**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.    L’exercice des activités relatives au domaine 1 nécessite plus particulièrement la mise en œuvre des compétences transversales suivantes :    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    Surveiller l’état des stocks    Préparer les propositions de commandes    Utiliser le mode de transmission adapté    Transmettre la commande après validation    Assurer le suivi des commandes | Le circuit économique simplifié et ses agents    L’entreprise    Les circuits de distribution et les canaux de vente    Les niveaux de stocks    Le cadencier    L’inventaire    Les documents de gestion commerciale   Les documents relatifs à la commande    La communication professionnelle    Les documents relatifs à la livraison    Les procédures de l’entreprise    Les règles d’hygiène et de sécurité    Le règlement intérieur    Les équipements et les installations   Le rangement des produits    Le tri sélectif : réglementation et développement durable    Les systèmes antivols sur les produits    Les différents modes de préparation des commandes omnicanales    Le conditionnement et l’emballage | Les quantités à commander sont correctement anticipées et déterminées    La commande est correctement transmise    Le suivi de la commande est assuré |  |
| Réceptionner    Identifier les documents de livraison et de traçabilité    Contrôler la qualité et la quantité    Comparer le bon de commande et le bon de livraison    Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable    Classer les documents de réception et de traçabilité | 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    Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés |  |
| Stocker    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    Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés    Les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur    La réserve est propre et correctement rangée |  |
| Préparer les commandes destinées 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 |  |
| **Critères d’évaluation**   - 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 | | |  |

**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 marchandisage, 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 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    Déterminer les quantités à mettre en rayon    Anticiper les ruptures en 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, procéder au réassortiment    Procéder à la rotation des produits    Détecter les produits impropres à la vente et les retirer | Les biens et les services    Les familles de produits    L’organisation de l’espace commercial    Les principes de mise en rayon    Les niveaux de stock    Les mobiliers    Les règles de sécurité    La responsabilité civile professionnelle    Les facteurs d’ambiance    L’implantation des produits    Les actions d’animation / promotion    L’emballage et le conditionnement    L’étiquetage et la traçabilité    Le calcul du prix    La TVA    Les règles d’hygiène et de sécurité    Les organismes de contrôle    L’information et la publicité sur le lieu de vente    L’étiquetage et la traçabilité    La protection du consommateur | Les quantités déterminées permettent d’approvisionner la surface de vente et d’éviter les ruptures    Le déplacement des produits limite les risques liés à l’activité physique    La chaîne 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 |  |
| 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 nettoyer les surfaces de vente    Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc…) | La mise en valeur des produits est efficace et conforme aux consignes et préconisations    L’aménagement de l’espace de vente est conforme aux consignes et préconisations    Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquats, conformément aux règles et procédures    Les lieux de vente sont rangés et attractifs |  |
| Participer aux opérations 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 du 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 irréprochable    La réglementation en termes 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 en 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 |  |
| Installer et mettre à jour la signalétique    Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles    Installer et mettre 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 sont conformes aux consignes et à la réglementation    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 |  |
| Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire    Poser les 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 systèmes antivols sur les produits    Les principes de mise en rayon    La démarque    L’inventaire | 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 la transmission d’information est fiable    Les comptages sont fiables ; les documents d’inventaire sont correctement complétés |  |
| Critères d’évaluation    - Approvisionnement des rayons conforme aux consignes    - Rotation des produits effective    - 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    - 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 | | |  |

**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 règlementaire, 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    Préparer son matériel    Respecter une tenue professionnelle 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 | Le poste de travail    L’image de l’entreprise    L’entreprise et ses performances    Le contrat de travail    La communication professionnelle    Les produits    Les services    Les circuits de distribution et les canaux de vente    La communication commerciale    La demande du client    Les outils d’aide à la vente    Les procédures de prise en charge des commandes et des colis    La définition d’un contrat de vente    La responsabilité civile contractuelle    Le règlement    La fidélisation    Les documents de gestion commerciale | Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées    La tenue est adaptée    Les outils d’aide à la vente et d’encaissement sont opérationnels |  |
| 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 adapté est établi    Un climat de confiance est instauré |  |
| 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 des livraisons | La demande du client est clairement identifiée et une réponse pertinente lui est apportée    Le client est orienté et, le cas échéant, accompagné    Les conseils apportés au client sont pertinents    Les produits commercialisés sont connus et leurs principales caractéristiques sont maîtrisées    Les services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés    Les services proposés sont adaptés    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 maîtrisés 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 aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait    Tous les éléments nécessaires à la livraison sont pris en compte |  |
| Finaliser la 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 la fiabilité des enregistrements |  |
| Recevoir les réclamations courantes    Écouter et identifier clairement le type de réclamation    Proposer une action corrective dans le cas d’une réclamation simple    Transférer les réclamations non solutionnées au responsable    Expliquer au client la solution proposée | Le traitement des réclamations    La gestion du stress | 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 |  |
| Critères d’évaluation :    - 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 | | |  |