



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) Magasinier(ère)

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

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	11
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	23
Glossaire du REAC	25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	3/28

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel «Agent(e) magasinier(ère)» (arrêté du 10 février 2009 portant reconduction de l'arrêté du 12 février 2004, JO du 19 février 2009) était constitué de trois activité-types et d'un certificat complémentaire de spécialisation (CCS). La présente version recentre les compétences autour de deux activités, l'une caractérisée par le mouvement des marchandises entrant, l'autre par le mouvement des marchandises sortant.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les résultats des enquêtes auprès des professionnels, l'analyse des offres d'emploi et des fiches métier d'un échantillon d'entreprises mettent en évidence que la fusion des activités concernant la réception et la mise en stock est souhaitable. Ces deux activités sont exercées simultanément. L'activité relative au contact client se trouve désormais représentée par une compétence au sein de l'activité concernant le traitement des commandes. Le contenu des compétences est toujours pertinent et a été actualisé mettant en évidence les dimensions du développement durable dans le magasinage.

Tableau des activités

Ancien TP AGENT(E) MAGASINIER(E)	Nouveau TP Agent(e) Magasinier(ère)
CCP	CCP
TRAITER DES COMMANDES DE PRODUITS POUR ASSURER LEUR EXPEDITION AUX DESTINATAIRES.	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles
EFFECTUER LES OPERATIONS DE RECEPTION DES COMMANDES "FOURNISSEUR".	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients
METTRE LES PRODUITS EN STOCK ET ASSURER LE SUIVI DU STOCK, PHYSIQUE ET INFORMATISE.	
CCS	CCS
APPORTER UN SERVICE ADAPTE DANS LE CADRE D'UNE RELATION DIRECTE DU MAGASINIER AVEC LE CLIENT.	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	5/28

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles	1	Réceptionner et contrôler les marchandises
		2	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits
		3	Ranger les articles dans le stock
		4	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock
2	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	5	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
		6	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
		7	Prélever les articles dans le stock
		8	Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	6/28

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) Magasinier(ère)

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

L'agent(e) magasinier(ère) réalise la mise à disposition de produits conformes à des commandes, dans le respect des procédures de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail.

Il (elle) réceptionne les produits livrés et les met en stock. Il (elle) enregistre les données correspondantes dans le système d'information de l'entreprise, s'assure de leur cohérence avec le stock physique et effectue des inventaires. Il (elle) suit le stock de produits et veille au respect des règles de sécurité des produits, en tenant compte de réglementations spécifiques à certains types de produits.

Il (elle) reçoit les commandes de clients internes et externes et s'assure de la disponibilité des produits.

Il (elle) prélève les produits et les emballe en fonction de leurs caractéristiques et des modes de transport.

Il (elle) appose les pictogrammes, édite les documents commerciaux et les joint à la commande.

Il (elle) peut être amené(e) en face à face ou par téléphone à renseigner ou servir un client, traiter une demande de retour de marchandise ou une réclamation.

L'agent(e) magasinier(ère) travaille, seul(e) ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) organise son activité en fonction de sa charge de travail et des impératifs des horaires d'expédition ou de livraison. Il (elle) prend en compte les aspects du développement durable liés au contexte de son activité. La taille de l'entreprise impacte son degré de responsabilité, d'autonomie et de polyvalence au sein du magasin.

L'agent(e) magasinier(ère) est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs, clients et prestataires de services.

L'agent(e) magasinier(ère) travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il (elle) manipule des produits de dimensions et de poids variables et utilise des matériels de manutention dans le respect de règles de qualité et de sécurité.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Entreprises de commerce de gros ;

Entreprises de commerce de détail ;

Eites industriels.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Magasinier

Préparateur de commandes

Réceptionnaire

Magasinier vendeur

Agent logistique polyvalent

Agent d'expédition

Magasinier livreur

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

Néant

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	7/28

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	8/28

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles

Réceptionner et contrôler les marchandises

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Ranger les articles dans le stock

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

2. Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Prélever les articles dans le stock

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Maintenir une vigilance permanente et faire remonter les anomalies

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

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Néant

Code(s) NSF :

311 t - Transport, manutention, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

N1103 Magasinage et préparation de commandes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	9/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles

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

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité, l'agent(e) magasinier (ère) réceptionne des marchandises.

En tenant compte des marchandises reçues, de la commande, et des documents de livraison, il (elle) procède aux opérations de contrôle des produits. Lors de ces contrôles, il (elle) effectue les pointages et détecte les non conformités, telles que des avaries, des manquants, des erreurs de référence, et rédige les réserves relatives aux anomalies constatées.

En conformité avec les pointages effectués sur les documents de réception, il (elle) valide les données dans le système d'information afin que le stock informatique corresponde au stock physique. Lors d'une réception de produits non répertoriés dans le stock, il (elle) attribue des adresses de stockage en fonction des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin.

Il (elle) utilise des matériels de manutention et des équipements de protection individuelle pour ranger les produits dans l'emplacement identifié. Il (elle) respecte les règles de stockage afin d'assurer leur conservation et leur mise à disposition. Il (elle) transmet les documents aux interlocuteurs concernés.

Il (elle) réalise les inventaires physiques et les opérations de contrôle régulier ou ponctuel dans le respect des procédures et du délai imparti. Il (elle) recherche la cause des écarts afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information et communique les résultats des contrôles au demandeur.

Il (elle) a en charge l'entretien et le rangement de la zone de stockage.

L'agent(e) magasinier(ère) exerce cette activité seul(e) ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) prend en compte au quotidien les principes du développement durable liés au contexte de son activité.

L'agent(e) magasinier(ère) est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à la structure, tels que collaborateurs, fournisseurs et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	11/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner et contrôler les marchandises

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Ranger les articles dans le stock

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

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

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Maintenir une vigilance permanente et faire remonter les anomalies

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	12/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

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

Dans le respect des procédures de l'entreprise, l'agent(e) magasinier (ère) enregistre dans le système d'information de l'entreprise les éléments de la commande client.

Il (elle) recherche les informations telles que des références, le conditionnement, le prix ou la disponibilité dans les bases de données informatiques. Il(elle) édite les documents de préparation et les classe dans l'ordre des priorités.

Il (elle) peut être amené(e) à accueillir le client, en face à face ou au téléphone, identifier son besoin et le renseigner. En fonction des éléments qu'il (elle) recueille lors de l'échange, références, unités de vente, quantités, il (elle) enregistre la commande du client et édite les documents commerciaux. En cas de retour de marchandise ou réclamation d'un client, il(elle) réalise les contrôles et le traitement de la demande

Dans le respect des consignes de manutention et en fonction de l'agencement de la zone de stockage, il (elle) choisit les matériels de manutention et des équipements de protection individuelle. Il (elle) ordonne le prélèvement des produits afin d'optimiser la production. Il (elle) prélève la marchandise en vérifiant l'état, le nombre et le conditionnement et renseigne les documents de préparation.

L'agent(e) magasinier (ère) choisit l'emballage et constitue des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et aux modes de transport, afin d'en assurer la protection. Il (elle) renseigne les documents de transport et de vente et les joint à la commande.

Il (elle) organise ses activités et l'ordre de ses préparations en fonction des priorités et des urgences. Il (elle) est soumis(e) aux contraintes horaires de l'expédition des commandes.

L'agent(e) magasinier(ère) exerce cette activité seul(e) ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) prend en compte au quotidien les principes du développement durable liés au contexte de son activité.

L'agent(e) magasinier(ère) est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs, clients et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	13/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
Prélever les articles dans le stock
Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

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

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures
Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production
Maintenir une vigilance permanente et faire remonter les anomalies

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	14/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Réceptionner et contrôler les marchandises

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité et réglementaires, réceptionner des marchandises. En tenant compte de la commande et des documents de livraison, procéder aux opérations de contrôle des produits livrés afin d'en valider la conformité, de détecter les anomalies telles que avaries, manquants et de rédiger les réserves relatives aux anomalies constatées.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les livreurs, les services internes.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les gestes et postures de la manutention manuelle sont appliqués
Les non-conformités et reliquats par rapport à la commande sont identifiés
Les réserves sur les documents de transport sont libellées de façon explicite
Les informations sont transmises aux interlocuteurs compétents

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

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des documents administratifs liés à la réception
Connaissance de la réglementation relative au chargement et déchargement des véhicules de transport
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des différentes unités de gestion : vente, achat, conditionnement
Connaissance des pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des principes du Développement Durable
Connaissance des règles de stockage d'un magasin.
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle (ex gestes et postures)

Décharger ou faire décharger la marchandise
Utiliser les outils de manutention et les EPI dans le respect des règles de sécurité
Vérifier les documents de transport et de livraison
Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande
Collecter les documents en lien avec la réception,
Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents.
Apposer des réserves explicites et justifiées sur un document de transport.
Appliquer les règles de base du développement durable de l'entreprise : nettoyage, rangement de la zone, récupération des déchets.

Accueillir les livreurs
Communiquer oralement, en direct et par téléphone, avec les différents intervenants
Argumenter les réserves ou une réclamation à son responsable

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	15/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et en fonction des informations relevées sur les documents de réception, valider les données dans le système d'information afin que le stock informatique corresponde au stock physique. En fonction des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin, attribuer des adresses de stockage aux nouveaux produits. Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les services internes.

Critères de performance

Les procédures internes de réception sont respectées
Les données enregistrées dans le système d'information sont exactes
L'affectation de l'adresse de stockage de nouveaux produits respecte le rangement du magasin
Les documents sont remis aux interlocuteurs concernés

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

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité et de sûreté
Connaissance des documents administratifs liés à la réception
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stocks.
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des règles de stockage d'un magasin
Connaissance des pictogrammes de stockage et de conservation liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des spécificités de stockage des produits à température dirigée, dangereux, sensibles

Identifier les documents de réception
Communiquer oralement avec les différents prestataires
Saisir les mouvements relatifs aux réceptions de produits dans le système d'information
Interpréter un plan de stockage
Définir l'implantation de nouveaux produits en fonction de leurs caractéristiques

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	16/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Ranger les articles dans le stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité et de sûreté, positionner chaque produit dans l'emplacement identifié en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Maintenir la zone de stockage propre et rangée et respecter les principes du développement durable liés au contexte de son activité.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien dans les zones de stockage, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention.

Critères de performance

Les procédures internes de mise en stock sont respectées
Les consignes de sécurité sont respectées
Le plan de circulation est respecté
Les produits sont rangés dans les emplacements affectés
Les déplacements sont rationalisés et optimisés
La zone de stockage est propre et rangée

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

Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des circuits de transmission des documents et leur classement.
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des règles de rotation des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des spécificités de stockage des produits à température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle (ex gestes et postures)

Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Déplacer et ranger les produits
Identifier les adresses de stockage
Respecter le plan de circulation
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et étiqueter les produits
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Optimiser les déplacements dans le rangement des produits

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	17/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à des besoins internes, à la demande d'un client ou à la détection d'une anomalie, préparer et réaliser les inventaires physiques et les opérations de contrôle régulier ou ponctuel dans le respect des procédures et du délai imparti. Rechercher la cause des écarts afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information. Communiquer les résultats des contrôles au demandeur.

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

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Des lecteurs code-barres peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures et consignes de travail sont respectées
La conformité des produits inventoriés est vérifiée
Les opérations de comptage sont fiables
Les causes de l'écart de stock sont identifiées
Les résultats du contrôle sont communiqués au demandeur

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

Connaissance des différents types d'inventaires
Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité et de manutention
Connaissance des circuits de transmission des documents
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion des stocks
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle (ex gestes et postures)

Déplacer et ranger les produits
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et ré étiqueter les produits le cas échéant
Effectuer les comptages

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Formuler la réponse adaptée à l'interlocuteur de façon orale et/ou écrite

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	18/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de la structure, enregistrer dans le système d'information les éléments de la commande client. Rechercher les informations nécessaires dans les bases de données informatiques. Editer les documents de préparation et les classer dans l'ordre des priorités afin de satisfaire les intérêts de l'entreprise et les demandes clients.

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

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, seul ou au sein d'une équipe, en réponse à des besoins d'un client interne ou externe.

Critères de performance

Les procédures réglementaires et consignes de travail sont respectées
Les informations collectées correspondent aux besoins
Les commandes sont saisies sans erreur
Les documents de préparation de commandes sont édités
Les commandes sont ordonnées en fonction des échéances

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

Connaissance des documents liés à la vente tels que le bon de commande
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation
Connaissance des menus de consultation d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des menus de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des menus de saisie de commande d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande

Rechercher les informations dans des bases de données
Repérer les anomalies liées à la commande ou à son traitement

Signaler les anomalies rencontrées
Rendre compte de son activité

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	19/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures définies par la structure, accueillir le client, en face à face ou au téléphone. Ecouter sa demande, recueillir et rechercher des informations complémentaires et donner des renseignements afin de satisfaire les intérêts de l'entreprise et les demandes des clients. Le cas échéant, enregistrer la commande du client et éditer les documents commerciaux.

Réceptionner les produits retournés par les clients afin de traiter l'opération selon la nature du retour et selon la procédure définie.

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

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, en réponse à des besoins d'un client interne ou externe.

Critères de performance

La communication est adaptée au client
Les besoins du client sont pris en compte
La recherche d'informations est efficace
Les renseignements sont exacts
L'origine et la cause du retour sont identifiées
Les contrôles sont réalisés
Les documents relatifs au retour client sont renseignés

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

Connaissance des documents liés à la vente tels que le bon de commande
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation
Connaissance des moyens de base de communication pour collecter ou transmettre des informations
Connaissance des menus de consultation d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des menus de saisie de commande d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande ou du retour client
Connaissance des notions de garantie
Connaissance des procédures de traitement des retours de consignes

Proposer les produits adaptés au besoin du client
Renseigner et conseiller le client
Rechercher les informations dans des bases de données
Repérer les anomalies liées à la commande et à son traitement
Identifier les différentes origines de retour de produits et leurs conséquences pour l'entreprise et le client

Développer un « esprit client » (tel que l'accueil et la prise en charge du client)
Formuler une réponse adaptée à l'interlocuteur de façon orale et/ou écrite
Adopter un langage et une attitude conformes à l'image de l'entreprise
Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité
Répondre à l'interlocuteur qui se présente physiquement ou par téléphone dans un esprit de service au client
Signaler les anomalies rencontrées
Rendre compte de son activité

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	20/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Prélever les articles dans le stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise, des consignes de manutention, en fonction de la commande du client, prélever la marchandise en vérifiant l'état, le nombre et le conditionnement. Renseigner les documents de préparation. En fonction de l'agencement de la zone de stockage, choisir les matériels et ordonner le prélèvement des produits afin d'optimiser la production.

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

Cette compétence s'exerce au sein du magasin, seul ou au sein d'une équipe. Elle implique l'utilisation du matériel de manutention.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les prélèvements sont réalisés en conformité avec la demande
Les documents de préparation de commandes sont renseignés
Le plan de circulation est respecté
Les déplacements sont optimisés et rationalisés

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

Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des règles de rotation des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des spécificités de manutention des produits à température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stocks
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle (ex gestes et postures)

Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Identifier les adresses de stockage
Etablir et respecter le plan de circulation
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et étiqueter les produits
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Optimiser et rationaliser les déplacements pour le prélèvement des produits

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	21/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes, de la responsabilité sociétale de l'entreprise, choisir l'emballage et constituer des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et aux modes de transport, afin d'en assurer la protection. Apposer les pictogrammes appropriés, renseigner les documents de transport et de vente et les joindre à la commande.

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

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Elle implique l'utilisation de l'outil informatique et du matériel d'emballage.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Le choix de l'emballage tient compte des caractéristiques des produits et du mode de transport
Les produits sont emballés selon les règles et procédures de la structure
Les pictogrammes et étiquettes d'expédition appropriés sont apposés sur la marchandise
Les documents de vente et d'expédition sont conformes à la préparation

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

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différents matériaux d'emballage et de sur emballage
Connaissance des matériaux de calage et de protection
Connaissance des différents supports de charge et leurs utilisations
Connaissance des pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des incompatibilités entre des produits
Connaissance des principaux modes de transport et leurs caractéristiques
Connaissance des menus de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des différents documents de transport
Connaissance des documents administratifs liés à la vente
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des principes du développement durable

Constituer un colis conforme aux règles de qualité, aux contraintes client et transport à l'aide du matériel approprié

Réaliser le suremballage

Interpréter les pictogrammes

Editer et valider les documents de vente

Renseigner les documents de transport

Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés

Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits

Rendre compte de son activité

Signaler les anomalies rencontrées

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	22/28

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures du magasin, appliquer et faire appliquer les règles de sécurité relatives aux personnes et aux biens, s'assurer qu'elles soient respectées par toute personne présente dans le magasin. Maintenir le magasin rangé et propre

Critères de performance

Le magasin est maintenu propre et rangé
Les règles de sécurité et de sûreté sont respectées
Les dérives sont signalées et prises en compte
Les règles de base du développement durable de l'entreprise sont appliquées
Les procédures sont appliquées avec rigueur

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, organiser ses tâches et gérer les urgences tout au long de la journée afin de satisfaire au mieux les intérêts de la structure et les demandes des clients.

Critères de performance

Le travail est organisé
Les priorités sont prises en compte

Maintenir une vigilance permanente et faire remonter les anomalies

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de procédures et dans le cadre de son activité, maintenir une vigilance permanente sur les produits en stock et sur le flux des marchandises. Détecter les anomalies ou dysfonctionnements et les signaler afin de satisfaire au mieux les intérêts de la structure et les demandes des clients.

Critères de performance

Les procédures sont respectées
Les anomalies sont transmises aux interlocuteurs compétents

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	23/28

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

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	25/28

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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	TP-00472	REAC	08	30/04/2013	17/07/2013	26/28

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."

