



## Référentiel de Certification



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

### EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

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

# EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

## *Référentiel de Certification*

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

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

SENANFF ROBERT

**Participants pour les centres**

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

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

SAUZE CLAUDE

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

# **CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE**

## **EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN**

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

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE  
DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI  
"EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN"**

**RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:**

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

**Arrêté de création, date de parution au J.O.:** 26/12/2004

**Arrêté de modification, date de parution au J.O.:**

**Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.:** 17/11/2009

**Niveau:** V

**Code de la nomenclature NSF:** 312 t - Commerce, vente

**Code du titre:** TP-00219

**RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:**

- APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE

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

**RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:**

Sans objet

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

## RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

### Définition et description de l'emploi-type visé:

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

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

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

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

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

### Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

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

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

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

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

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

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

## RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

### APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE

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

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

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

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Mettre en valeur les produits pour développer les ventes
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

### **COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:**

/

## **RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:**

Le jury, au regard des indicateurs ci-dessous, détermine si le candidat maîtrise les compétences requises à l'exercice de l'emploi. Chacune des compétences est validée en fonction d'un certain nombre de critères.

Afin que les compétences soient validées, le candidat doit obtenir un "OUI" à chacun des critères suivants, attestant ainsi qu'il satisfait aux seuils requis pour la tenue de l'emploi.

### **PRENDRE EN CHARGE LES MARCHANDISES A LA RECEPTION, LES VERIFIER, LES PREPARER, LES RANGER EN RESERVE OU LES ACHEMINER VERS LA SURFACE DE VENTE**

Critères :

- les marchandises livrées sont vérifiées quantitativement et qualitativement et les éventuelles anomalies sont identifiées
- les méthodes de préparation, de rangement ou d'acheminement de la marchandise vers la surface de vente sont assimilées.
- Les principes de gestes et postures inhérents au poste sont assimilés.

### **REEMPLIR LE RAYON EN RESPECTANT LES REGLES D'IMPLANTATION, LES CONSIGNES D'HYGIENE ET DE SECURITE ET LES ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE EN TERMES DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

Critères :

- le rayon est approvisionné en respectant les règles d'implantation
- le rayon est maintenu en permanence dans un état marchand
- le tri sélectif des emballages et des déchets est pris en compte

### **PARTICIPER AU SUIVI DES STOCKS ET CONTRIBUER A LA VALIDATION DES COMMANDES EN EFFECTUANT DES COMPTAGES ET DES VERIFICATIONS**

Critères :

- les comptages de stocks sont fiables
- la proposition de commande est correctement vérifiée
- la lutte contre la démarque inconnue est prise en compte

### **ACCUEILLIR, RENSEIGNER, ORIENTER ET SERVIR LE CLIENT SUR LA SURFACE DE VENTE**

Critères :

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

- le client est accueilli avec courtoisie et considération
- les réponses apportées concourent à la satisfaction du client
- les avantages et services de l'enseigne sont connus et présentés au client.

#### METTRE EN VALEUR LES PRODUITS POUR DEVELOPPER LES VENTES

Critères :

- les techniques de présentation et de mise en scène des produits sont assimilées
- les suggestions d'amélioration sont réalistes et pertinentes.

#### ENREGISTRER LES MARCHANDISES VENDUES ET ENCAISSER

Critères :

- les différents moyens de paiement et les procédures d'encaissement sont connus
- les moyens permettant de lutter contre les fraudes en caisse sont connus et appliqués.

### RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

### RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

**Epreuve de synthèse:**

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

Toutes les compétences du titre sont évaluées au cours de l'épreuve de synthèse sur la base de mises en situations professionnelles reconstituées. Elles prennent en compte les phases nécessaires à l'évaluation des six compétences :

- la prise en charge des marchandises livrées
- l'approvisionnement et la tenue des linéaires
- les comptages et le suivi des stocks
- l'accueil et le conseil à la clientèle
- l'attractivité commerciale du rayon
- les étapes de l'encaissement

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



Les mises en situations comportent plusieurs variantes en termes de familles de produits, de contexte professionnel et de secteur d'activité tout en restant le plus proche possible de l'environnement professionnel du candidat pendant sa période de formation en entreprise ou au cours d'une expérience professionnelle précédente.

Les membres du jury ont à leur disposition des grilles d'évaluation avec les critères et les seuils requis pour chaque compétence.

## 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Éléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition des jurys et des candidats

- un espace individuel de préparation pour chaque candidat
- une salle d'épreuve équipée d'un ordinateur pour chaque jury.

## 3°) Les modalités de réalisation

Le jury remet au candidat les documents et supports nécessaires à la préparation de l'épreuve de synthèse :

- un bordereau de livraison et un bon de commande pré-remplis permettant d'effectuer une reconnaissance quantitative et qualitative de marchandises.
- une représentation d'un stock de produits en réserve, une fiche vierge pour effectuer le comptage et une proposition de commande pré-remplie à modifier ou à valider en fonction du comptage.
- un catalogue ou prospectus de magasin le plus proche possible du secteur d'activité du candidat. Ce dernier choisit dans le catalogue ou le prospectus une famille de produits sur laquelle le jury lui demandera des renseignements en jouant le rôle d'un client en magasin.
- un questionnaire sur les modalités d'encaissement et la lutte contre les fraudes en caisse.

Le jury précise au candidat le travail attendu, l'informe qu'il dispose d'un temps de préparation de 40 mn en continu et lui indique que le complément d'évaluation se fera sur la base de photos numériques sans préparation nécessaire.

Pendant le temps de préparation du candidat, le jury prépare les mises en situations, les photos numériques et s'approprie les grilles d'évaluation pour chaque compétence.

A l'issue de la préparation le jury procède à l'évaluation des compétences sur les deux activités en continu :

Activité 1 : Approvisionner un rayon ou un point de vente

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

C1- Le candidat restitue son travail de contrôle de marchandises et commente les anomalies qu'il a identifiées. Ensuite le jury présente au candidat une série de photos prises en réserve portant sur la préparation, le rangement, les réassorts, la manutention et l'acheminement des marchandises. Le candidat commente les situations présentées et répond en direct au questionnement du jury.

C2- Le jury présente au candidat une série de photos prises en magasin portant sur la tenue des linéaires, le respect des implantations, la conformité du balisage et la prise en compte du développement durable. Le candidat commente les situations présentées et répond en direct au questionnement du jury.

C3- Le candidat présente et commente au jury le comptage de stock qu'il a effectué et valide ou modifie la proposition de commande en justifiant sa décision. Le jury vérifie également le niveau de connaissance du candidat sur la démarque inconnue.

Activité 2 : Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente

C4- Le jury simule une situation commerciale en magasin sur la base de la famille de produits choisie dans le catalogue ou prospectus. Un membre du jury joue le rôle du client et demande des renseignements au candidat qui joue le rôle de l'employé commercial en magasin. Le candidat démontre sa capacité à accueillir le client, le renseigner avec professionnalisme et lui présenter les avantages et les services de l'enseigne. L'autre membre du jury observe la situation.

C5- Le jury présente au candidat une série de photos portant sur des mises en scène de produits, des présentations de promotions et des exemples de PLV en magasin. Le candidat commente les situations présentées et propose des suggestions d'améliorations pour développer les ventes.

C6- Le candidat restitue au jury le travail qu'il a effectué en répondant au questionnaire sur les modalités d'encaissement et la lutte contre les fraudes en caisse. Le candidat commente ses réponses et les développe en fonction des questions du jury.

**Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat:** Durée 2H00 dont Temps de préparation pour le candidat 40 mn en continu et évaluation avec le jury 1H20 en continu

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

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

## RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

L'entretien de synthèse avec le jury permet de vérifier le niveau de maîtrise, par le candidat, de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé et d'échanger sur son expérience acquise tout au long de son parcours.

Un guide d'aide à l'entretien est fourni au jury.

**Durée de l'entretien:** 30 minutes maximum

## RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

### Protocole d'intervention propre au titre:

Le jury dispose d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Il assure la transmission de consignes, a une attitude active, observe et pose des questions afin de compléter et clarifier ses éléments d'appréciation.

Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve de synthèse et peut être amené à participer à des jeux de rôle.

### Conditions particulières de composition:

Le jury est composé de professionnels du secteur Commerce-Distribution avec expérience en magasin et habilités par la DDTEFP.

## RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:

**Date de création:** 19/03/2004

**Auteur:** SENANFF ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

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

## RCT12 CODE DU RCT: RCT-0473-06

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

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

## **APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE**

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

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

APPROVISIONNER UN RAYON OU UN POINT DE VENTE

**Code du certificat:** CP-001613

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN (T02 JK Commerce Distribution)

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

**Définition et description de l'activité-type visée:**

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

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

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

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

### Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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

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

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

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

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

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

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

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

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Les évaluateurs au regard des indicateurs ci-dessous, déterminent si le candidat maîtrise les compétences requises à l'exercice de l'activité type. Chacune des compétences de l'activité " Approvisionner un rayon ou un point de vente " est validée en fonction d'un certain nombre de critères.

Afin que les compétences soient validées, le candidat doit obtenir un "OUI" à chacun des critères suivants, attestant ainsi qu'il satisfait aux seuils requis pour la tenue de l'activité.

**PRENDRE EN CHARGE LES MARCHANDISES A LA RECEPTION, LES VERIFIER, LES PREPARER, LES RANGER EN RESERVE OU LES ACHEMINER VERS LA SURFACE DE VENTE**

Critères :

- les marchandises livrées sont vérifiées quantitativement et qualitativement et les éventuelles anomalies sont identifiées
- les méthodes de préparation, de rangement ou d'acheminement de la marchandise vers la surface de vente sont assimilées.
- Les principes de gestes et postures inhérents au poste sont assimilés.

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

REEMPLIR LE RAYON EN RESPECTANT LES REGLES D'IMPLANTATION, LES  
CONSIGNES D'HYGIENE ET DE SECURITE ET LES ENGAGEMENTS DE  
L'ENTREPRISE EN TERMES DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Critères :

- le rayon est approvisionné en respectant les règles d'implantation
- le rayon est maintenu en permanence dans un état marchand
- le tri sélectif des emballages et des déchets est pris en compte

PARTICIPER AU SUIVI DES STOCKS ET CONTRIBUER A LA VALIDATION DES  
COMMANDES EN EFFECTUANT DES COMPTAGES ET DES VERIFICATIONS

Critères :

- les comptages de stocks sont fiables
- la proposition de commande est correctement vérifiée
- la lutte contre la démarque inconnue est prise en compte

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

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1H30	Dont 30 mn de préparation pour le candidat
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Toutes les compétences de l'activité sont évaluées sur la base de mises en situations professionnelles reconstituées. Les scénarios remis au jury prennent en compte les phases nécessaires à l'évaluation des trois compétences :

- la prise en charge des marchandises livrées
- l'approvisionnement et la tenue des linéaires
- les comptages et le suivi des stocks

Les mises en situations comportent plusieurs variantes et permettent de valider les 3 compétences de l'activité tout en restant le plus proche possible du contexte professionnel du candidat.

Les évaluateurs ont à leur disposition des grilles d'évaluation avec les critères et les seuils requis pour chaque compétence.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Eléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition des évaluateurs et des candidats

- un espace individuel de préparation pour chaque candidat
- une salle d'épreuve équipée d'un ordinateur pour chaque binôme.

##### 3°) Les modalités de réalisation

Les évaluateurs remettent au candidat les documents et supports nécessaires à la préparation des épreuves :

- un bordereau de livraison et un bon de commande pré-remplis permettant d'effectuer une reconnaissance quantitative et qualitative de marchandises.
- une représentation d'un stock de produits en réserve, une fiche vierge pour effectuer le comptage et une proposition de commande pré-remplie à modifier ou à valider en fonction du comptage.

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



Les évaluateurs précisent au candidat le travail attendu, l'informent qu'il dispose d'un temps de préparation de 30 mn et lui indiquent que le complément d'évaluation se fera sur la base de photos numériques sans préparation nécessaire.

Pendant le temps de préparation du candidat, les évaluateurs préparent les mises en situations, les photos numériques et s'approprient les grilles d'évaluation pour chaque compétence.

A l'issue de la préparation les évaluateurs procèdent à l'évaluation des 3 compétences de l'activité :

C1 : Le candidat restitue son travail de contrôle de marchandises et commente les anomalies qu'il a identifiées. Ensuite les évaluateurs présentent au candidat une série de photos prises en réserve portant sur la préparation, le rangement, les réassorts, la manutention et l'acheminement des marchandises. Le candidat commente les situations présentées et répond en direct au questionnement des évaluateurs.

C2 : Les évaluateurs présentent au candidat une série de photos prises en magasin portant sur la tenue des linéaires, le respect des implantations, la conformité du balisage et la prise en compte du développement durable. Le candidat commente les situations présentées et répond en direct au questionnement des évaluateurs.

C3 : Le candidat présente et commente aux évaluateurs le comptage de stock qu'il a effectué et valide ou modifie la proposition de commande en justifiant sa décision. Les évaluateurs vérifient également le niveau de connaissance du candidat sur la démarque inconnue.

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS: Protocole d'intervention**

Protocole d'intervention :

Les évaluateurs disposent d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Ils assurent la transmission de consignes, ont une attitude active, observent et posent des questions afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

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

Les évaluateurs sont présents pendant toute la durée de l'épreuve et peuvent être amenés à participer à des jeux de rôle.

Conditions particulières de composition:

Le binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel habilité par la DDTEFP et d'un formateur tous deux issus du secteur Commerce Distribution avec expérience magasin.

**RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 21/10/2009

**Auteur:** SENANFF ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

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

**RCC09 CODE DU RCC:** RCC-02788-00

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

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

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

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

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

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

**Code du certificat:** CP-001612

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN (T02 JK Commerce Distribution)

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

Cette activité consiste à développer la fréquentation du rayon ou du point de vente par la qualité de l'accueil, des conseils, des services proposés à la clientèle et par la mise en scène des promotions et des nouveautés. L'objectif est de fidéliser la clientèle et de valoriser l'image du magasin par l'implication commerciale de tous les employés.

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

- . Accueillir, renseigner et orienter les clients dans le magasin
- . Avoir une attitude et un comportement commercial
- . Présenter les produits et servir le client avec considération
- . Appliquer les principes de base de la vente en magasin
- . Promouvoir les avantages et les services de l'enseigne
- . Prendre en charge les réclamations courantes des clients
- . Participer à la mise en scène des produits
- . Mettre en valeur les promotions et les nouveautés
- . Respecter la charte signalétique de l'enseigne
- . Participer à la mise en place des opérations commerciales
- . Remonter les informations recueillies auprès des clients et des concurrents
- . Appliquer les principes de base de l'accueil en caisse
- . Utiliser un terminal de paiement
- . Identifier les différents moyens de paiement
- . Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes.

#### Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

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

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

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

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Mettre en valeur les produits pour développer les ventes
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Les évaluateurs au regard des indicateurs ci-dessous, déterminent si le candidat maîtrise les compétences requises à l'exercice de l'activité type. Chacune des compétences de l'activité " Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente" est validée en fonction d'un certain nombre de critères.

Afin que les compétences soient validées, le candidat doit obtenir un "OUI" à chacun des critères suivants, attestant ainsi qu'il satisfait aux seuils requis pour la tenue de l'activité.

##### **ACCUEILLIR, RENSEIGNER, ORIENTER ET SERVIR LE CLIENT SUR LA SURFACE DE VENTE**

Critères :

- le client est accueilli avec courtoisie et considération
- les réponses apportées concourent à la satisfaction du client
- les avantages et services de l'enseigne sont connus et présentés au client.

##### **METTRE EN VALEUR LES PRODUITS POUR DEVELOPPER LES VENTES**

Critères :

- les techniques de présentation et de mise en scène des produits sont assimilées
- les suggestions d'amélioration sont réalistes et pertinentes.

##### **ENREGISTRER LES MARCHANDISES VENDUES ET ENCAISSER**

Critères :

- les différents moyens de paiement et les procédures d'encaissement sont connus
- les moyens permettant de lutter contre les fraudes en caisse sont connus et appliqués.

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

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1H30	Dont 30 mn de préparation pour le candidat
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

#### **Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:**

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Toutes les compétences de l'activité sont évaluées sur la base de mises en situations professionnelles reconstituées. Les scénarios remis au jury prennent en compte les phases nécessaires à l'évaluation des trois compétences :

- l'accueil et le conseil à la clientèle
- l'attractivité commerciale du rayon
- les étapes de l'encaissement

Les mises en situations comportent plusieurs variantes et permettent de valider les 3 compétences de l'activité tout en restant le plus proche possible du contexte professionnel du candidat.

Les évaluateurs ont à leur disposition des grilles d'évaluation avec les critères et les seuils requis pour chaque compétence.

##### 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Eléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition des évaluateurs et des candidats

- un espace individuel de préparation pour chaque candidat
- une salle d'épreuve équipée d'un ordinateur pour chaque binôme.

##### 3°) Les modalités de réalisation

Les évaluateurs remettent au candidat les documents et supports nécessaires à la préparation des épreuves :

- un catalogue ou prospectus de magasin dans lequel le candidat choisit une famille de produits sur laquelle les évaluateurs lui demanderont des renseignements en jouant le rôle d'un client en magasin.
- un questionnaire sur les modalités d'encaissement et la lutte contre les fraudes en caisse.

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

Les évaluateurs précisent au candidat le travail attendu, l'informent qu'il dispose d'un temps de préparation de 30 mn et lui indiquent que le complément d'évaluation se fera sur la base de photos numériques sans préparation nécessaire.

Pendant le temps de préparation du candidat, les évaluateurs préparent les mises en situations, les photos numériques et s'approprient les grilles d'évaluation pour chaque compétence.

A l'issue de la préparation les évaluateurs procèdent à l'évaluation des 3 compétences de l'activité :

C4 : Les évaluateurs simulent une situation commerciale en magasin sur la base de la famille de produits choisie dans le catalogue. Un membre du binôme joue le rôle du client et demande des renseignements au candidat qui joue le rôle de l'employé commercial en magasin. Le candidat démontre sa capacité à accueillir le client, le renseigner avec professionnalisme et lui présenter les avantages et les services de l'enseigne. L'autre membre du binôme observe la situation et complète la grille d'évaluation.

C5 : Les évaluateurs présentent au candidat une série de photos portant sur des mises en scène de produits, des présentations de promotions et des exemples de PLV en magasin. Le candidat commente les situations présentées et propose des suggestions d'améliorations pour développer les ventes.

C6 : Le candidat restitue aux évaluateurs le travail qu'il a effectué en répondant au questionnaire sur les modalités d'encaissement et la lutte contre les fraudes en caisse. Le candidat commente ses réponses et les développe en fonction des questions des évaluateurs.

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS: Protocole d'intervention**

Protocole d'intervention :

Les évaluateurs disposent d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Ils assurent la transmission de consignes, ont une attitude active, observent et posent des questions afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

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

Les évaluateurs sont présents pendant toute la durée de l'épreuve et peuvent être amenés à participer à des jeux de rôle.

Conditions particulières de composition:

Le binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel habilité par la DDTEFP et d'un formateur tous deux issus du secteur Commerce Distribution avec expérience magasin.

**RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 21/10/2009

**Auteur:** SENANFF ROBERT

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

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

**RCC09 CODE DU RCC:** RCC-02789-00

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



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

## **Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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



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