
| Ressources | Relations |  |
|  - Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits - Anticipation des ruptures et réassortiment - Détection et retrait des produits impropres à la vente - Mise en valeur des produits et de l’espace commercial - Participation aux opérations de conditionnement - Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers - Installation et mise à jour de la signalétique - Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue - Participation aux inventaires |  Données et informations - Les consignes de travail et procédures - Les règles d’hygiène et de sécurité - Le plan du magasin - Le plan de marchandisage - Le plan d’implantation Équipements et outils numériques - Les équipements digitaux et numériques - Le logiciel commercial - Les appareils de lecture optique de codes-barres - Les outils de signalétique - Le matériel de nettoyage - Le matériel de manutention et d’aide à la manutention - Le matériel de contrôle Selon l’activité de l’unité commerciale : - Les présentoirs - Les vitrines et mobiliers - Les portants et cintres - Le mobilier d’étalage - Tout accessoire de présentation et d’accrochage - Les pistolets textiles - Les étiqueteuses, étiquettes papier et numériques - Les vitrines réfrigérées - Les distributeurs automatiques - Les gondoles - Les distributeurs de vrac - Le mobilier de conservation - Le matériel de coupe - Le matériel de pesage - Le petit matériel de vente (pinces, spatules, …) |  Relations internes : - Hiérarchiques : chef d’équipe, responsable de rayon, responsable de secteur, responsable de l’unité commerciale, gérant - Fonctionnelles : équipe de vente, service de gestion des stocks, étalagiste-décorateur, équipe de fabrication en laboratoire (produits alimentaires) Relations externes : - Fournisseurs - Livreurs - Transporteurs - Organismes de contrôle - Etc. |  |
|  Résultats attendus - L’approvisionnement du rayon est effectué dans le respect des règles d’implantation, de présentation de l’espace commercial - Les ruptures en rayon sont anticipées - Les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures - La mise en valeur des produits et de l’espace commercial est efficace et conforme aux préconisations - Les opérations de conditionnement sont effectuées conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la règlementation - Le nettoyage des équipements et des mobiliers est effectué dans le respect des règles d’hygiène et de sécurité - L’installation et la mise à jour de la signalétique sont conformes aux consignes et aux recommandations - Les dispositifs et protocoles de lutte contre la démarque sont correctement appliqués - Le comptage des produits et la transmission des quantités sont fiables |  |

**Domaine d’activités 3**

**Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat**

|  |  |
| --- | --- |
|  Conditions d’exercice : Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d’une unité commerciale. Il respecte pour ce faire systématiquement la politique commerciale de l’entreprise et les règles d’hygiène et de sécurité. Le titulaire du diplôme est autonome dans l’exécution des tâches, en respectant les directives du responsable, les règles et les consignes. Pour accompagner au mieux le client tout au long de son parcours d’achat, le titulaire du diplôme a recours aux équipements et outils d’aide à la vente digitaux adaptés et propose les services associés à la vente. |  |
|  Tâches |  Contexte professionnel |  |
|  Ressources |  Relations |  |
|  - Préparation de l’environnement de travail - Accueil et prise en charge du client - Orientation du client vers le produit adapté - Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente - Aide aux clients dans l’utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique - Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit - Proposition des services associés et complémentaires - Prise de commande du client - Remise des colis et des sacs aux clients - Enregistrement des achats et / ou des retours - Encaissement - Réalisation des opérations complémentaires à l’encaissement - Finalisation de la prise en charge du client - Réalisation des opérations de clôture du poste caisse - Réception des réclamations clients et transmission au responsable |  Données et informations - Les consignes de travail et procédures - Les fiches de poste - Les stocks - Les fiches techniques et les fiches produits - Les catalogues (y compris promotionnels) et tarifs - La législation et la règlementation en vigueur (matériel, gestes et postures, moyens de paiement, vente d’alcool…) - Les conditions d’acceptation des montants et moyens de paiement - Les codes rayons et codes promotions - Les statistiques de vente - L’état récapitulatif de fin de journée Équipements et outils numériques - Les équipements digitaux / numériques (smartphones, écrans tactiles et tablettes connectés ou non, cabines d’essayage virtuelles avec réalité augmentée ou non, etc.) - Les logiciels et les applications nécessaires à l’activité - Les outils de vente (démonstration, test,…) - Les outils de prise de commande - La signalétique - La caisse et les périphériques - Le logiciel de caisse - Le fonds de caisse - Les appareils de détection de fausse monnaie - Le mobilier (fauteuil et plan de caisse ergonomiques…) - Le téléphone - Le petit matériel (stylo, rouleaux, sacs…) - Le nécessaire de nettoyage - La tenue professionnelle |  Relations internes : - Hiérarchiques : responsable de l’unité commerciale, responsable de secteur, responsable de rayon, services administratifs, etc. - Fonctionnelles : équipe de vente, équipe caisse, service de gestion des stocks, service logistique, service après-vente, agents de sécurité, etc. Relations externes : - Clients - Fournisseurs - Transporteurs - Livreurs - Autres unités commerciales (de la marque, de l’enseigne, du groupe, de la franchise) |  |
|  Résultats attendus - L’environnement de travail est fonctionnel et opérationnel - L’accueil et la prise en charge du client répondent aux exigences de l’unité commerciale - Les informations, les services et les conseils apportés aux clients sont conformes et adaptés aux demandes - Les différents outils d’aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés - La présentation et la démonstration / dégustation valorisent le produit - Les prises de commandes sont réalisées conformément aux demandes des clients - Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait - Les enregistrements des achats et des retours sont exacts - Les différentes étapes de l’encaissement sont réalisées correctement et dans le respect des procédures et de l’image de l’unité commerciale - Les documents de caisse sont renseignés correctement - La finalisation de la prise en charge est conforme aux attentes de l’unité commerciale et des clients - La transmission des informations au responsable est fiable |  |