



Référentiel Emploi, Activités et Compétences



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	------	----	----	-----

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

Libellé réduit: ECM
Code titre: TP-00219
Type de document: REAC
Version: 1
Date de validation: 08/10/2009
Date de mise à jour: 27/01/2010

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

SENANFF ROBERT

Participants pour les centres

BOURAS Bruno ILE DE FRANCE Creteil
FLATRES Frédérique PAYS DE LOIRE Cholet
FOURLEIGNIE Pierre CENTRE AGREE CRP CRP Le Chateau
HUBERT Nicole BRETAGNE Saint Briec-Langueux
JAVIERRE Viviane MIDI PYRENEES Tarbes
LAPIERRE Martine AQUITAINE Bordeaux-Pessac
MACHADO Américo RHONE ALPES Lyon-Venissieux
MAURICE Isabelle CENTRE AGREE CRP CRP Richebois
MOREL Jean Michel BRETAGNE Morlaix
MOUSSIE Jean-Philippe PAYS DE LOIRE Fontenay Le Comte
NICOLAS Catherine P.A.C.A. Toulon-la-Valette
RENNESSON Monique PICARDIE Amiens
VELLA Eric MIDI PYRENEES Toulouse-Demoiselles

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

SAUZE CLAUDE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTRODUCTION

LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le commerce de détail offre un champ professionnel d'une très grande diversité. Il se caractérise par

- Une forte densité sur l'ensemble du territoire national
- Un réel développement du commerce de proximité
- La taille des entreprises et des chaînes de magasins
- Le potentiel d'emploi offert sur de nombreux métiers

Sans discontinuer depuis de nombreuses années ce secteur économique est créateur net d'emplois.

Le développement des surfaces commerciales et l'importante rotation du personnel dans le commerce en général, permettent au secteur de proposer en permanence de nombreux débouchés dans des univers marchands très variés.

Les supermarchés ont des besoins affirmés en personnel d'un premier niveau de qualification notamment dans les rayons alimentaires. Les enseignes de hard-discount et les commerces de proximité recrutent pour faire face à leur développement porté par la réforme de l'urbanisme commercial permettant d'ouvrir plus facilement des magasins de moins de 1000m².

Les grandes surfaces spécialisées en bricolage, textile, sport et loisirs recherchent du personnel de plus en plus compétent sur le plan commercial afin de conserver leur part de marché dans un contexte de plus en plus concurrentiel.

LE POSITIONNEMENT DU TITRE

L'employé(e) commercial(e) en magasin fait partie des 4 emplois leaders clairement identifiés dans la filière Distribution.

Véritable porte d'entrée dans le monde du commerce, il représente le premier niveau d'emploi de la filière. Il n'existe pas d'intitulé type de l'emploi, souvent appelé employé(e) de libre service, il nécessite dans tous les cas une grande polyvalence allant de l'approvisionnement des linéaires jusqu'à l'accueil et l'accompagnement des clients sur la surface de vente.

L'intitulé « Employé(e) commercial(e) en magasin » remplace l'intitulé « Agent(e) technique des ventes en magasin ».

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

LES TITRES PROFESSIONNELS DE LA FILIERE DISTRIBUTION

Titres	EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN	VENDEUR(SE) SPECIALISE(E) EN MAGASIN	RESPONSABLE DE RAYON	MANAGER D'UNIVERS MARCHAND
Autre désignation	Employé(e) libre service Employé(e) de commerce Employé(e) de vente	Vendeur (se) conseil Vendeur (se) expert Vendeur (se) technique	Adjoint(e) de rayon Chef d'équipe Adjoint(e) de magasin	Chef de rayon Manager de rayon Chef de département
Niveau	V	IV	IV	III
Libellé	ECM	VSM	RR	MUM
Statut	Employé(e)	Employé(e) qualifié(e)	Agent de maîtrise	Cadre
Activités	Approvisionner un rayon ou un point de vente. Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente	Vendre et négocier en face à face des produits ou des prestations de services. Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente.	Animer commercialement la surface de vente et son équipe. Gérer le rayon, les produits et les services.	Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand Gérer les résultats économiques d'un univers marchand Manager l'équipe d'un univers marchand
VAE	2 CCP	2 CCP	2 CCP	3 CCP
Evolution de carrière	Conseiller (e) de vente Vendeur (se) spécialisé(e) Responsable de Rayon	Responsable de Rayon Responsable des ventes Responsable de boutique spécialisée.	Manager d'univers marchand Chef de département Responsable de boutique.	Chef de magasin Directeur adjoint Chef de secteur Responsable services transverses.

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

14111 - EMPLOYE/EMPLOYEE DE LIBRE-SERVICE

14212 - VENDEUR/VENDEUSE EN PRODUITS FRAIS (COMMERCE DE DETAIL)

14213 - VENDEUR/VENDEUSE EN ALIMENTATION GENERALE

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Employé(e) de rayon

Employé(e) polyvalent(e) du commerce

Employé(e) de vente

Employé(e) polyvalent(e) en magasin

Employé(e) de libre service

Employé(e) de commerce

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:

RELATIONS INTERNES:

Domaine EVOLIF: T02 Fonction commerciale-distribution

Sous Secteur EVOLIF: JK Commerce, distribution, export

RELATIONS EXTERNES:

PCS: 5444 - Agents et hôtesse d'accueil et d'information

5512 - Vendeurs en alimentation

5514 - Vendeurs en équipement de la personne, articles de sport

5515 - Vendeurs en droguerie, bazar, quincaillerie, bricolage

5518 - Employés de libre-service

5519 - Caissiers de magasin

FAP: R060 - Employés de libre-service

R061 - Caissiers

R160 - Vendeurs en produits alimentaires

R162 - Vendeurs sports, loisir, équipement de la personne

R163 - Vendeurs en produits utilitaires

NAF: 158C - Boulangerie et boulangerie-pâtisserie

521A - Commerce de détail de produits surgelés

521B - Commerce d'alimentation générale

521C - Superettes

521D - Supermarchés

521E - Magasins populaires

521F - Hypermarchés/Commerce de détail en magasin non spécialisé sans

prédominance alimentaire

521H - Grands magasins

521J - Autres commerces de détail en magasin non spécialisé

522A - Commerce de détail de fruits et légumes

NSF: 312 t - Commerce, vente

FORMACODE: 34519 - étalage

34525 - vente produit alimentaire

34549 - libre-service

34566 - vente distribution

34589 - caisse

34597 - merchandising

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FET04 DEFINITION:

NOTE AU LECTEUR : DANS CE REFERENTIEL, LE GENRE MASCULIN EST UTILISE TOUT AU LONG DU DOCUMENT, SANS DISCRIMINATION ET UNIQUEMENT DANS LE BUT D'ALLEGER LE TEXTE.

L'employé commercial en magasin assure l'approvisionnement d'un rayon ou d'un point de vente et contribue à l'attractivité commerciale du magasin par la qualité de son accueil, de ses conseils et par la mise en valeur des produits.

Il participe à la tenue des réserves et au rangement des marchandises. Il veille en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente et participe à la mise en place des opérations commerciales.

Il effectue de façon régulière des comptages de stocks pour la préparation des commandes ou la réalisation d'inventaires.

Dans de nombreux commerces, et en particulier dans le secteur alimentaire, il aide le client à choisir ses produits, le sert et procède à l'encaissement des ventes.

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

L'employé commercial en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces, commercialisant, le plus souvent en libre service, des produits alimentaires ou non alimentaires.

L'exercice de l'emploi nécessite une présence régulière dans les rayons pour accueillir, renseigner, servir, orienter et répondre aux attentes de la clientèle. Cette présence impose de soigner sa présentation et sa tenue.

L'emploi est sédentaire, le travail s'effectue seul ou en équipe, en contact avec la clientèle. L'emploi s'exerce fréquemment en horaires postés qui peuvent alterner en matinée ou en soirée.

L'employé commercial en magasin peut travailler en fin de semaine ou certains jours fériés.

L'emploi nécessite des ports de charges dans certains magasins.

Cet emploi est ouvert aux travailleurs handicapés, notamment dans les magasins où l'organisation logistique ne nécessite pas de manutention des produits en réserve.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

L'emploi type d'employé commercial en magasin est généralement accessible dans les conditions suivantes :

- en promotion interne après une première expérience professionnelle réussie d'employé de libre-service complétée par une formation interne aux techniques d'accueil de la clientèle.
- à l'issue d'une formation initiale de niveau V dans le secteur commerce.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

- à l'issue d'une formation professionnelle débouchant sur une qualification professionnelle d'employé commercial en magasin (niveau V).

- à partir d'une première expérience professionnelle dans un autre secteur d'activité suivie d'une formation professionnelle relative à cet emploi dans un centre de formation.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

L'employé commercial en magasin travaille sous la responsabilité d'un hiérarchique direct (chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de magasin, gérant).

D'une manière générale sa responsabilité consiste à réaliser des tâches de rangement, d'approvisionnement, de comptages en respectant une organisation imposée par l'entreprise. Sa contribution à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente est délimitée par une obligation de disponibilité en termes d'accueil, de renseignements fournis et de services rendus aux clients dans le respect des consignes qui lui sont données.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

L'employé commercial en magasin applique les règles et les consignes du point de vente en ce qui concerne, la tenue des réserves, l'approvisionnement des rayons, le respect des règles d'hygiène et de sécurité, l'enregistrement de la démarque connue. Il effectue des opérations simples de contrôle des réceptions de marchandises, de comptage des stocks pour la préparation des inventaires ou la préparation des commandes.

Il adapte un comportement approprié au contexte commercial dans lequel il évolue en termes d'accueil, de conseil et de fidélisation de la clientèle. Il met en oeuvre son sens de l'organisation et peut faire des propositions pour améliorer la mise en valeur des produits.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

Certaines organisations du travail en magasin impliquent l'attribution de tâches complémentaires :

- enregistrer des ventes de marchandises et les encaisser
- participer à des opérations de fidélisation des clients
- réaliser des emballages et des paquets cadeaux
- préparer des commandes client
- effectuer ponctuellement des livraisons.

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE

AT2 - ACCOMPAGNER LE CLIENT ET PARTICIPER A L'ATTRACTIVITE COMMERCIALE DU RAYON OU DU POINT DE VENTE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

/

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

L'employé commercial en magasin se situe à un niveau V de qualification avec un statut d'employé.

Après quelques années d'expériences professionnelles il est envisageable d'évoluer vers des postes de Conseiller de vente en magasin, Vendeur spécialisé en magasin ou Responsable de rayon.

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur le merchandising

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 19/03/2004

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FET16 CODE DE LA FET: FET-0473-06

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE
- 2 - ACCOMPAGNER LE CLIENT ET PARTICIPER A L'ATTRACTIVITE COMMERCIALE DU RAYON OU DU POINT DE VENTE

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité consiste à assurer l'approvisionnement du magasin par l'acheminement des produits depuis la réception jusqu'au lieu de vente en respectant les règles de manutention, de stockage et de prévention des démarques.

L'approvisionnement du magasin représente une condition indispensable à la bonne gestion du rayon ou du point de vente. L'objectif est d'obtenir un linéaire conforme aux besoins de la clientèle et aux règles établies par l'entreprise.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Approvisionner un rayon ou un point de vente constitue une phase essentielle de l'exercice de l'emploi. Elle est plus ou moins importante selon le type de magasin et l'organisation du point de vente.

Dans la mise en œuvre de l'emploi, cette activité se situe à un niveau d'importance équivalent à l'autre activité du titre " Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente".

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Selon le type de magasin la réalisation de cette activité se fait seul ou en équipe. L'employé commercial en magasin applique les procédures et les méthodes d'approvisionnement de son enseigne. Il remonte les informations sur la conformité des produits à sa hiérarchie.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

L'employé commercial en magasin assure cette activité sous la responsabilité d'un hiérarchique direct (chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de magasin, gérant).

Il applique les consignes et les règles internes de l'entreprise.

De par ses horaires, il peut être amené à travailler seul dans la réalisation des tâches confiées.

Il peut prendre des initiatives pour améliorer le rangement et le stockage de ses produits en réserve.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Dans le processus de mise en oeuvre de cette activité type, l'employé commercial en magasin est généralement amené à réaliser les actions suivantes:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

- . Prendre en charge les marchandises à la réception et vérifier la conformité des produits
- . Ranger, classer, vérifier ou poser l'étiquetage et l'antivolage des produits
- . Préparer les réassorts de marchandises pour le magasin
- . Respecter les règles de manutention et de sécurité du travail
- . Acheminer les marchandises vers la surface de vente
- . Nettoyer le mobilier et ranger les produits en rayon
- . Vérifier la conformité des produits et relever les besoins du rayon
- . Effectuer le remplissage des linéaires en respectant les règles d'implantation
- . Effectuer la rotation des produits, faire les facings et vérifier le balisage
- . Déballer les produits et trier les déchets par type de recyclage
- . Respecter les consignes de l'entreprise en termes de développement durable
- . Appliquer les règles de sécurité concernant les biens et les personnes
- . Effectuer les comptages de stocks et vérifier les assortiments
- . Remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits
- . Contribuer à la préparation et à la validation des commandes
- . Traiter la casse et enregistrer la démarque connue
- . Participer à la lutte contre la démarque inconnue.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Cette activité se déroule principalement en réserve pour la prise en charge des marchandises, leur préparation, leur rangement, les comptages de stocks et en magasin pour la partie remplissage, entretien des linéaires et suivi des ruptures de produits.

Pour réaliser cette activité, l'employé commercial en magasin utilise du matériel de manutention non motorisé, dans le respect des règles de sécurité du travail et des procédures internes à l'entreprise. Au cours des tâches d'approvisionnement en magasin, il prend en compte la présence éventuelle de la clientèle.

La transmission des consignes est le plus souvent effectuée par le responsable hiérarchique au cours de briefings, par messagerie interne ou entre collègues de travail.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Cette activité comporte la nécessité de prendre en compte les horaires d'ouverture au public mais peut demander une présence en dehors des horaires habituels pour des besoins spécifiques tels que la réalisation de nouvelles implantations de linéaires ou la réalisation des inventaires.

En fonction du format de magasin, il peut être demandé à l'employé commercial en magasin une polyvalence dans tous les rayons.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'employé commercial en magasin est en relation directe avec son supérieur hiérarchique. Il peut être en contact, selon la taille du magasin, avec d'autres services transverses tels

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

que: sécurité, entretien, décoration, réception, livraisons, caisses. Il peut être également amené à accueillir des fournisseurs ou des marchandiseurs sur la surface de vente dans le cadre de visites professionnelles, de prises de commandes ou d'aides au suivi des linéaires.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

- C1 - Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les ranger en réserve ou les acheminer vers la surface de vente
- C2 - Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable
- C3 - Participer au suivi des stocks et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

Sans objet

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur le marchandisage

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02788-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

ACCOMPAGNER LE CLIENT ET PARTICIPER A L'ATTRACTIVITE COMMERCIALE DU RAYON OU DU POINT DE VENTE

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité consiste à développer la fréquentation du rayon ou du point de vente par la qualité de l'accueil, des conseils, des services proposés à la clientèle et par la mise en scène des promotions et des nouveautés.

L'objectif est de fidéliser la clientèle et de valoriser l'image du magasin par l'implication commerciale de tous les employés.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Contribuer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente constitue une phase essentielle de l'exercice de l'emploi. Elle est plus ou moins importante selon le type de magasin et l'organisation du point de vente.

Dans la mise en œuvre de l'emploi, cette activité se situe à un niveau d'importance équivalent à l'autre activité du titre "approvisionner un rayon ou un point de vente".

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'employé commercial en magasin applique la politique commerciale et respecte la charte signalétique de son enseigne. Il remonte à sa hiérarchie les informations recueillies auprès des clients et des concurrents.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

L'employé commercial en magasin assure cette activité sous la responsabilité d'un hiérarchique direct (chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de magasin, gérant).

Il applique les consignes et les règles internes de l'entreprise.

De par ses horaires, il peut être amené à travailler seul dans la réalisation des tâches confiées.

Il peut prendre des initiatives pour améliorer la présentation et la mise en valeur des produits en magasin.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Dans le processus de mise en œuvre de cette activité type, l'employé commercial en magasin est généralement amené à réaliser les actions suivantes:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

- . Accueillir, renseigner et orienter les clients dans le magasin
- . Avoir une attitude et un comportement commercial
- . Présenter les produits et servir le client avec considération
- . Appliquer les principes de base de la vente en magasin
- . Promouvoir les avantages et les services de l'enseigne
- . Prendre en charge les réclamations courantes des clients

- . Participer à la mise en scène des produits
- . Mettre en valeur les promotions et les nouveautés
- . Respecter la charte signalétique de l'enseigne
- . Participer à la mise en place des opérations commerciales
- . Remonter les informations recueillies auprès des clients et des concurrents

- . Appliquer les principes de base de l'accueil en caisse
- . Utiliser un terminal de paiement
- . Identifier les différents moyens de paiement
- . Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Cette activité s'effectue sur la surface de vente. Elle impose de soigner sa présentation et sa tenue. L'employé commercial en magasin se rend disponible vis-à-vis des clients dans un esprit d'écoute et de respect. Il exécute les consignes et se conforme à la politique commerciale du magasin. Par son comportement, il contribue à entretenir au sein de l'équipe un climat de confiance, de cohésion et de dynamisme commercial.

Il applique la législation portant sur la protection du consommateur en termes d'affichage des prix, de présence des articles en publicité et de sécurité alimentaire.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Certains types de magasins ou d'organisations du travail impliquent que l'employé commercial en magasin puisse se voir attribuer des tâches complémentaires :

- enregistrer des ventes de marchandises et les encaisser.
- réaliser des emballages et des paquets cadeaux.
- participer à des opérations de fidélisation des clients.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

L'employé commercial en magasin est en relation directe avec son supérieur hiérarchique. Il peut être en contact, selon la taille du magasin, avec d'autres services transverses tels que: sécurité, entretien, décoration, réception, livraisons, caisses. Il peut être également amené à accueillir des fournisseurs ou des marchandiseurs sur la surface de vente dans le cadre de visites professionnelles, de présentation de nouveautés ou d'aide à la mise en place d'opérations commerciales.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C4 - Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente

C5 - Mettre en valeur les produits pour développer les ventes

C6 - Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

Sans objet

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)

- Points de Vente

- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur le marchandisage

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02789-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les ranger en réserve ou les acheminer vers la surface de vente
- 2 - Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable
- 3 - Participer au suivi des stocks et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications
- 4 - Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- 5 - Mettre en valeur les produits pour développer les ventes
- 6 - Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les ranger en réserve ou les acheminer vers la surface de vente

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'employé commercial en magasin vérifie la conformité des marchandises livrées. Il effectue les rapprochements nécessaires entre les bons de commande et les bordereaux de livraison et rend compte à sa hiérarchie des éventuelles anomalies constatées. Il prépare les marchandises pour leur stockage éventuel en réserve, les range et les classe. Il vérifie ou pose l'étiquetage et les antivols sur les produits. Il prépare les réassorts du rayon afin d'optimiser l'approvisionnement en termes de temps et de conditions de remplissage. Il achemine les marchandises en magasin en respectant les règles de manutention et de sécurité du travail.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence se déroule principalement en réserve. L'employé commercial en magasin utilise des matériels de manutention à usage non réglementé et adaptés à la marchandise en respectant les règles de sécurité. Il peut être confronté à un stockage en hauteur en faisant appel à un cariste. Il peut être amené à manipuler des charges en respectant les principes de gestes et postures. Certaines contraintes d'hygiène alimentaire imposent parfois des délais de manipulation courts afin de respecter la chaîne du froid.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La réserve est propre et rangée
 Les zones de stockage sont respectées
 Les antivols sur les produits sensibles sont présents
 Les délais de prise en charge des marchandises sont respectés
 Les préparations des réassorts sont cohérentes
 Les conditions d'acheminement des marchandises vers le point de vente sont respectées.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Utiliser les documents nécessaires au contrôle des marchandises : bon de réception, bordereau de livraison, bon de commande.
 Appliquer les procédures légales relatives aux produits alimentaires : chaîne du froid, dates limites de consommation, et aux produits non alimentaires : normes, origine des produits.
 Manipuler et déplacer les marchandises en respectant les règles de sécurité
 Appliquer les gestes et postures en manutention.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Les règles d'hygiène et de sécurité en magasin
 Les bases de l'outil informatique : lecteur de codes barres portable, douchette
 Les types d'étiquetage et les moyens antivols par type de produits.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Esprit d'équipe
- Sens de la discipline
- Sens de l'organisation
- Rigueur
- Rapidité

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur le marchandisage

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FC10 CODE DE LA FC: FC-013437-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'employé commercial en magasin réalise les approvisionnements en respectant les règles d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes. Il nettoie et range son rayon, vérifie la conformité des produits et relève les besoins du rayon. Il effectue le remplissage des linéaires en respectant les règles d'implantation de l'enseigne. Il effectue la rotation des produits concernés, contrôle les dates limite de consommation, réalise les facings et vérifie le balisage des prix et les informations affichées sur le lieu de vente. Il respecte les consignes de l'entreprise en termes de développement durable. Il déballer les produits et trie les déchets par type de recyclage.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'employé commercial en magasin approvisionne les linéaires en général en dehors des horaires d'ouverture au public mais peut être amené à effectuer ce travail en présence de clients, il doit dans ce cas sécuriser son aire de travail en s'assurant du confort du client et de la propreté de son environnement immédiat.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Le rayon est propre, plein et sans rupture
Les dates limites de consommation sont contrôlées
L'étiquetage et le balisage sont conformes
Les implantations et les facings sont respectés
Le tri sélectif des emballages et des déchets est réalisé.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Utiliser le matériel de présentation approprié
Utiliser les produits d'entretien adaptés au nettoyage
Appliquer les procédures légales relatives à la conformité des produits alimentaires
Appliquer les règles de tri sélectif des déchets et des emballages vides
Vérifier en permanence la présence des produits sur le lieu de vente
Effectuer les gestes éco-citoyens préconisés par son entreprise

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

La réglementation sur les prix
Les règles du balisage en magasin
Le tri sélectif des déchets et des emballages vides.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Esprit d'équipe
- Sens du client
- Sens de l'organisation
- Capacité d'adaptation.
- Rigueur
- Rapidité

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur le marchandisage

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FC10 CODE DE LA FC: FC-013438-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Participer au suivi des stocks et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'employé commercial en magasin contribue à la fiabilité des stocks, pour cela, il effectue des comptages en magasin ou en réserve et vérifie la présence des assortiments. Il contribue à la préparation et à la validation des commandes. Il remonte à sa hiérarchie des informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits. Il participe au traitement de la casse en respectant les procédures et enregistre la démarque connue. Il participe également à la lutte contre la démarque inconnue au sein du rayon et du point de vente.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'employé commercial en magasin met en œuvre cette compétence en utilisant des outils informatiques portables ou selon les cas des cadenciers de comptage. Selon la taille du magasin, l'employé commercial en magasin peut travailler seul ou en équipe, il doit prendre en compte la présence éventuelle des clients dans son organisation de comptage et de vérification des assortiments sur le lieu de vente. Il respecte les plannings de comptage et rend compte à son responsable des anomalies rencontrées.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les comptages sont fiables
Le taux de rupture est conforme aux prévisions
Le taux de démarque inconnue est conforme aux prévisions
La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Utiliser des outils informatiques portables
Utiliser des cadenciers de commandes
Vérifier la présence des assortiments
Identifier les démarques connues
Anticiper les démarques inconnues

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Les quatre opérations arithmétiques
Le fonctionnement des lecteurs informatiques portables
Les moyens de lutte contre les démarques connues et inconnues

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Rigueur.
- Précision
- Rapidité
- Sens de l'organisation
- Capacité à respecter des plannings de travail
- Capacité à respecter des procédures de gestion.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur le marchandisage

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FC10 CODE DE LA FC: FC-013439-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'employé commercial en magasin met en oeuvre des techniques d'accueil et de conseil à la clientèle. Il renseigne et oriente les clients dans le magasin et dans certaines situations de travail il sert les clients avec politesse et considération. Il contribue à la satisfaction des clients en respectant les préconisations commerciales du magasin. Par son attitude et son comportement commercial, par la qualité de sa relation avec la clientèle, il contribue à la promotion des services du magasin, à son image de marque et à la réalisation des objectifs commerciaux. Il prend en charge les réclamations des clients et si nécessaire les transmet à son responsable hiérarchique.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'employé commercial en magasin peut être sollicité à tout moment par la clientèle sur la surface de vente, en conséquence, il doit être disponible et donner la priorité au client en conciliant sa fonction approvisionnement et sa fonction relation clientèle. Le temps consacré à l'accueil, au conseil ou aux renseignements peut s'intensifier selon l'affluence des clients en magasin. Cette compétence étant mise en oeuvre sur la surface de vente, elle nécessite de soigner sa présentation et sa tenue.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les techniques d'accueil en magasin sont mises en oeuvre
 Les réclamations client sont correctement prises en compte
 Le taux de satisfaction de la clientèle est en amélioration constante
 La performance commerciale du rayon ou du point de vente est conforme aux prévisions

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Adopter une attitude et un comportement commercial
 Ecouter les clients et savoir les orienter
 Utiliser un vocabulaire adapté au type de magasin
 Promouvoir les avantages et les services du magasin
 Emballer des produits fragiles et faire des paquets cadeaux

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Les bases de l'écoute active
 Les techniques d'accueil
 Les motivations d'achat
 Les techniques d'emballages des produits
 Les avantages et les services des enseignes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Sens du contact
- Esprit commerçant
- Disponibilité
- Maîtrise de soi
- Résistance au stress

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur la vente en magasin

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FC10 CODE DE LA FC: FC-013440-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Mettre en valeur les produits pour développer les ventes

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'employé commercial en magasin est impliqué dans la démarche de fidélisation des clients et contribue au développement des ventes par sa capacité à mettre en valeur les produits, les services, les promotions et les nouveautés. Il met en œuvre les techniques de merchandising de séduction développées par son enseigne. Il met en scène les produits en respectant les modalités de décoration et la charte signalétique de son enseigne notamment au niveau des îlots promotionnels, des têtes de gondoles et des présentoirs dans le magasin. Il peut proposer des améliorations dans la présentation des produits en respectant les règles de la législation commerciale. Il participe à la mise en place des opérations commerciales et remonte les informations recueillies pendant les périodes promotionnelles auprès des clients et des concurrents.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La mise en scène des produits se fait principalement avant l'ouverture du magasin afin de respecter le confort des clients. La préparation des nouvelles présentations et la mise en place des opérations commerciales peuvent générer des contraintes au niveau des horaires de travail et nécessiter une réelle polyvalence au sein du point de vente.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les techniques de merchandising sont mises en œuvre
La qualité des présentations est propice au développement des ventes
La fréquentation du magasin est en progression constante
Les informations recueillies sont remontées à la hiérarchie.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Adapter les techniques de présentation à la nature des produits
Mettre en œuvre la charte signalétique de son enseigne
Mettre en place une action promotionnelle
Recueillir des informations auprès des clients.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Les règles du merchandising
Les techniques de présentation
Le planning promotionnel
La saisonnalité des ventes
Les bases de la législation commerciale.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Sens de l'observation
- Sens de l'esthétique
- Sens de l'organisation
- Capacité à anticiper
- Capacité à travailler en équipe.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur la vente en magasin

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 21/10/2009

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FC10 CODE DE LA FC: FC-013441-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'employé commercial en magasin est amené dans certains types de magasins ou dans certaines organisations du travail à prendre en charge l'enregistrement des marchandises vendues et à encaisser les règlements des clients.

L'employé commercial en magasin met en œuvre les principes de base de l'accueil en caisse. Cette phase de contact avec la clientèle est importante car elle représente la dernière impression commerciale que va conserver le client du magasin. Il utilise le terminal de paiement en respectant les procédures d'encaissement. Il sait utiliser les différents moyens de paiement. Il contribue à la lutte contre les fraudes en caisses en portant son attention principalement sur les incohérences de prix, les fausses identités, les chèques volés et les faux billets.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'employé commercial en magasin est polyvalent et peut alterner ses tâches habituelles sur la surface de vente avec des périodes en caisse en fonction de la politique commerciale ou tout simplement de l'organisation du travail au sein du point de vente. Il peut être affecté à l'encaissement des ventes sur une plage horaire définie à l'avance, ou accomplir cette tâche ponctuellement en cas d'affluence imprévue.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre
L'enregistrement des marchandises est fiable
Les procédures de contrôle des paiements sont respectées
Les écarts de caisse sont inexistants.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Faire preuve d'amabilité et de courtoisie
Faire preuve de vigilance autour de soi
Appliquer les procédures de sécurité en caisse
Encaisser avec les différents moyens de paiement
Appliquer les procédures de contrôle des paiements
Anticiper les sources de fraude en caisse.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Les techniques d'accueil en caisse
Les techniques d'enregistrement et d'encaissement.
Les moyens de paiement.
Le contenu d'une facture.
Les taux de TVA.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

/

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Méthode, rigueur.
- Capacité à respecter les procédures.
- Sens de l'observation.
- Courtoisie.
- Discrétion.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Presse Professionnelle:

- Libre Service Actualités (LSA)
- Points de Vente
- Linéaires

Documents référents sur le commerce

Documents référents sur la vente en magasin

Conventions collectives

Répertoire opérationnel des métiers

Fiches Emploi Métiers des Enseignes

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 23/04/2004

Auteur: SENANFF ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 27/01/2010

FC10 CODE DE LA FC: FC-010862-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

FICHE DE VERIFICATION DES ACTIVITES-TYPES

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

	Significative / Représentative	Non redondante	Commune à plusieurs titres	Autonome	Emploi tenu / accessible		Obs.
APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE	O	O	N	P	O		
ACCOMPAGNER LE CLIENT ET PARTICIPER A L'ATTRACTIVITE COMMERCIALE DU RAYON OU DU POINT DE VENTE.	O	O	N	P	O		

Oui
Non
Partiellement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

TABLEAU DE RAPPROCHEMENT AFPA / ANPE

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN		14111 - Employé de libre-service 14212 – Vendeur en px frais commerce de détail 14213 – Vendeur en alimentation générale	
1	APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE	Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les ranger en réserve ou les acheminer vers la surface de vente	CTB
		Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable	CTB
		Participer au suivi des stocks et contribuer à la validation des commandes en effectuant principalement des comptages et des vérifications	CTB
2	ACCOMPAGNER LE CLIENT ET PARTICIPER A L'ATTRACTIVITE COMMERCIALE DU RAYON OU DU POINT DE VENTE	Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente	CTB
		Mettre en valeur les produits pour développer les ventes	CTB
		Enregistrer les marchandises vendues et encaisser	CTB

Nature du lien

CTB : Compétence Technique de Base

CA : Compétence Associée

CLE : Capacité Liée à l'Emploi

AS : Activité Spécifique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

14111 Employé/employée de libre-service

Définition de l'emploi/métier :

Assure l'étiquetage et le balisage des produits destinés à la vente, la manutention, la mise en rayon, sous la responsabilité du chef de rayon. Participe à l'information de la clientèle, et, selon le type de magasin, à la gestion d'un sous-rayon.

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

L'emploi/métier s'exerce en grande ou moyenne surface de vente, en libre-service ou en magasin populaire.

* L'activité s'effectue le plus souvent en position debout avec de nombreux déplacements à l'intérieur du magasin. Elle comporte la manutention de charges éventuellement lourdes. Le port d'une blouse ou d'un uniforme est généralement imposé.

* L'activité nécessite de travailler le samedi. L'organisation du travail sous forme de temps partiel avec des plages horaires variables est fréquemment rencontrée.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier ne nécessite pas de formation ou d'expérience professionnelle particulières.

Néanmoins, l'accès s'effectue souvent à partir de formations de niveau V (CAP, BEP) relevant du secteur du commerce, acquises par la voie scolaire ou celle de l'apprentissage.

Compétences techniques de base :

- Remplir, ranger, nettoyer les rayons et assurer la rotation des produits.
- Etiqueter, baliser et changer les prix des marchandises.
- Passer, sans négocier, certaines commandes à partir d'un cadencier.
- Participer à l'inventaire, la réception et la vérification des marchandises.

Compétences associées :

- Réaliser un assortiment.
- Utiliser un appareil de manutention.

Capacités liées à l'emploi :

* L'emploi/métier requiert d'être capable de :

- S'adapter à des changements de tâche fréquents en cas de poly activité.

Activités spécifiques :

* Activités exercées :

- Participation à la vente.
- Relevé des prix chez la concurrence.

* Domaines d'application :

- Boucherie-charcuterie.
- Boulangerie-pâtisserie.
- BOF (beurre, œufs, fromages).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

- Fruits et légumes.
- Poissonnerie.
- Surgelés, produits frais en libre-service.
- Epicerie.
- Liquides (boissons...).
- Electroménager.
- Loisirs, sport, voyages, jouets.
- Droguerie, hygiène, parapharmacie.
- Confection, textile, chaussure.
- Photo, ciné, son, vidéo.
- Librairie-papeterie.
- Aménagement de la maison, bricolage.
- Jardinage.
- Polyvalence.
- * Responsabilités exercées :
 - Gestion d'un sous-rayon.
 - Gestion des stocks.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Hypermarché ou supermarché à dominante alimentaire.
- Grande surface spécialisée.
- Petite surface de proximité.
- Grand magasin, magasin populaire.
- Autres (solderie...).

Conditions de travail :

- Travail le dimanche matin (commerce de détail alimentaire)
- Travail le dimanche en commerce non alimentaire (ameublement, jardinerie...)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

14212 Vendeur/vendeuse en produits frais (Commerce de détail)

Définition de l'emploi/métier :

Assure la vente au comptoir des marchandises relevant de sa spécialité à une clientèle de particuliers. Expose les denrées périssables en gondoles traditionnelles ou réfrigérées. Peut procéder à l'encaissement.

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

L'emploi/métier s'exerce en position debout, en magasin souvent froid ou en extérieur (marchés). Les allées et venues sont fréquentes dans la surface de vente et les réserves.

- * Cette activité implique le port de charges parfois lourdes.
 - * Elle nécessite de travailler le samedi, parfois le dimanche matin (commerce de détail alimentaire).
- Le port d'une tenue de travail spécifique peut être imposé pour des raisons d'hygiène.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier est accessible généralement à partir de formations de niveau V (CAP ou BEP) relevant du secteur du commerce ou relatives à la gamme de produits vendus. Celles-ci peuvent être acquises par la formation initiale ou continue.

- * Une expérience professionnelle de 2 à 3 ans est souvent requise, de préférence dans la même gamme de produits. En effet, le passage d'une spécialité à l'autre est rarement observé, sauf dans les surfaces de vente en libre-service.

Compétences techniques de base :

- Appliquer les règles de conservation et de stockage des produits vendus, selon leur nature et leurs caractéristiques.
- Maîtriser les gestes techniques spécifiques aux produits vendus (affinage, écaillage, découpe...).
- Exposer les marchandises de façon attractive dans la surface de vente.
- Participer à l'entretien du magasin et au rangement des réserves.
- Accueillir le client et lui faire préciser son besoin.
- Conseiller le consommateur dans ses choix : variétés, provenances.
- Informer le client sur les recettes de consommation.
- Peser ou emballer la marchandise.
- Etablir la fiche de caisse et procéder à l'encaissement.

Compétences associées :

- Posséder des notions de gestion.
- Parler une langue étrangère (magasin de luxe).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

Capacités liées à l'emploi :

- * L'emploi/métier requiert d'être capable de :
 - Supporter la station debout quasi permanente.
 - Se soumettre à des règles d'hygiène strictes.
 - Etablir un contact personnalisé avec la clientèle.
 - Supporter les odeurs liées à la manipulation

Activités spécifiques :

- * Activités exercées :
 - Etablissement des commandes de réapprovisionnement.
 - Contact avec la clientèle étrangère.
- * Domaines d'application :
 - Boucherie.
 - Charcuterie.
 - Volaille.
 - Boulangerie-pâtisserie.
 - Confiserie, chocolaterie.
 - Fruits et légumes.
 - Poissonnerie.
 - Produits laitiers, œufs.
 - Fromage à la coupe.
- * Responsabilités exercées :
 - Encadrement d'une équipe de vendeurs.
 - Gestion d'un magasin.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Magasin traditionnel.
- Supermarché ou hypermarché.
- Commerce de luxe alimentaire.
- Marché, foire.
- Vente ambulante.

Conditions de travail :

- Travail le dimanche matin (commerce de détail alimentaire).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

14213 Vendeur/vendeuse en alimentation générale

Définition de l'emploi/métier :

Assure la vente de produits d'épicerie (conserves, biscuits, légumes et fruits secs...), de boissons et spiritueux. Procède à l'exposition des produits dans la surface de vente (mise en rayon, vitrine...) et peut effectuer les encaissements. Peut aussi, de façon complémentaire, assurer la vente de produits frais.

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

L'emploi/métier s'exerce en position debout avec des allées et venues fréquentes dans le magasin et les réserves.

* L'activité impose le port de charges parfois lourdes.

* L'emploi/métier implique de travailler le samedi, quelquefois le dimanche matin. Le port d'une blouse peut être imposé.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier est accessible principalement à partir de formations de niveau V (CAP, BEP de vente en épicerie) acquises par la formation initiale ou continue.

Compétences techniques de base :

- Accueillir le client et lui présenter les produits.
- Conseiller et informer le consommateur sur les différentes marques et qualités référencées dans le magasin.
- Servir le client.
- Etablir la fiche de caisse ou procéder à l'encaissement.
- Assurer la mise en rayon et le marquage des produits.
- Participer à l'entretien de la surface de vente.

Compétences associées :

- Posséder des notions de gestion.
- Parler une langue étrangère (magasin de luxe).
- Pratiquer les techniques de vente par téléphone (commerce de gros).

Capacités liées à l'emploi :

- * L'emploi/métier requiert d'être capable de :
 - Etablir facilement des relations avec les clients.
 - Adapter sa présentation et son attitude à la clientèle concernée.
 - Supporter la station debout quasi permanente

Activités spécifiques :

- * Activités exercées :
 - Etablissement des commandes de réapprovisionnement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

- Contact avec la clientèle étrangère.
- * Produits vendus :
 - Boissons, vins, spiritueux.
 - Confiserie.
 - Epicerie.
 - Epicerie fine.
 - Epicerie exotique.
 - Produits diététiques.
- * Responsabilités exercées :
 - Encadrement d'une équipe de vendeurs.
 - Gestion d'un magasin.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Magasin traditionnel.
- Magasin de luxe.
- Grossiste.
- Marché, foire, vente ambulante.

Conditions de travail :

- Travail le dimanche matin (commerce de détail alimentaire).

Copyright © 2004, ANPE - Informations légales

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	TP-00219	REAC	1	08/10/2009	27/01/2010	

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi