



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent technicien vendeur en horlogerie

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	1/30

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	23
Glossaire technique.....	25
Glossaire du REAC	27

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	3/30

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Créé en 2004, ce titre a été successivement révisé 2009, puis 2014.

Lors de la précédente révision parue au journal officiel du 12 mars 2014, il avait été décidé d'orienter le titre professionnel de niveau 3 anciennement niveau V de « Horloger réparateur » vers un « Agent horloger en montage et entretien ». D'anciennes activités (la pendulerie et la fabrication manuelle de pièces horlogères) avaient été supprimées car elles ne correspondaient plus au contour de l'emploi. Deux activités avaient été définies : « Assembler des montres » et « Effectuer des prestations de service rapide en horlogerie ».

Cette nouvelle révision du titre professionnel propose une modification de l'intitulé du titre en « agent technicien vendeur en horlogerie » et une reconfiguration en deux activités orientées vers la vente de produits et services horlogers ainsi que les prestations techniques de service rapide en horlogerie :

- Réaliser des opérations de maintenance rapide en horlogerie;
- Réaliser les ventes et les approvisionnements d'un point de vente et de service.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Le secteur de l'horlogerie a notablement évolué depuis 4 ans et cette révision du titre intervient dans un contexte marqué par l'instabilité sur les exportations et les volumes de marché :

- Exportations Suisse : 2014 (+1,9%), 2015 (- 3,2%), 2016 (-9,9 %), 2017 (+2,7%) ;
- Marché Français des montres : 2013 (-1%), 2014 (=), 2015 (+7%), 2016 (-6%), 2017 (+4%).

Le marché de l'arc jurassien Suisse pour l'assemblage apparaît moins stable qu'auparavant.

De manière générale, le volume de montre vendu dans l'hexagone diminue alors que le prix moyen augmente.

De 1998 à 2017, la distribution d'horlogerie-bijouterie a légèrement augmenté passant de 4900 millions d'euros à 5600 millions d'euros alors que la production d'horlogerie est passée de 546 millions d'euros en 1995 à 286 millions en 2017.

(Sources : Suisse : Statistiques horlogères de la fédération de l'industrie horlogère suisse (FH).

France : Chiffres clés 2017 Horlogerie - Bijouterie – Joaillerie)

Actuellement, le secteur le plus dynamique en matière d'emploi est celui des boutiques d'horlogerie qui réalisent la vente de produit horlogers ainsi que les premiers niveaux d'entretien : changement de piles et de bracelets.

Le résultat de ces travaux de veille et les évolutions de ce secteur nous amènent à recentrer le titre professionnel sur les emplois nationaux.

L'Agent technicien vendeur en horlogerie vise des emplois de vendeur en horlogerie dans des boutiques indépendantes ou chaînes de magasin qui réalisent la vente de produits et de services horlogers : vente de montres simples et de service : premier niveau de maintenance (remplacement de piles, bracelets, verre, mouvements).

Ces emplois sont présents sur tout le territoire.

Le contenu de l'emploi évolue avec une diminution des savoir-faire d'assemblage et une légère augmentation des savoir-faire de l'activité commerciale.

L'agent intervient principalement sur des montres simples à faible prix qui sont, pour la plupart d'entre elles, équipées de mouvements à quartz.

Pour ces raisons, un changement d'intitulé du titre mettant plus l'accent sur la vente est proposé :

- Agent technicien vendeur en horlogerie.

Pour ces mêmes raisons, les deux activités sont reformulées ainsi :

- Réaliser des opérations de maintenance rapide en horlogerie ;
- Réaliser les ventes et les approvisionnements d'un point de vente et de service.

Liste des activités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	5/30

Ancien TP : Agent horloger en montage et entretien

Activités :

- Effectuer des prestations de service rapide en horlogerie
- Assembler des montres

Nouveau TP : Agent technicien vendeur en horlogerie

Activités :

- Réaliser des opérations de maintenance rapide en horlogerie
- Réaliser les ventes et les approvisionnements d'un point de vente et de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	6/30

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser des opérations de maintenance rapide en horlogerie	1	Réaliser des prestations horlogères au comptoir : piles, bracelets
		2	Remplacer un mouvement de montre
2	Réaliser les ventes et les approvisionnements d'un point de vente et de service	3	Réaliser la vente-conseil d'articles et de prestations en point de vente et de service
		4	Suivre les approvisionnements, les commandes et les dépôts d'un point de vente et de service

FICHE EMPLOI TYPE

Agent technicien vendeur en horlogerie

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'emploi consiste, à partir d'une demande client, à analyser la demande et lui proposer une solution adaptée :

- soit la vente d'un produit horloger : montre, réveil ;
- soit la réparation (montre présentant un dysfonctionnement simple) ou prise en charge pour la réparation dans un atelier de réparation extérieur.

Le travail est réalisé en majeure partie au comptoir en présence de la clientèle : vente, remplacement de pile et de bracelet. Les autres interventions : remplacement de verre, contrôle de l'étanchéité, remplacement de mouvement et ajustage de la tige et de la couronne, sont réalisées à un poste de travail horloger.

L'emploi s'exerce dans une boutique de vente et de réparation rapide d'horlogerie.

L'agent est amené à travailler en présence du client au comptoir pour le conseil et la vente d'articles d'horlogerie : montres, réveils ; il en est de même pour les réparations simples et rapides : remplacement de pile, de bracelet.

Les interventions plus longues : contrôle de l'étanchéité, remplacement de verre, de mouvement, ajustage de la tige et de la couronne, sont réalisées à un poste de travail d'horloger et hors présence clientèle.

Ce travail nécessite beaucoup de propreté et de soin afin de ne pas marquer les pièces manipulées et ne pas laisser des poussières dans la montre. Le poste de travail est souvent éclairé artificiellement et la situation de travail nécessite une grande attention. L'activité requiert l'utilisation d'une loupe et de petits outils spécifiques (brucelles, tournevis, ouvre-boîte, ...).

Concernant le remplacement de mouvements, le port d'équipements (gants, doigtiers, vêtement de travail...) est de rigueur pour éviter les poussières, le marquage des pièces manipulées.

L'amplitude horaire peut être importante : horaires d'ouverture des commerces (de ville ou de galeries marchandes).

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Secteur de vente de montres et de réparation rapide de montres.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Agent technicien vendeur en horlogerie - Agent de service rapide en horlogerie - Vendeur en horlogerie

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser des opérations de maintenance rapide en horlogerie

Réaliser des prestations horlogères au comptoir : piles, bracelets

Remplacer un mouvement de montre

2. Réaliser les ventes et les approvisionnements d'un point de vente et de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	9/30

Réaliser la vente-conseil d'articles et de prestations en point de vente et de service
Suivre les approvisionnements, les commandes et les dépôts d'un point de vente et de service

Compétences transversales de l'emploi

Organiser, préparer une action
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

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Code(s) NSF :
312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

Fiche(s) Rome de rattachement

D1214 Vente en habillement et accessoires de la personne
B1604 Réparation - montage en systèmes horlogers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	10/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser des opérations de maintenance rapide en horlogerie

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

A partir d'une montre présentant un dysfonctionnement simple :

- identifier le défaut ;
- remettre en état la montre.

Au comptoir devant le client : remplacer un bracelet de montre, une pile.

A un poste de travail horloger et hors présence de la clientèle : remplacer un verre, un mouvement de montre, ajuster un ensemble tige couronne, vérifier l'étanchéité d'une montre.

Très fréquemment au comptoir :

- il remplace le bracelet abîmé par un nouveau bracelet ;
- il ouvre une montre pour tester la pile et la remplacer par une neuve (utilisation d'un tableau d'équivalence des piles bouton).

De manière occasionnelle :

- il contrôle l'étanchéité d'une montre ;
- il remplace un verre : prise de la mesure, taille et pose ;
- il remplace un mouvement de montre : identification du mouvement, dépose de l'ancien mouvement, du cadran et des aiguilles, puis repose du cadran, des aiguilles et emboîtement ;
- il remplace et ajuste un ensemble tige couronne.

Il utilise des outils, outillages et machines adaptés aux opérations qu'il réalise : loupe, brucelles, tournevis, ouvre-boîte, outils pour les bracelets, machine de contrôle d'étanchéité, outillage pour enlever et poser des aiguilles, testeur de piles.

A chaque étape il est responsable de la qualité de son travail et du respect du temps alloué. Il travaille avec soin et une grande propreté.

Il est, par son comportement, un acteur du développement durable, de la sécurité et de la protection de l'environnement :

- participation à la réduction de la consommation d'énergie ;
- respect des règles de stockage, d'utilisation et d'élimination des produits dangereux ou toxiques ;
- respect des consignes de sécurité de l'établissement, participation à l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail.

Cette activité s'exerce dans une boutique de vente et de réparation rapide d'horlogerie, ou chez un horloger de proximité. Le contact avec la clientèle est fréquent.

Le travail nécessite beaucoup de propreté et de soin afin de ne pas marquer les pièces manipulées et ne pas laisser des poussières dans la montre.

De grandes différences de fréquentation peuvent avoir lieu suivant les heures, les jours, les périodes de l'année : grande affluence le samedi, durant les périodes de fêtes.

Suivant l'amplitude horaire d'ouverture, l'agent peut être amené à travailler le weekend et assez tard le soir (20 h ou 21 h).

Suivant le contexte d'exercice de l'activité, il peut être en relation avec :

- le responsable du magasin ;
- le service après-vente ;
- les fournisseurs de piles, bracelets.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	11/30

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des prestations horlogères au comptoir : piles, bracelets
Remplacer un mouvement de montre

Compétences transversales de l'activité type

Organiser, préparer une action
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	12/30

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser les ventes et les approvisionnements d'un point de vente et de service

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

L'activité consiste en l'accueil des clients, la vente-conseil de prestations et d'articles, l'approvisionnement en fournitures, articles et services d'un point de vente et de service.

L'activité se tient en boutique ou en centre commercial.

Elle est conduite en autonomie et peut s'exercer en parallèle d'activités techniques.

En face à face client, le vendeur doit :

- Accueillir et conseiller le client
- Gérer les appels téléphoniques
- Prendre en charge un produit
- Vendre des produits, des articles, des accessoires et des prestations
- Définir avec le client la nature des prestations et le délai de livraison
- Remettre au client les prestations demandées
- Procéder aux encaissements d'acompte et de ventes
- Emettre des factures justificatives

En dehors du face à face client, le vendeur doit :

- Etablir les fiches de travail et de retrait
- Rédiger, commander, suivre les services sous-traités
- Confier à des intervenants les travaux techniques à réaliser
- Contrôler et clôturer sa caisse, rendre compte
- Lister les articles et fournitures à réapprovisionner
- Contrôler les livraisons fournisseurs
- Ranger, étiqueter, mettre en valeur les produits à vendre
- Assurer l'ordre et la propreté de l'espace commercial
- Trier et évacuer les déchets produits par l'activité

Le vendeur utilise :

- Des matériels d'encaissement
- Des outils de fidélisation et de communication
- Des catalogues et tarifs
- Un comptoir de réception
- Un espace de présentation de vente agencé (présentoirs, rayonnages,...)
- Un ordinateur
- Un téléphone
- Une étiqueteuse
- Des moyens de conditionnement des déchets

Il exerce dans un environnement qui peut être bruyant. Le bruit est causé par la rue, ou le contexte sonore du centre commercial.

Son activité est liée à des horaires variables et des conditions d'exécution contraignantes telles que courant d'air, bruit, attentes de la clientèle. Cette activité nécessite des capacités relationnelles pour gérer les afflux de clientèle, les sollicitations très variées et promouvoir l'image de l'enseigne.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	13/30

Néant.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser la vente-conseil d'articles et de prestations en point de vente et de service
Suivre les approvisionnements, les commandes et les dépôts d'un point de vente et de service

Compétences transversales de l'activité type

Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	14/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réaliser des prestations horlogères au comptoir : piles, bracelets

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Face à un client qui apporte une montre présentant un dysfonctionnement :

- échanger avec lui pour identifier le défaut ;
- réaliser des contrôles et des tests pour identifier l'origine du défaut : contrôle visuel de la montre, mesure de la tension de la pile ; identification de l'usure du bracelet et de ses attaches ;
- remplacer l'élément défectueux ;
- tester et remettre la montre au client.

Ces actions peuvent nécessiter l'utilisation de documents ou données techniques.

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

Cette compétence s'exerce au comptoir devant le client, dans une boutique de service rapide en horlogerie, chez un horloger. L'agent est responsable de son travail. Il est amené à travailler dans un environnement qui peut être bruyant et avec une grande amplitude horaire : celle d'une galerie marchande d'un centre commercial. Il doit garder son calme et composer avec les clients.

Critères de performance

Des tests et contrôles ont permis d'identifier la cause du défaut : contrôle visuel de la montre et du bracelet, mesure de la tension de la pile, contrôle du fonctionnement.

Les outils utilisés sont adaptés à l'opération.

Les procédures sont respectées : remplacement de pile, remplacement de bracelet.

L'action corrective est adaptée : remplacement de la pile, remplacement du bracelet.

La montre est fonctionnelle.

Le travail est propre et soigné : l'action corrective n'a pas dégradé la montre : chocs, rayures.

Le temps imparti est respecté.

Les informations données au client sont pertinentes.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier la cause du dysfonctionnement de la montre.

Identifier l'état d'usure du bracelet.

Manipuler avec soin et propreté des pièces horlogères.

Utiliser les outils adaptés pour intervenir.

Démonter un fond de boîte.

Changer une pile de montre : contrôler son état, tester sa tension, vérifier sa référence par rapport au mouvement, choisir une pile adaptée, la remplacer.

Identifier un mouvement.

Changer un bracelet de montre, respecter le sens de montage et le mettre à longueur.

Exploiter des documentations fournisseurs.

Utiliser une documentation technique.

Travailler avec méthode pour ne pas dégrader la montre.

Echanger oralement avec un fournisseur sur un sujet horloger.

Donner des informations pertinentes à un client : lui expliquer l'action corrective en cours.

Rendre compte oralement de son travail à sa hiérarchie.

Connaissance des montres à quartz et mécaniques simples : fonctions, fonctionnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	15/30

Connaissance des piles utilisées dans les montres à quartz : types, correspondances et équivalences, tests, précaution pour le remplacement.

Connaissance des bracelets de montres : différents types et caractéristiques, modalités de remplacement et de mise à la longueur.

Connaissances des outils, outillages utilisés en service rapide horlogerie.

Connaissance des matériaux et de leurs caractéristiques : or, argent, inox, titane, céramique, verre, polycarbonate, ...

Connaissance des symptômes de piles en fin de vie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	16/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Remplacer un mouvement de montre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un client qui apporte une montre présentant un dysfonctionnement :

- échanger avec lui pour identifier le défaut ;
- réaliser des tests et des contrôles pour identifier l'origine du défaut :
 - contrôler visuellement la montre et identifier des défauts : verre fêlé ou cassé, tige de remontoir cassée, trace d'humidité dans la montre,
 - ouvrir la boîte, contrôler visuellement le mouvement,
 - tester le mouvement avec une pile en bon état,
- proposer au client une solution : réparation, envoi au SAV de la marque, achat d'une nouvelle montre ;
- après accord du client pour la réparation : prendre en charge la montre et identifier le mouvement ;
- commander les composants : mouvement, verre, tige, couronne, joints ;
- remplacer et ajuster les pièces défectueuses ;
- tester la montre ;
- remettre la montre au client.

Ces actions peuvent nécessiter l'utilisation de documents ou données techniques.

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

Cette compétence s'exerce en partie au comptoir avec le client pour la partie diagnostic ou prise en charge de la montre et en arrière-boutique au poste de travail horloger pour la réparation.

Elle s'exerce dans une boutique de service rapide en horlogerie, ou dans un magasin de détail en horlogerie.

Elle nécessite :

- l'utilisation d'appareils de mesure : testeur de pile, pied à coulisse ;
- l'exploitation de documents techniques ;
- l'utilisation d'outils et outillages : lime, pince, support de montre, ... ;
- l'emploi d'une machine de contrôle d'étanchéité.

L'agent est le responsable de son travail. Il est amené à travailler dans un environnement qui peut être bruyant et avec une grande amplitude horaire : celle d'une galerie marchande d'un centre commercial. Il doit garder son calme et composer avec les clients. L'activité alterne entre l'accueil des clients au comptoir et le travail en arrière-boutique.

Critères de performance

Des tests et contrôles ont permis d'identifier la cause du défaut : contrôle visuel de la montre et du bracelet, mesure de la tension de la pile, contrôle du fonctionnement.

La montre est démontée avec soin.

Le type et la référence du mouvement sont identifiés.

La boîte et le bracelet sont propres.

La référence du nouveau mouvement est contrôlée.

Le cadran et les aiguilles sont correctement positionnés.

Les composants remplacés sont bien ajustés : tige couronne, verre.

La montre est fonctionnelle.

Le travail est propre et soigné.

L'étanchéité est contrôlée.

Le temps imparti est respecté.

Les outils utilisés sont adaptés à l'opération.

Les procédures sont respectées : montage, emboîtement, test d'étanchéité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	17/30

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Manipuler avec soin et propreté des pièces horlogères.
Identifier un mouvement.
Déposer un mouvement de montre.
Nettoyer une boîte, un bracelet.
Déposer et poser un cadran et des aiguilles.
Faire l'emboîtement d'un mouvement.
Remplacer un verre de montre simple.
Mettre à longueur une tige de remontoir.
Utiliser des outils à main et instrument de mesure : pied à coulisse, lime, pince coupante.
Remplacer des joints : fond de boîte.
Utiliser une documentation technique.
Poser un bracelet.
Travailler avec méthode pour ne pas dégrader la montre.
Contrôler à chaque étape, la propreté et l'aspect.
Contrôler l'étanchéité d'une montre à l'aide d'un appareil de contrôle.
Préparer une liste de fournitures : mouvement, verre, tige, remontoir.

Respecter les procédures de montage, emboîtement et contrôle d'étanchéité.

Echanger oralement avec un fournisseur sur un sujet horloger.
Donner des informations pertinentes à un client : lui expliquer l'action corrective en cours.
Rendre compte oralement de son travail à sa hiérarchie.

Connaissance des montres à quartz et mécaniques simples : fonctions, fonctionnement.
Connaissance de l'étanchéité des montres : appareils de test, norme d'étanchéité, montage des joints.
Connaissance des matériaux et de leurs caractéristiques : or, argent, inox, titane, céramique, verre, polycarbonate, ...
Connaissance des styles : cadrans, aiguilles.
Connaissance des normes d'étanchéité dans le domaine des montres.
Connaissance des procédés de contrôles d'étanchéité des montres et des différents types d'appareils : pression, dépression, immersion.
Connaissance des outils, outillages utilisés pour remplacer un mouvement.
Connaissance des procédures de montage des composants de l'habillage d'une montre.
Connaissance des joints : couronne vissée, fond de boîte, verre.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	18/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser la vente-conseil d'articles et de prestations en point de vente et de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'un client, réaliser la vente d'articles et de prestations. Veiller à la présentation marchande de son point de vente, l'approvisionner régulièrement. Accueillir le client, s'informer de ses besoins, lui proposer les articles et prestations correspondants. Conseiller le client en tenant compte de la faisabilité technique pour les prestations, du coût. Pour la réalisation d'une prestation, donner un prix et un délai. Argumenter, proposer des articles ou des services complémentaires. Réaliser en présence du client les prestations rapides, renseigner une fiche de travaux pour les prestations complexes. Restituer au client les articles qui ont fait l'objet d'une prestation. Procéder aux opérations d'encaissement.

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

La vente d'articles et de prestations se fait en boutique de centre commercial ou en magasin de ville, le professionnel travaille généralement seul ou sous l'autorité d'un hiérarchique. Il dispose de la documentation commerciale et tarifaire pour les produits et services dont il doit animer la vente. Il dispose d'une consigne pour la réception des articles remis par les clients en vue de leur réparation, puis de leur restitution. Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des consignes, des stocks, des commandes et des livraisons. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une habilitation. Il encaisse avec les moyens de paiement : espèces, chèques et carte bancaire.

Critères de performance

Les étapes de l'entretien de vente sont respectées
Les besoins et les motivations du client sont identifiés
La proposition d'article, de prestation et son argumentation tient compte des besoins du client
Une vente additionnelle est proposée
Le développement durable est intégré dans l'argumentaire de vente
La solution proposée est compatible avec le cas à traiter
Le devis fourni est conforme aux tarifs
La fiche de travail est clairement rédigée
La facture est conforme à la proposition de prix
La facture est correctement rédigée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir le client
Découvrir les besoins et les motivations d'achat, reformuler les besoins
Analyser l'état d'un article présenté par le client
Proposer les produits ou prestations adaptés au souhait du client et argumenter la proposition
Argumenter et traiter les objections
Consigner un article déposé par le client
Conclure la vente
Livrer un article confié par le client
Donner des conseils d'utilisation et d'entretien
Réaliser une vente de produits complémentaires
Encaisser sur caisse enregistreuse ou terminal de paiement
Rédiger une facture
Prendre congé du client
Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité

Maintenir la présentation de l'espace de vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	19/30

Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances
Préparer une journée de vente

Mettre en œuvre la tenue, les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente
Communiquer objectivement le résultat de l'analyse d'un article
S'adapter au client dans le choix d'un article, d'une prestation

Connaissance des règles de sécurité et d'hygiène pour l'accueil de la clientèle
Connaissance des documents commerciaux liés à la vente
Connaissance des typologies client
Connaissance des comportements à adopter en face à face client
Connaissance des services proposés par la boutique
Connaissance du circuit des marchandises dans la boutique
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte
Connaissance des moyens de paiement utilisés en boutique
Connaissance des différents types de prestations proposés et leur contexte technique de réalisation
Connaissance des articles, des produits d'entretien et des accessoires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	20/30

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Suivre les approvisionnements, les commandes et les dépôts d'un point de vente et de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des indicateurs de suivi de stock, commander auprès de fournisseurs les prestations demandées par les clients et les produits pour approvisionner le point de vente. Réceptionner les objets confiés par les clients au comptoir ou par colis. Orienter les objets confiés vers l'atelier ou les conditionner pour les expédier vers un atelier décentralisé. Réceptionner les colis, effectuer le contrôle, faire des réserves le cas échéant. Identifier les colis destinés au point de vente et ceux destinés aux clients. Ouvrir les colis pour le point de vente, disposer les marchandises en rayon ou en stock. Tenir à la disposition des clients les colis qui leur sont destinés. Remettre aux clients les objets confiés pour prestation ou les colis. Réaliser les opérations de mise à disposition et d'encaissement.

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

Le professionnel réalise au sein de la boutique, hors de la présence du client, le traitement des commandes d'articles et des prestations sous traitées à l'externe. Il effectue ce traitement seul. Les commandes sont effectuées par téléphone, informatiquement ou en direct avec un représentant. Pour la préparation des articles à expédier, il dispose d'emballages adaptés voire de moyens de pesage. Pour la réception des colis et leur manutention, il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas d'autorisation de conduite, il utilise des équipements de protection pour ouvrir les colis avec des objets tranchants. Il utilise une étiqueteuse pour la préparation des articles à mettre en rayon. Il utilise des étiquettes ou tout autre moyen pour identifier les articles à tenir à la disposition du client.

Critères de performance

Les indicateurs de stocks sont pris en compte
Les commandes rédigées mentionnent au moins références, libellés et quantité
Les livraisons sont contrôlées, les écarts de référence et de quantité sont repérés
Les articles et fournitures sont étiquetés et rangés
Les articles confiés par les tiers sont identifiés et répertoriés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger des commandes d'articles, de sous traitance
Préparer l'expédition des articles
Utiliser un service de messagerie
Contrôler une livraison
Mettre des articles en rayon et sur présentoir
Assurer l'affichage des prix
Communiquer par téléphone

Classer les documents commerciaux
Respecter les organisations en place
Améliorer la présentation et la lisibilité des services proposés

Mettre en œuvre la tenue, les attitudes et un comportement professionnels
Communiquer avec précision une demande de sous traitance

Connaissance des fournitures et articles utilisés
Connaissance de la réglementation sur la publicité des prix
Connaissance du merchandising en boutique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	21/30

Connaissance des moyens de communication par téléphone et courriel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	22/30

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Préparer le point de vente hors présence clientèle :

- ranger, nettoyer, mettre en valeur les produits ;
- compléter les présentoirs : piles, bracelets de montres ;
- ranger les produits déposés ou en attente de restitution, les fournitures au fur et à mesure des arrivages ;
- passer les commandes au fur et à mesure des ventes ;
- ranger les outils et les outillages ;

En présence de la clientèle :

- prendre en charge les produits déposés ;
- mettre à jour le stock des produits vendus ;

Critères de performance

Le point de vente est propre et rangé.

Tous les produits sont répertoriés et identifiés.

Le stock est mis à jour régulièrement.

Les commandes sont passées de manière à éviter les ruptures et les surstocks.

Les vitrines ou présentoirs sont achalandés.

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 clair dans les explications techniques données au client ;
- se rendre disponible et adapter son attitude pour répondre au client.

Critères de performance

Le vocabulaire utilisé est à la portée du client.

L'attitude du vendeur est neutre.

Les étapes d'accueil et de prise de congé sont respectées.

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Manipuler des pièces horlogères avec les outils adaptés, de manière rapide et précise sans les marquer ou les abîmer.

Critères de performance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	23/30

Les outils, outillages sélectionnés sont adaptés à l'opération à réaliser.
Les outils, outillages sont utilisé de façon correcte.
Les pièces manipulées ne sont ni marquées ni abîmées.
Les pièces sont positionnées aux endroits adéquats avec un minimum de manœuvres.
Les pièces sont manipulées rapidement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	24/30

Glossaire technique

Doigtier

Fourreau en caoutchouc ou en matière plastique, en forme de doigt de gant, permettant de protéger les pièces horlogères manipulées.

Quantième

Date affichée par les appareils horaires munis d'un calendrier.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	25/30

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	27/30

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.

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.

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVH	REAC	TP-00234	08	03/07/2019	26/06/2019	28/30

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 droit 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 quelconque."

