



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) Technicien(ne)-Vendeur(se) Spécialisé(e) en
Matériels de Sports

Niveau V

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	9
Fiche compétence professionnelle	13
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	31
Glossaire du REAC	33

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre de Agent(e) d'entretien et de distribution de matériel de sport et de loisirs a été créé par arrêté de spécialité paru Journal Officiel le 8 septembre 2006 et est constitué de 3 activités.

L'option retenue est la révision du titre.

Le titre est reconfiguré en 2 activités et son intitulé est modifié.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'analyse du travail ainsi qu'une enquête auprès des magasins du commerce d'articles de sport ont montré que le titre professionnel correspondait, dans ses objectifs, aux besoins du secteur.

Toutefois est apparue la nécessité :

- de faire évoluer la structure du titre professionnel pour mieux correspondre aux employabilités intermédiaires en lien avec la saisonnalité (été/hiver) et intégrer dans chaque activité les compétences techniques et commerciales contribuant à l'employabilité
- de modifier l'intitulé du titre pour clarifier son positionnement par rapport au secteur professionnel et aux intitulés d'emploi
- d'introduire des savoir-faire en électricité pour réaliser l'entretien des vélos à assistance électrique.

L'activité des magasins spécialisés dans la commercialisation des matériels de sport est fortement marquée par la saisonnalité des pratiques sportives. De ce fait, l'organisation (espace de vente/location et atelier) et donc l'activité sont conditionnées par deux temps forts correspondant aux deux principaux types de matériels : le matériel d'hiver et le matériel d'été.

Le secteur fait appel, principalement en magasins de montagne, à un nombre important de salariés sous contrat de travail de type "saisonnier ou CDD" embauchés pour une saison été ou hiver. Le caractère «pluriactivité/compétences» de l'emploi et les possibilités d'annualisation du temps de travail peuvent permettre de réduire ce phénomène et faciliter le recrutement en CDI.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
Commercialiser des matériels de sport et de loisirs	Réaliser la maintenance et la commercialisation des matériels de sport d'été
Réaliser la maintenance des équipements de sports de glisse d'hiver	Effectuer la remise en état et la location des matériels de sport de glisse d'hiver
Préparer et remettre en état des matériels de sports d'été	

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser la maintenance et la commercialisation des matériels de sport d'été	1	Entretien et corder des raquettes de tennis
		2	Monter et régler des cycles
		3	Entretien des cycles
		4	Remettre en état des cycles
		5	Commercialiser des matériels de sport d'été
2	Effectuer la remise en état et la location des matériels de sport de glisse d'hiver	6	Monter et régler des matériels de skis
		7	Entretien des matériels de skis
		8	Réparer des matériels de skis
		9	Louer des matériels de skis

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) Technicien(ne)-Vendeur(se) Spécialisé(e) en Matériels de Sports

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Il(elle) exerce son activité en magasin de montagne ou de ville. Il(elle) intervient principalement sur des cycles, des skis et des raquettes de tennis. Il(elle) assure le montage, le réglage, l'entretien et la réparation des matériels clients ou du parc locatif, ainsi que la vente et/ou la location des matériels. Son activité suppose une polyvalence technique et commerciale. Les conditions d'exercice pouvant varier en fonction de la typologie des magasins.

Axe technique : Il(elle) monte, règle et vérifie les matériels et les met à disposition du client. Il(elle) établit des diagnostics, enregistre, planifie l'intervention. Il(elle) réalise les opérations d'entretien, de maintenance, de réparation des matériels clients et/ou du parc locatif. Il(elle) organise son poste de travail et gère l'outillage individuel et collectif. Il(elle) vérifie le bon fonctionnement des outillages spécifiques ou des machines et s'assure de leur utilisation en sécurité

Axe commercial : Il(elle) accueille, renseigne, conseille le client. Il(elle) réalise la location, la vente de matériels ou d'accessoires. Il(elle) participe à l'organisation de l'espace de vente et veille à le maintenir en état.

Le travail est réalisé dans un atelier, un espace de location ouvert sur l'espace de vente et implique une relation constante avec la clientèle. Il(elle) travaille seul(e), souvent au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique à qui il(elle) rend compte. Il(elle) peut exercer dans des situations inconfortables, le plus souvent debout et soulever des charges de moyenne importance. Il(elle) effectue de nombreux déplacements. Le port d'une tenue est souvent imposé par le magasin. En fonction de la période et du type de structure il(elle) peut être amené à travailler le WE. Les horaires sont normalement réguliers mais certains travaux liés à la saisonnalité des produits peuvent entraîner des aménagements horaires. Suivant le type d'emploi (CDD ou saisonnier par exemple) et le contexte environnemental lié aux différentes pratiques sportives, une mobilité géographique plus ou moins importante peut être nécessaire.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
le secteur du commerce et de la distribution de matériel de sport et de loisir

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
Technicien vendeur en article de sports

Vendeur en article de sport, Vendeur spécialisé en article de sport
Conseiller technique ski, cycle, Conseiller technique sports
Technicien cycle, Skiman, Cordeur

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Pour pouvoir exercer l'activité d'entretien et de réparation des cycles, il est nécessaire d'être titulaire d'un CAP ou d'un BEP ou d'un diplôme ou d'un titre de niveau égal ou supérieur homologué ou enregistré lors de sa délivrance au RCCP (décret n°98 246 du 2 avril 1998).

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	7/36

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser la maintenance et la commercialisation des matériels de sport d'été

Entretenir et corder des raquettes de tennis

Monter et régler des cycles

Entretenir des cycles

Remettre en état des cycles

Commercialiser des matériels de sport d'été

2. Effectuer la remise en état et la location des matériels de sport de glisse d'hiver

Monter et régler des matériels de skis

Entretenir des matériels de skis

Réparer des matériels de skis

Louer des matériels de skis

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mettre en oeuvre des modes opératoires

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : - n° 3049 Commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs

- n° 3034 Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, activités connexes, contrôle technique automobile, formation des conducteurs

Code(s) NSF :

250 w - Spécialités pluritechnologiques mécanique - électricité

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

D1211 Vente en articles de sport et loisirs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	8/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE

N° 1

Réaliser la maintenance et la commercialisation des matériels de sport d'été

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le Technicien-vendeur spécialisé en matériels de sport intervient principalement sur des raquettes de tennis, des vélos de tout type pour enfants ou adultes (VTT, vélos de randonnée, vélo à assistance électrique, vélos de ville...). Il en assure le montage, l'entretien, la réparation et la vente. Il travaille dans l'espace atelier le plus souvent ouvert sur l'espace de vente.

Il accueille le client s'informe de ses besoins et le conseille sur le choix d'un matériel, sur une intervention à réaliser.

Il vérifie le matériel et détermine les interventions à réaliser.

Il effectue les opérations de montage et de réglages des cycles et des accessoires;

Il réalise les opérations d'entretien des cycles dans le cadre des visites de sécurité ou à la demande.

Il assure les opérations de réparation des différents éléments mécaniques, hydrauliques des cycles, essentiellement par échange de pièces d'usure.

Il corde et entretient les raquettes de tennis.

Il réalise les opérations administratives liées à une intervention et à la vente d'un produit.

Il doit veiller à maintenir opérationnel son rayon (rangement, réassortiment...) et peut participer à la réception des commandes et aux rangements des produits.

Il organise son poste de travail et l'intervention à réaliser et participe au rangement et au nettoyage des différents espaces.

Dans le cas où le magasin dispose d'un parc de location il peut en assurer le suivi.

Il réalise son activité, seul sous la responsabilité d'un hiérarchique :

- en référence à la documentation technique, à des normes et/ou des procédures, dans le respect des règles de sécurité et des normes d'hygiène et d'environnement.
- en tenant compte des caractéristiques et des spécificités du matériel commercialisé, des normes de commercialisation des cycles.
- dans le cadre des règles définies et/ou de l'assurance qualité du magasin et de sa fiche de poste
- dans le respect des temps d'intervention préconisés et des plannings

Il peut être amené à sous-traiter l'intervention si elle est complexe ou nécessite un outillage spécifique hors du champ de compétence du magasin.

Dans certaines structures de petite taille il peut ponctuellement remplacer le responsable du magasin.

Le travail implique une relation directe avec la clientèle et les collègues avec lesquels il partage l'outillage et les machines.

Son travail l'oblige à la station debout quasi permanente et au port de charge. Il manipule des produits et des objets qui peuvent se révéler toxiques ou dangereux (huile, batteries, outillage...). Il doit se protéger contre les risques de brûlures, de dermatoses, de blessures et tenir compte des conditions de travail (atelier ouvert et visible par les clients).

Il peut être amené à utiliser un micro ordinateur (disponibilité des stocks, saisie des informations, ...), des engins manuels de manutention.

Il est responsable des interventions qu'il réalise, des informations qu'il donne, de l'outillage et des matériels qui lui sont confiés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Pour pouvoir exercer l'activité d'entretien et de réparation des cycles, il est nécessaire d'être titulaire d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'études professionnelles ou d'un diplôme ou d'un titre de niveau égal ou supérieur homologué ou enregistré lors de sa délivrance au répertoire national des certifications professionnelles (décret n°98 246 du 2 avril 1998).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	9/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretien et corder des raquettes de tennis
Monter et régler des cycles
Entretien des cycles
Remettre en état des cycles
Commercialiser des matériels de sport d'été

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en oeuvre des modes opératoires
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	10/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Effectuer la remise en état et la location des matériels de sport de glisse d'hiver

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le Technicien-vendeur spécialisé en matériels de sport intervient principalement sur des skis alpins, des skis de fond, des skis de randonnée, des surfs, des chaussures... Il en assure les réglages, l'entretien, les réparations et leur location. Il travaille dans l'espace « location/atelier » ouvert sur l'espace de vente.

Il accueille le client s'informe de ses besoins et le conseille sur une intervention à réaliser, sur le choix d'un matériel de location.

Il vérifie le matériel et détermine les interventions à réaliser.

Il effectue les opérations de montage et de réglages des fixations, l'entretien et la réparation des planches et des semelles de skis.

Il réalise les opérations d'entretien d'une paire de chaussures.

Il assure le suivi du matériel en location.

Il réalise les opérations administratives liées à une intervention et à la location.

Il organise son poste de travail et l'intervention à réaliser et participe au rangement et au nettoyage des différents espaces.

Il peut participer à la vente de matériels et d'accessoires et à la vérification de l'état de présentation de l'espace de vente.

Il réalise son activité :

- en référence à la documentation technique, à des normes et/ou des procédures,
- dans le respect des règles de sécurité et des normes d'hygiène et d'environnement.
- en tenant compte des caractéristiques et des spécificités des différents matériels.
- dans le cadre des règles définies et/ou de l'assurance qualité du magasin et dans le respect de sa fiche de poste
- dans le respect des temps d'intervention préconisés et des plannings seul sous la responsabilité d'un hiérarchique

Il peut être amené à sous-traiter l'intervention si elle est complexe ou nécessite un outillage spécifique hors du champ de compétence du magasin.

Dans certains cas il peut remplacer ponctuellement son responsable.

Le travail impose des contacts permanents avec la clientèle et les collègues avec lesquels il partage l'outillage et les machines.

En saison, la clientèle est souvent étrangère (langue anglaise). L'activité se caractérise par d'importantes variations journalières et de fortes périodes d'affluence.

Le travail implique la station debout permanente et le port de charge. Il manipule des produits et des objets qui peuvent se révéler toxiques ou dangereux (résine, colle, outillage ou machines...). Il doit se protéger contre les risques de brûlures, de dermatoses, de blessures et d'irritations et tenir compte des conditions de travail (atelier ouvert, visible par les clients). Le port d'EPI peut être imposé. Il doit respecter les consignes de réglage et d'utilisation en sécurité des machines (surmouleuse, ponceuse...).

Il peut être amené à utiliser un micro ordinateur (disponibilité des stocks, saisie des informations, planning de location...), des engins manuels de manutention.

Il est responsable des interventions qu'il réalise, des informations qu'il donne, de l'outillage, des matériels qui lui sont confiés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	11/36

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Monter et régler des matériels de skis
Entretien des matériels de skis
Réparer des matériels de skis
Louer des matériels de skis

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en oeuvre des modes opératoires
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	12/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Entretien et corder des raquettes de tennis

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'outillage et de la matière d'œuvre à sa disposition, de la documentation technique, d'une demande client :

- réaliser un cordage
 - remettre en état une raquette de tennis.
 - conseiller le client sur le choix d'une raquette ou d'un cordage
- en conformité avec les spécificités techniques et en cohérence avec les besoins du client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, dans l'espace atelier le plus souvent implanté dans l'espace de vente. Plusieurs clients peuvent se présenter simultanément.

La manipulation des outillages ou des matériels peut se révéler dangereuse (coupures, ripage, pincement).

La compétence suppose de :

Prendre en compte la demande client

Repérer et préparer les éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention (outillage, matière d'œuvre, documentation...)

Utiliser en sécurité l'outillage et la matière d'œuvre

Tenir propre son espace de travail

Prendre en compte la circulation des clients dans le rayon tennis.

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des interventions réalisées

des informations données

de l'outillage, des matériels et des équipements confiés

Critères de performance

L'intervention réalisée et/ou les informations données sont fiables et vendables.

La prestation réalisée est en conformité avec les besoins détectés

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des différents cadres de raquettes de tennis : composition, forme,

Connaissance des différents niveaux de jeu et le type de pratique

Connaissance des marques, les modèles et les performances

Connaissance de l'entretien des raquettes de tennis

Connaissance des risques physiques d'une raquette mal adaptée (tendinite)

Connaissance des différents types de cordages

Connaissance des méthodes de cordage

Connaissance de l'outillage et les machines du codeur

Connaissance des règles de calcul (longueur du cordage en fonction du tamis)

Connaissance des risques de « casse » occasionnés par la réalisation d'un mauvais cordage

Connaissance des différentes garanties

Connaissance des techniques de questionnement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	13/36

Identifier le niveau et le jeu du tennisman
 Donner à un client une information technique
 Vérifier la tension du cordage,
 Vérifier l'équilibrage du manche
 Contrôler le cadre
 Corder une raquette de tennis (méthode 2 nœuds, 4 nœuds...)
 Mettre à nue un cadre de raquette
 Réaliser des cordages spéciaux
 Modifier un manche,
 Poser un grip
 Equilibrer une raquette
 Personnaliser la raquette (antivibratoires, protection de tête...)

 Questionner un client pour définir ses besoins
 Accueillir un client dans le respect du service client (attitude, langage...)

 Appliquer une méthodologie logique d'intervention
 Réaliser avec dextérité un geste manuel

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	14/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Monter et régler des cycles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande orale ou d'une fiche de travail, de la documentation technique, de l'outillage et la matière d'œuvre à disposition dans l'atelier :

- Réaliser le montage du cycle
- Monter des accessoires
- Effectuer les réglages de mise en service

Sur tout type de vélo y compris les vélos à assistance électriques, essentiellement du matériel neuf destiné à un client ou à la présentation dans l'espace vente, dans le respect des normes et les consignes de sécurité concernant la commercialisation des cycles.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans l'espace atelier le plus souvent ouvert sur l'espace de vente.

La manipulation des outillages ou des matériels peut se révéler dangereuse (coupures, ripage, pincement).

La compétence suppose de : Prendre en compte les informations données par la fiche de travail ou par le client suite à une vente

Travailler dans le respect des normes et des procédures

Exploiter des documentations techniques

Utiliser en sécurité l'outillage et la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier

Respecter l'organisation concernant le tri sélectif des déchets

Remettre au client un matériel ne présentant aucun défaut (rayures, salissures...)

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des interventions réalisées

des informations données

de l'outillage, des matériels confiés

Critères de performance

L'assemblage du cycle est en conformité avec les normes de sécurité et la documentation technique.

Les réglages réalisés sont précis et adéquation avec la morphologie du cycliste.

Le cycle est propre.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des différents types de vélos, leurs différences techniques et leurs utilisations

Connaissance des spécificités des vélos à assistance électrique

Connaissance des différents composants d'un vélo : cadre, fourche, dérailleur...

Connaissance des différents accessoires : porte bébé, éclairage, signalisation, compteur, sacoches...)

Connaissance des matériaux entrant dans la composition d'un cycle

Connaissance des principes de base d'un assemblage mécanique : perçage, filetage, taraudage, serrage

Connaissance de l'outillage spécifique

Connaissance de la lecture et de l'exploitation d'un schéma simple, d'une vue éclatée, d'une documentation technique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	15/36

Connaissance de la réglementation en vigueur (norme AFNOR) concernant la commercialisation des cycles et vélos à assistance électrique
 Connaissance du code de la route et la circulation des cycles
 Connaissance de l'obligation et responsabilité du commerçant et du client
 Connaissance des risques liés à l'utilisation d'un cycle
 Connaissance du livret d'entretien, de la garantie
 Connaissance de la fiche de travail,
 Connaissance des méthodes de questionnements
 Connaissance de la morphologie d'un cycliste
 Connaissance des principaux calculs (mesures, règle de trois, angles...) pour régler un vélo
 Connaissance des règles et consigne de port de charge et de sécurité (déplacement et levage du cycle)
 Connaissance des produits d'entretien utilisés pour le nettoyage d'un vélo

Identifier la morphologie d'un utilisateur pour effectuer les réglages d'un cycle
 Classifier les vélos et identifier leurs différences techniques
 Réaliser un assemblage mécanique simple
 Réaliser le montage d'un vélo
 Réaliser les différents réglages de mise en service d'un vélo (hauteur de selle, guidon, pédale)
 Installer des accessoires
 Contrôler les serrages et le fonctionnement du vélo
 Vérifier la conformité du montage des cycles aux normes de sécurité
 Nettoyer un cycle
 Documenter les différents documents administratifs : carnet d'entretien, garantie

Questionner oralement un client pour obtenir des informations simples
 Adopter une attitude conforme avec la notion de service client (politesse, tenue vestimentaire...)
 Consigner sur un formulaire des informations techniques simples

Respecter des consignes de sécurité, un mode opératoire
 Réaliser avec rigueur des assemblages simples
 Respecter des paramètres dimensionnels donnés

Réaliser un montage de façon ordonnée et rigoureuse

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	16/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Entretenir des cycles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une fiche de travail ou d'une demande orale d'un client, du carnet d'entretien, des consignes des fabricants, de la documentation technique, de l'outillage et la matière d'œuvre à disposition dans l'atelier :

- Prendre en charge le matériel à entretenir
- Effectuer l'ensemble des contrôles de fonctionnement et de sécurité
- Réaliser les entretiens préconisés.

Sur tout type de vélos y compris les vélos à assistance électrique, en conformité avec les normes de sécurité et les besoins du client

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il s'effectue dans l'espace atelier, le plus souvent ouvert sur l'espace de vente, L'espace et les équipements peuvent être partagés avec plusieurs collègues. Les contacts avec les clients sont très fréquents.

La manipulation des outillages ou des matériels peut se révéler dangereuse (coupures, ripage, pincement, écrasement).

La compétence suppose de : Prendre en compte les informations données par le carnet d'entretien

Travailler dans le respect des procédures définies par les fabricants

Tenir compte du passage de chaland à proximité de son poste de travail

Planifier et organiser son intervention

Utiliser en sécurité l'outillage et la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier

Respecter l'organisation concernant le tri sélectif des déchets

Tenir compte de l'image du magasin (tenue, attitude...)

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des interventions réalisées

des informations données

de l'outillage, des matériels confiés

Critères de performance

Les contrôles réalisés sont pertinents et fiables

Les interventions réalisées sont en conformité avec les modes opératoires préconisées par le constructeur sur le carnet d'entretien et/ou le manuel constructeur.

Les outillages sont utilisés de façon appropriée et en sécurité.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des règles d'accueil d'un client et des méthodes de questionnement

Connaissance des principales causes de dysfonctionnement d'un vélo

Connaissance du fonctionnement et du réglage des différents organes composants un cycle

Connaissance des documents techniques des différents fournisseurs, la nomenclature

Connaissance des pièces détachées et la matière d'œuvre utilisées pour réparer un vélo

Connaissances des règles de sécurité d'utilisation des outillages

Connaissance des principes de base en électricité

Connaissance des principes de base d'utilisation d'un logiciel informatique

Connaissance des systèmes de rangement des cycles (potence...)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	17/36

Connaissance des calculs de base (les 4 opérations, %, circonférence...)
Connaissance du recyclage des déchets (huile, batteries...)

Prendre en charge et/ou restituer le matériel dans le cadre d'une opération de maintenance
Vérifier le matériel avant/après intervention
Documenter une fiche d'intervention, un carnet d'entretien
Réaliser un devis
Remettre en état un assemblage mécanique simple (filetage, taraudage, extraction de goujon...)
Réaliser une visite de sécurité
Entretenir des circuits électriques d'un vélo et d'un vélo à assistance électrique (changement de lampe, de batterie...)
Entretenir le système de freinage d'un vélo (changement de câble, des patins ou des plaquettes, vérification des freins à disques...)
Entretenir les organes de transmissions d'un vélo (changement et réglage de chaîne, réglage de dérailleur avant/arrière, changement de câble, de pédalier...)
Entretenir le système de suspension et de direction d'un vélo (vérification des pressions d'air, vidange, vérifications des fourches, réglage des jeux...)
Entretenir les roues (échanger et réparer des pneumatiques, retendre des rayons, régler un moyeu de roue...)
Réaliser les différents graissages et/ou lubrification
Ranger et nettoyer le matériel

Synthétiser par écrit des informations sur une fiche de travail
Questionner un client pour détecter un dysfonctionnement
Donner à un client une information technique (entretien, utilisation en sécurité...)

Auto contrôler ses interventions

Utiliser une documentation technique
Utiliser l'outillage en conformité avec l'intervention à réaliser
Respecter un mode opératoire d'intervention et/ou de sécurité
Utiliser un logiciel de documentation d'une fiche de travail

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	18/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Remettre en état des cycles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un bon de travail ou d'une demande orale, de la documentation technique, de l'outillage et la matière d'œuvre à disposition dans l'atelier :

- Confirmer le pré diagnostic
- Remplir les documents administratifs (fiche de travail, devis...)
- Effectuer les opérations correspondantes de remise en état (essentiellement par échange standard)

Sur du matériel client, principalement des VTT, des vélos de ville, des vélos à assistance électrique, dans le respect des spécifications techniques, des règles d'hygiène et de sécurité

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il s'effectue dans l'espace atelier, le plus souvent ouvert sur l'espace de vente, L'espace et les équipements peuvent être partagés avec plusieurs collègues. Les contacts avec les clients sont très fréquents.

La manipulation des outillages ou des matériels peut se révéler dangereuse (coupures, ripage, pincement, écrasement).

La compétence suppose de : Prendre en compte les informations données par la fiche de travail
Travailler dans le respect des procédures définies par les fabricants
Tenir compte du passage de client à proximité de son poste de travail
Planifier et organiser son intervention
Utiliser en sécurité l'outillage et la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier
Respecter l'organisation concernant le tri sélectif des déchets
Signaler (au client ou à son hiérarchique) tout autre dysfonctionnement qu'il repère lors de l'intervention

Elle implique une responsabilisation au niveau : des interventions réalisées
des informations données
de l'outillage, des matériels confiés

Critères de performance

Les temps alloués sont respectés
Le travail produit est en conformité avec les préconisations techniques
L'intervention réalisée est pertinente au regard de la demande client
L'ordre de réparation est dûment rempli
Le poste de travail est rangé
Les règles de tri des déchets sont respectées

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des principales causes de casse ou de dysfonctionnements d'un vélo
Connaissance des méthodes de contrôles et de diagnostic de pannes sur un vélo
Connaissance de l'interprétation des contrôles réalisés
Connaissance de l'établissement d'une liste des travaux de remise en état à effectuer sur un cycle
Connaissance de l'exploitation de la documentation technique des différents fabricants
Connaissance des principes de base de l'hydraulique
Connaissance des principes de base de préparation d'une commande (fichier stock, bon de commande, tarifs...)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	19/36

Connaissance de la technologie (mécanique, hydraulique...) des différents organes des cycles
 Connaissance de l'outillage spécifique de métrologie et de réparation des cycles
 Connaissance de la prévention des risques dans un atelier de maintenance cycle (flaque d'huile, bruit, matériel de levage...)
 Connaissance des pièces détachées et la matière d'œuvre utilisées pour réparer un vélo (câble, huile, graisse, visseries...)
 Connaissance des principes de base de tri et recyclage des déchets
 Connaissance des calculs de bases, (les mesures de longueurs, la circonférence, les proportions...)
 Connaissance des tarifs de l'atelier (le temps «barémé», la main d'œuvre...)

Contrôler le fonctionnement des différents organes et éléments tournants d'un vélo
 Diagnostiquer un dysfonctionnement
 Informer le client des travaux à réaliser
 Documenter un ordre de réparation
 Réaliser un devis
 Préparer une commande de pièces
 Réaliser la révision du cadre de vélo (vérification de la géométrie, de l'alignement...)
 Remettre en état le système de direction (changement de pièce d'une fourche simple, télescopique hydraulique, modification de la géométrie d'une fourche, réglage des jeux de direction...)
 Remettre en état les transmissions (par échange des commandes et des sélecteurs, de la boîte de vitesse indexée, du plateau, du dérailleur, de la roue libre) ;
 Remettre en état le système de freinage (remplacement d'un système de frein mécanique, hydraulique, purger un système de frein hydraulique, réglage de la précontrainte, de l'équilibre des leviers, de la garde...)
 Remettre en état le système de suspension avant et arrière (mécanique, hydraulique)
 Remettre en état une roue (alignement, rayonnage, dévoilage, changement de jante, de moyeux...)
 Remettre en état les circuits électriques d'un vélo (détection de panne, réparation d'un faisceau...)
 Vérifier le fonctionnement et les réglages de sécurité
 Vérifier la conformité de l'intervention avec la fiche de travail
 Ranger et nettoyer l'atelier

Donner oralement une information technique en utilisant un vocabulaire simple
 Remplir des documents administratifs pré établis

Réaliser des contrôles de fonctionnement en respectant ou adaptant un mode opératoire
 Utiliser avec dextérité et rigueur un outillage
 Anticiper les opérations à réaliser pour optimiser le temps d'intervention
 Exploiter des documentations techniques pour fiabiliser le résultat d'une intervention
 Respecter l'organisation du tri sélectif

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	20/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Commercialiser des matériels de sport d'été

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande orale d'un client, de la documentation technique informatisée ou non (catalogue, fiche produit, tarif, fichier stock...), du matériel présent dans l'espace de vente (principalement des vélos, des raquettes de tennis) :

- Donner des renseignements produits
- Réaliser la vente des matériels, des accessoires.
- Participer au maintien de l'opérationnalité de l'espace (suivi des linéaires, rangement).

Dans le respect du service client et des objectifs du magasin.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, sous la responsabilité d'un chef de rayon, dans l'espace de vente.
La relation est permanente avec la clientèle.

La compétence suppose de :

Prendre en compte les objectifs commerciaux fixés pour le rayon

Adopter une posture de service client pour fidéliser le client

Se rendre disponible pour répondre au client

Rendre compte à son supérieur de toute anomalie concernant le rayon (rupture de stock, problème sur des produits...) ou réclamation

Se tenir informé sur les nouveaux produits

Selon l'organisation du magasin :

Gérer simultanément l'accueil client sur l'espace de vente et ses interventions à l'atelier

Assurer le suivi administratif du parc de location

Réaliser l'encaissement

Elle implique une responsabilisation au niveau :

Des informations données

Du rangement de son rayon dans le respect de sa fiche de poste

Critères de performance

L'argumentation est en cohérence avec les besoins détectés

Le comportement est conforme avec le service client (attitude, vocabulaire, politesse...)

Les informations données et/ou écrites (arguments, facture, devis,...) sont fiables

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance de la responsabilité du commerçant

Connaissances des techniques de vente :

- l'accueil : la présentation et l'attitude du vendeur
- la détection des besoins du client
- les différents clients et leurs mobiles d'achat
- la présentation des matériels et l'argumentation
- la réponse aux objections
- la conclusion de la vente
- les ventes additionnelles

Connaissance de la structure d'un espace de vente

Connaissances des produits «complémentaires» chaussures, casques, cale pieds...

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	21/36

Connaissances des différentes garanties

Connaissance du rôle des différents documents : la facture, le devis, l'ordre de réparation, le bon de location...

Connaissances des éléments entrant dans le calcul d'un prix de vente

Connaissances des différents moyens de paiement

Connaissance des notions de suivi des stocks

Connaissance de base d'utilisation d'un logiciel de suivi des stocks, de facturation

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement d'un espace location

Connaissances des promotions commerciales

Connaissances des objectifs commerciaux du magasin

Recevoir un client dans le magasin

Réaliser une vente, une vente additionnelle

Donner oralement à un client une information technique (entretien, utilisation)

Prendre en charge une réclamation

Prendre en charge un matériel en retour de garantie

Proposer un service de location

Réaliser une facture et donner un prix

Réaliser l'encaissement

Renseigner les documents produits (carnet d'entretien, bon de garantie...)

Tenir propre le rayon

Ranger le linéaire et mettre les produits en rayon

Participer à la réalisation d'un inventaire physique d'un rayon

Préparer une commande de réassortiment

Réaliser l'étiquetage d'un produit

Recevoir une livraison et ranger les marchandises en réserve

Mettre à jour le fichier stocks

Ecouter de façon active un client

Argumenter oralement sur le choix d'un produit

Adopter une attitude neutre face au client (gestion du stress)

Construire de façon logique un argumentaire de vente

Organiser son activité pour se rendre disponible

Utiliser une documentation technique pour étayer un argument

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	22/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Monter et régler des matériels de skis

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un bon de travail ou d'une demande orale, de l'outillage et de la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier, de la documentation technique, des normes de réglage, de schémas de montage :

- Réaliser l'assemblage « planche-fixation »
- Effectuer le réglage des fixations,

Sur du matériel (neuf ou non) de client ou du parc mis en location, essentiellement des skis alpins, des skis de fond, des skis de randonnée, des surfs..., dans le respect de la demande client, des spécifications techniques, des normes et des règles de sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé :

- seul, mais le plus souvent au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique.
- dans l'espace atelier ou de location, souvent ouvert sur l'espace de vente
- très fréquemment en présence de la clientèle

La manipulation des outillages ou des matériels peut se révéler dangereuse (coupures, ripage).

Lorsque l'activité est réalisée dans l'espace location, elle se caractérise par enchaînement de gestes répétitifs, dans une contrainte de temps liée à la forte affluence de clientèle.

La compétence suppose de :

Prendre en compte la demande client

Repérer et préparer les éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention (outillage, matière d'œuvre, documentation...)

Exploiter les tableaux de réglages des fixations

Utiliser en sécurité l'outillage et la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier

Tenir propre son espace de travail

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des interventions réalisées

des informations données

de l'outillage, des matériels confiés

Critères de performance

Le temps imparti est respecté

L'intervention réalisée (réglage et/ou montage) est conforme aux besoins du client

Les réglages sont réalisés en conformité aux normes

Le montage de la fixation est fiable

L'utilisation de l'outillage, du gabarit est pertinente

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissances des différents types de skis

Connaissances des différents types de chaussures de skis

Connaissance de la structure et la composition d'une chaussure

Connaissance de la structure et la composition d'une planche de ski, de surf

Connaissance de la structure et du fonctionnement des différents types de fixations

Connaissances des méthodes de pose d'une fixation, avec ou sans gabarit

Connaissances des risques encourus par le skieur suite à un mauvais réglage (traumatologie)

Connaissance du fonctionnement de l'outillage électro portatif

Connaissance de la fiche de travail

Connaissance de la documentation technique (catalogue, fiche techniques...)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	23/36

Connaissances des normes AFNOR de réglage des fixations
Connaissance de la lecture d'un schéma simple
Connaissances des principaux types d'assemblage simples (perçage, vissage, serrage, collage...)
Connaissances des mobiliers de rangement des skis, des chaussures

Détecter le besoins du client (niveau de ski du client, poids...)
Vérifier la compatibilité chaussure/fixation
Effectuer le montage de fixations de ski (alpin, fond, surf) avec ou sans gabarit
Réaliser un assemblage simple
Réaliser les différents réglages des fixations
Vérifier le fonctionnement des fixations
Vérifier la conformité des réglages par rapport aux normes AFNOR
Vérifier l'état général du ski (planche et fixation) avant sa mise à disposition
Donner au client une information orale d'utilisation, d'entretien
Ranger son poste de travail
Ranger le matériel en vue d'une mise à disposition

Ecouter un client pour définir ses besoins
Donner oralement un message technique
Agir dans le sens du service client défini par le magasin

Appliquer des consignes et/ou des procédures
Utiliser l'outillage de façon rigoureuse
Réaliser un réglage de façon ordonnée et rigoureuse

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	24/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Entretien des matériels de skis

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un bon de travail ou d'une demande orale, de l'outillage et de la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier, de la documentation technique, de schémas de montage :

- Réaliser l'entretien des skis (carres, semelle) manuellement ou à la machine
- Réaliser l'entretien et la désinfection des chaussures

Sur du matériel de client ou du parc mis en location, essentiellement sur les chaussures et les matériels de skis alpins, de skis de fond, de skis de randonnée, des surfs,..., dans le respect de la demande client, des spécifications techniques, des normes et des règles de sécurité

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, souvent au sein d'une équipe avec laquelle sont partagés l'espace et l'utilisation des machines, dans l'espace atelier souvent ouvert sur l'espace de vente. Les contacts avec les clients sont nombreux.

La manipulation des outillages et des machines peut se révéler dangereuse (brulures, poussière, bruit). Le port d'un équipement peut être obligatoire.

La compétence suppose de :

Décoder la demande client

Prendre en compte la présence de client à proximité de l'espace de travail

Gérer des périodes de forte affluence

Repérer et préparer les éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention (outillage, matière d'œuvre, documentation,...)

Utiliser une documentation technique

Utiliser en sécurité les machines, l'outillage et la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier

Tenir propre son espace de travail

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des interventions réalisées

des informations données

de l'outillage, des matériels confiés

Critères de performance

L'intervention est réalisée en conformité avec les prescriptions techniques (la finition de la semelle, l'affutage, le fartage...)

Le temps imparti est respecté

Les règles et les consignes de sécurité sont respectées (utilisation des machines, de l'outillage...)

Les contrôles réalisés sont fiables

L'intervention réalisée est pertinente au regard de la demande client

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du rôle et de la valeur juridique des documents : fiche de travail ou d'intervention, devis et le lien avec la facturation

Connaissance des techniques de questionnement

Connaissance des principaux types de neige et de fonctionnement mécanique de la glisse

Connaissance des carres (rôle, matériaux)

Connaissance des différents type de peaux de skis de randonnée et de leur condition d'entretien

Connaissance des mesures d'angles

Connaissance des différents angles d'affutage

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	25/36

Connaissance des différents types de fart (code couleur, critère de choix...)
Connaissance des méthodes de fartage (à froid, à chaud...)
Connaissance des outillages spécifiques utilisés
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité lors de l'utilisation des produits
Connaissance des différentes machines et leurs principes de fonctionnement : affuteuse, farteuse...
Connaissance des méthodes de finition des semelles
Connaissance des méthodes et produits d'hygiène et de désinfection des chaussures

Prendre en charge et/ou restituer le matériel de skis à réparer
Vérifier l'état général des skis, des snowboards (planéité, fixation, carres...)
Documenter une fiche d'intervention
Réaliser le devis d'une intervention sur du matériel de sport d'hiver
Préparer l'outillage et la matière d'œuvre
Affuter des carres de skis, de snowboards (à la main ou à la machine)
Farter des skis, des snowboards
Réaliser la structuration d'une semelle
Entretenir des peaux de skis de randonnée
Réaliser l'entretien courant d'une paire de chaussures de ski (changement d'une boucle de chaussure, séchage et désinfection de la chaussure,...)
Repérer les risques d'une mauvaise utilisation des skis
Vérifier la conformité de l'opération réalisée (comparaison avec la demande, vérification des réglages...)

Ecouter un client pour répondre à sa demande
Signaler oralement à un client un dysfonctionnement du matériel
Agir dans le sens du service client défini par le magasin

Appliquer des consignes et/ou des procédures
Respecter un planning de travail
Utiliser l'outillage et les machines de façon rigoureuse
Anticiper son organisation de travail
Rechercher des informations dans la documentation technique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	26/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Réparer des matériels de skis

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A d'une fiche d'intervention, ou d'une demande orale, de l'outillage et de la matière d'œuvre à sa disposition dans l'atelier, de la documentation technique :

- Réparer des planches de skis (rayure, trou, arrachement de carres...)
- Adapter des chaussures (le chausson, la coque...),

Sur du matériel client ou du parc mis en location, essentiellement sur les chaussures et les matériels de skis alpins, de skis de fond, de skis de randonnée, des surfs,...dans le respect de la demande client, des spécifications techniques, des normes et des règles de sécurité

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le travail est réalisé seul, souvent au sein d'une équipe avec laquelle sont partagés l'espace et l'utilisation des machines, dans l'espace atelier généralement ouvert sur l'espace de vente. Les contacts avec les clients sont nombreux.

La manipulation des outillages, des matières d'œuvre et des machines peut se révéler dangereuse (poussière, projection, fumée...). Il est nécessaire de se protéger des risques de coupure, de brûlures, d'irritation, de dermatose.... Pour le ponçage, le surmoulage, le port d'un équipement individuel de protection (gants, masque, lunettes, bouchons oreille) peut être obligatoire.

La compétence suppose de :

Prendre en compte la fiche de travail fournie par son responsable

Confirmer le diagnostic

Planifier l'intervention

Repérer et préparer les éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention (outillage, matière d'œuvre, documentation,...)

Exploiter une documentation technique

Régler et utiliser et en sécurité les machines, l'outillage et la matière d'œuvre

Tenir propre son espace de travail

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des interventions réalisées

des informations données

de l'outillage, des matériels confiés

Critères de performance

Le diagnostic réalisé est fiable

L'intervention réalisée est de qualité et en conformité avec la documentation technique

Le matériel après intervention est propre

Le temps alloué a été respecté

L'outillage, les machines et de la matière d'œuvre ont été utilisés en sécurité

Le poste de travail est rangé

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des différents matériaux composant des skis

Connaissance de la structure et des paramètres dimensionnels des skis

Connaissance des procédures de diagnostic et de réparation

Connaissance de l'anatomie du pied

Connaissance des pointures de chaussure de ski (mondo-point, Fr, US...)

Connaissance du principe du bootfitting

Connaissance de l'exploitation d'une documentation technique (papier ou informatisée)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	27/36

Connaissance de l'outillage spécifique
Connaissance des principes de fonctionnement des différentes machines et leur utilisation en sécurité
Connaissance des principes d'entretien des différentes machines
Connaissance de la matière d'œuvre (colle, polyéthylène...), des consignes d'utilisation et de protection contre les risques, des règles hygiène et de sécurité...
Connaissance des techniques de ponçage
Connaissance des techniques de surmoulage
Connaissance des tarifs de l'atelier (le temps «barémé», la main d'œuvre...),

Réaliser un diagnostic d'intervention à réaliser
Contrôler la planéité d'une semelle
Préparer une semelle en vue d'une réparation
Mettre à plat une semelle
Racler, poncer une semelle (manuellement, à la machine)
Boucher un trou
Surmouler une semelle
Déverser des carres
Remettre en état un chant, une arête
Remplacer un segment de carre
Poser un empiècement sur une semelle
Coller un talon, une spatule
Adapter une paire de chaussure de skis
Adapter et/ou confectionner un chausson
Adapter la coque d'une chaussure
Documenter une fiche d'intervention : dresser une liste des travaux à réaliser
Réaliser un devis
Expliquer à un client les travaux réalisés ou à réaliser

Renseigner de façon claire et concise une fiche de travail
Utiliser un vocabulaire simple pour donner à un client une information technique

Appliquer une méthodologie logique d'intervention
Planifier le déroulement d'une intervention
Utiliser avec précision l'outillage
Appliquer des consignes de sécurité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	28/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9

Louer des matériels de skis

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du matériel présent dans l'espace location, d'une demande orale d'un client, des fichiers stock, des tarifs et des bons de location :

- Déterminer les besoins du client
- Réaliser, manuellement ou par informatique, l'ensemble des opérations administratives de location du matériel (bon de location, facture...)
- Remettre au client le matériel réglé

Pour des matériels de skis, des chaussures, des casques, dans le respect du service client, des normes de sécurité et de location, des procédures du magasin concernant la location

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'activité de location est saisonnière et très présente en magasins de montagne.

Elle se déroule dans l'espace location intégré à l'espace de vente.

Le travail est réalisé seul, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, au sein d'une équipe dans un espace et un parc de location partagé.

Les contacts avec la clientèle française ou étrangère sont permanents, à certaines périodes des flux importants sont à gérer.

Dans certaines organisations la vente d'un matériel ou d'accessoires, l'encaissement de la location peuvent être réalisés.

La compétence suppose de :

Veiller à la bonne présentation des matériels et des produits dans l'espace de vente

Eviter toute rupture de stock du parc en location

Tenir propre et rangé les espaces de travail

Réaliser le réglage des matériels

Vérifier l'état du parc de location

Donner des conseils techniques

Réaliser l'entretien du parc

Elle implique une responsabilisation au niveau :

des informations données

de la conformité (sécurité) des matériels remis

du suivi du parc mis en location

Critères de performance

La qualité de l'accueil est conforme au service client exigé par le magasin

Le matériel mis à disposition est en conformité avec les besoins du client

Le matériel mis à disposition est fiable

Les documents renseignés sont correctement renseignés

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des différentes techniques de skis

Connaissance des différents types de matériels (skis, chaussures, bâtons, casques...)

Connaissance des accessoires complémentaires (lunettes, gants...)

Connaissance des normes AFNOR en lien avec la location et le réglage des fixations

Connaissance du rôle des différents documents (devis, facture, bon de location, le fichier stock...)

Connaissance des obligations et de la responsabilité du commerçant et du client

Connaissance de l'organisation du magasin;

Connaissance de base du suivi des stocks

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	29/36

Connaissance des logiciels de location et le planning de location

Connaissance des techniques de vente

- l'accueil : la présentation et l'attitude du vendeur
- la détection des besoins du client
- la présentation des matériels et l'argumentation
- la réponse aux objections
- la conclusion de la vente

Connaissance des procédures d'organisation et d'administration du parc de location

Connaissance des procédures d'enregistrement des matériels (entrées/sorties, suivi du stock)

Connaissance de l'organisation de la surface de location.

Accueillir le client,

Conseiller le client en fonction de ses besoins

S'informer des disponibilités des matériels (planning, logiciel...)

Proposer au client un pack de matériel de location correspondant à ses besoins

Régler le matériel

Mettre à disposition du client le matériel de location

Vérifier l'état du matériel en retour de location

Ranger le matériel

Réaliser l'entretien des matériels mis en location (séchage, aseptie, maintenance...)

Réaliser la vente additionnelle d'un produit, d'un matériel

Compléter des bons de location, des factures... selon les procédures définies (manuellement ou par informatique)

Donner des consignes orales d'utilisation en sécurité du matériel

Ecouter un client pour définir ses besoins

Ecouter de façon neutre une réclamation

Conseiller oralement un client sur un choix

Se rendre disponible pour accueillir le client

Respecter l'éthique du magasin

Organiser son espace de travail et ses interventions en fonction du volume d'activité et du flux de clients

Appliquer des consignes et/ou des procédures

Respecter le planning de location

Réaliser l'intervention de façon ordonnée et rigoureuse

Utiliser un logiciel de location

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	30/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en oeuvre des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Les interventions portent sur des matériels très différents, qui pour certains, se complexifient. Les vérifications et contrôles doivent être réalisés de façon très rigoureuse car certains dysfonctionnements peuvent mettre en danger l'utilisateur. Cela suppose de :

- Connaître les spécificités des différents matériels et utiliser la documentation technique correspondante.
- Réaliser ses interventions selon un protocole logique et/ou défini
- Appliquer les normes (de procédure, de sécurité)

Critères de performance

Les phases d'intervention respectent un enchaînement logique.

L'intervention est réalisée dans le respect des règles ou consignes de sécurité (pour le professionnel et/ou l'utilisateur)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'activité implique un contact permanent avec la clientèle. Elle suppose de :

- Prendre en compte les besoins et la typologie du client pour le conseiller et lui proposer une solution
- Être pédagogue dans les explications techniques données aux clients
- Se rendre disponible et adapter son attitude pour répondre au client (gestion des files d'attente, du stress...)

Critères de performance

Le vocabulaire utilisé est clair et précis

L'attitude du vendeur est neutre.

Des formules de politesse sont utilisées.

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

La majorité des interventions réalisées dans l'atelier, sont manuelles. Elles se caractérisent par un enchaînement d'opération qui nécessite l'utilisation d'un outillage ou de machines spécifiques. Cela suppose de :

- Tenir compte de la spécificité de l'intervention pour préparer et utiliser l'outillage adéquat
- Veiller à ce que les outillages utilisés n'occasionnent aucun dégât sur le matériel (par ripage, erreur de serrage, projection...)
- Prendre toutes les précautions pour éviter les risques de blessure (port d'EPI par exemple)

Critères de performance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	31/36

L'outillage est utilisé de façon correcte et en sécurité

Le matériel ne présente aucune marque, déformation après intervention

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	32/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	33/36

Savoir faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir faire technique

Le savoir faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir faire.

Savoirs

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	TP-00307	REAC	04	25/11/2011	24/10/2011	34/36

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 artifice ou un procédé quelconques."

