MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E) »

NIVEAU 3 (ancien niveau V)

Sigle	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Date d'effet	Date de fin	Page
EC	Référentiel Professionnel	TP-00219	Employé(e) Commercial(e)	15/12/2022	14/12/2027	1/29

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle
Le titre à finalité professionnelle conserve sa configuration en deux blocs de compétences.

Les intitulés ont été actualisés :
- L'activité « Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal » intègre les compétences nécessaires pour approvisionner l'unité marchande, pour traiter les commandes des clients et pour présenter les produits de l'unité marchande.
- L'activité « Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal » réunit les compétences nécessaires pour accompagner les clients à différentes étapes de leur expérience d'achat et contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat.

Pour tenir compte des usages courants, des différents environnements du commerce et des évolutions de l'organisation du travail dans le commerce et la distribution, et pour s'inscrire dans la continuité d'évolution des autres titres du secteur, l'intitulé précédent du titre professionnel « Employé commercial en magasin » (ECM) évolue vers « Employé commercial » (EC).

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle
Les enquêtes menées dans le cadre de l'analyse de l'emploi d'employé commercial montrent que l'emploi conserve les fondamentaux du métier : l'employé commercial contribue à l'attractivité de l'unité marchande par la mise à disposition des produits et par la qualité de l'accueil et l'accompagnement des clients.

L'emploi a évolué en lien avec l'omnicanalité des unités marchandes. Les nouvelles habitudes d'achats des consommateurs nécessitent que l'approvisionnement de l'unité marchande et la mise à disposition des produits permettent la fluidité du parcours d'achat et la fidélisation des clients.

L'activité « Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal » intègre désormais la compétence « Traiter les commandes de produits de clients ».

La compétence « Assurer la présentation marchande des produits » a été actualisée. La compétence « Approvisionner l'unité marchande » réunit les savoir-faire liés à la préparation des marchandises et à la gestion des stocks.

La réussite de l'expérience d'achat est au cœur de la satisfaction et de la fidélisation du client. Les modalités d'accueil et d'accompagnement des clients de l'unité marchande évoluent avec les modes de consommation que rencontre le secteur de la distribution.

Afin de prendre en compte cette évolution, l'activité « Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal » comporte la compétence « Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat des clients ». La compétence « Accueillir, renseigner et servir les clients » a été actualisée.

L'ensembles des compétences intègrent des savoir-faire liés aux évolutions du secteur, à la réglementation et aux modifications des habitudes de consommation.

Liste des activités

Ancien Titre à finalité professionnelle : Employé(e) commercial(e) en magasin

- Approvisionner un rayon ou un point de vente
- Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

Nouveau Titre à finalité professionnelle : Employé(e) commercial(e)

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Approvisionner l'unité marchande
		2	Assurer la présentation marchande des produits
		3	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
		4	Traiter les commandes de produits de clients
2	Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal	5	Accueillir, renseigner et servir les clients
		6	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
		7	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

FICHE EMPLOI TYPE
Employé Commercial

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

Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.
L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.
L'employé commercial traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.
L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il renseigne le client en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.
L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau.
Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.
L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie. L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions. Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients. En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes. Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.
L'employé commercial travaille en équipe. Il est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie. Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.
L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves.
Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés. L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes. L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour

lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES). En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours férié

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre
Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
- Employé de libre-service ;
- Employé commercial ;
- Employé de rayon non alimentaire ;
- Employé commercial caisse et services ;
- Employé en approvisionnement de rayon ;
- Employé polyvalent de libre-service ;
- Employé qualifié libre-service ;
- Employé commercial caisse et services ;
- Employé de commerce drive ;
- Equipier de commerce ;
- Equipier de commerce et caisse ;
- Equipier magasin ;
- Equipier polyvalent ;
- Aide commis

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
Approvisionner l'unité marchande
Assurer la présentation marchande des produits
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
Traiter les commandes de produits de clients

2. Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal
Accueillir, renseigner et servir les clients
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)
Communiquer
Respecter des règles et des procédures
Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité
Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
n° 3008 : Convention collective nationale des détaillants en chaussures
n° 3010 : Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers
n° 3034 : Convention collective nationale du commerce et de la réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle et des activités connexes, ainsi que du contrôle technique automobile
n° 3049 : Convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs
n° 3056 : Convention collective nationale du négoce de l'ameublement
n°3065 : Convention Collective Nationale des Maisons à Succursales de Vente au Détail d'Habillement
n° 3076 : Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager
n° 3082 : Conventions Collectives Nationales Grands Magasins et Magasins Populaires
n° 3084 : Convention collective nationale de l'optique-lunetterie de détail
n° 3120 : Convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure
n° 3123 : Convention collective nationale de la parfumerie de détail et de l'esthétique
n° 3131 : Convention collective nationale des entreprises de commerce, de location et de réparation de tracteurs, machines et matériels agricoles, de matériels de travaux publics, de bâtiment et de manutention, de matériels de motoculture de plaisance, de jardins et d'espaces verts
n° 3148 : convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet
n° 3150 : Convention collective nationale des professions de la photographie
n° 3154 : Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction

n° 3224 : Convention collective des détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
n° 3240 : convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
n° 3244 : Convention collective nationale du commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers
n° 3232 : Convention Collective Nationale du Bricolage (Vente au détail en libre-service)
n° 3240 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
n° 3241 : Convention Collective Nationale du Commerce de Détail de l'Habillement et des Articles Textiles
n° 3251 : Convention Collective Nationale Commerces de détail non alimentaire
n° 3252 : Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie
n° 3272 : Convention collective nationale des jardineries et graineteries
n° 3305 : Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
n° 3311 : Convention collective nationale des employés et agents de maîtrise des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison

Fiche(s) Rome de rattachement
D1106 Vente en alimentation
D1505 Personnel de caisse
D1507 Mise en rayon libre-service
N1103 Magasinage et préparation de commandes
N1105 Manutention manuelle de charges

FICHE ACTIVITE TYPE DE L'EMPLOI TYPE 1
Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

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

Afin de satisfaire la demande du client et de prendre part activement à l'attractivité de l'unité marchande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il respecte les consignes concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.
L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes, et il propose des ajustements. Il contribue également aux inventaires.
L'employé commercial met en rayon l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Pour éviter les ruptures, il réalise le réassort de l'offre produits en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.
L'employé commercial réceptionne les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande, prélève les produits dans le stock et vérifie la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés. Il constitue le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits. Il valide les opérations de traitement des commandes et met à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés.
L'employé commercial exerce l'activité dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il applique les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.
Tout au long de l'activité, il utilise les outils de traçabilité et les applicatifs du système d'information de l'unité marchande.
L'employé commercial exerce cette activité à la réception, en réserve, et, sur la surface de vente, en présence ou non du client.
Il suit les consignes de sa hiérarchie, demande des précisions si nécessaire et signale toute anomalie.
Le port d'une tenue vestimentaire spécifique est généralement exigé.
L'activité peut nécessiter l'utilisation des outils de manutention tels que le transpalette ou le chariot conteneur (« rolls »). Le port de charges peut être requis. L'employé commercial porte une tenue, des chaussures de sécurité et des gants adaptés (EPI).
En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.
L'employé commercial réalise cette activité en collaboration avec le réceptionnaire, parfois avec un merchandiser. Il travaille en équipe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Approvisionner l'unité marchande
Assurer la présentation marchande des produits
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
Traiter les commandes de produits de clients

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

Communiquer
Respecter des règles et des procédures
Mobiliser les environnements numériques

FICHE ACTIVITE TYPE DE L'EMPLOI TYPE 2
Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
L'employé commercial accueille les clients et répond à leur demande afin de contribuer à leur satisfaction, à leur fidélisation et à la bonne réputation de l'unité marchande
L'employé commercial accueille le client, écoute sa demande avec attention et prend en compte son parcours d'achat. Il prend également en compte d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il le renseigne et le sert en valorisant l'offre de produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat et l'accompagne dans leur utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite, si nécessaire, l'appui de sa hiérarchie. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements des clients. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau. Tout au long de l'activité, il utilise les dispositifs d'aide à l'achat et les applicatifs du système d'information de l'unité marchande.
L'employé commercial exerce cette activité sur la surface de vente, face au client et en présence d'autres clients.
Il suit les consignes de sa hiérarchie, demande des précisions si nécessaire, signale toute anomalie et transmet les informations recueillies auprès des clients.
Le port d'une tenue vestimentaire spécifique est généralement exigé.
En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.
L'employé commercial réalise cette activité en lien avec les services internes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Accueillir, renseigner et servir les clients
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Compétences transversales de l'activité type
Communiquer
Respecter des règles et des procédures
Mobiliser les environnements numériques

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N°1
Approvisionner l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client, contribuer à la mise à jour des stocks en temps réel en utilisant les outils de traçabilité. Participer à la réception des produits, vérifier la conformité de la livraison et signaler les anomalies éventuelles. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Tout au long des opérations de mise en rayon, veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables. Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

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

Cette compétence s'exerce avec le réceptionnaire, parfois en présence des clients, sur la surface de vente, en réserve ou à la réception. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

Critères de performance

Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées
Les ajustements proposés sont adaptés
Les produits sont stockés, rangés et mis à disposition dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort
Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

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

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les outils de traçabilité et d'identification par radiofréquence (RFID)
Utiliser les matériels de stockage et de manutention
Appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail
Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sureté
Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) et appliquer des mesures de protection collective
Utiliser les outils informatiques de gestion
Utiliser les différents outils bureautiques
Identifier les principaux indicateurs de performance
Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets
Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage
Utiliser les outils de gestion des stocks et des flux
Utiliser de manière conforme les matériels de stockage et de manutention
Réceptionner, Stocker et ranger les produits dans le respect des réglementations, des règles d'hygiène, de sécurité, de sureté et de protection de la santé au travail
Suivre les stocks et les flux marchands
Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de traçabilité
Vérifier la conformité de la livraison
Collecter les documents en lien avec la réception
Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents
Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande
Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés

Apposer et libeller des réserves claires et précises sur les documents de transport
Effectuer des opérations de comptage physique des stocks
Ranger la marchandise dans la réserve en effectuant la rotation des stocks
Préparer les produits pour leur mise à disposition
Préparer et acheminer les réassorts de produits
Participer au nettoyage et au rangement de la réserve
Enregistrer la démarque connue et lutter contre la démarque inconnue
Ranger les produits en réserve dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort
Veiller au rangement de la zone de stockage
Organiser les flux de marchandises dans les zones de réception et de stockage de l'unité marchande
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Saisir et valider les informations au fur et à mesure des opérations
Maintenir la zone de prélèvement propre et rangée
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
Alerter la hiérarchie en temps voulu
Connaissance des différents types d'inventaires
Connaissance des principes de comptage des stocks
Connaissance des différents documents administratifs liés à la réception de marchandise
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance de la réglementation européenne du paquet hygiène du 1er janvier 2006
Connaissance des obligations légales liées à la remise directe
Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes
Connaissance des causes de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat des clients
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande
Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises
Connaissance des méthodes de gestion des stocks
Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage
Connaissance des différents matériels de manutention
Connaissance de base de la fonction logistique des entreprises
Connaissance globale de l'organisation d'une réserve et d'un entrepôt
Connaissance globale de l'organisation d'un « drive »
Connaissance de la signalisation en entrepôt (panneaux, marquage au sol...)
Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des spécificités de stockage des produits en fonction de leurs caractéristiques
Connaissance des règles d'incompatibilité de stockage des produits dangereux

FICHE DE COMPETENCE PROFESIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N°2
Assurer la présentation marchande des produits

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect des réglementations et du droit relatifs au commerce, des règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction, mettre en rayon l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande. Pour éviter les ruptures, réaliser le réassort de l'offre produits de l'unité marchande en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux définis par la hiérarchie. Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles. Appliquer les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail. Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce parfois en collaboration avec un merchandiser, principalement sur la surface de vente et en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise. Elle implique une relation avec les services internes concernés.

Critères de performance
La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction
Le réassort de l'offre produits est réalisé
Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux
Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées
Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Appliquer les consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux
personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
Appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail
Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) et appliquer des mesures de protection collective
Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
Utiliser les outils informatiques de gestion
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Identifier les principaux indicateurs de performance
Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets
Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage

Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise
Respecter les préconisations de l'entreprise
Appliquer les normes de merchandising et les préconisations de l'entreprise
Adapter le merchandising au stock de l'unité marchande
Respecter les règles de merchandising d'organisation et de séduction
Mettre en rayon un assortiment de produits permanents ou saisonniers
Utiliser un plan d'implantation
Utiliser les différents matériels de manutention et de présentation
Veiller à la qualité et la conformité des produits
Nettoyer les mobiliers de présentation
Relever les besoins du rayon
Réaliser le réassort des produits des linéaires et des mises en avant
Veiller à la présence du balisage et de la signalétique
Mettre en place le balisage des produits en utilisant la charte signalétique de l'enseigne
Effectuer la rotation des produits
Remplir le rayon en respectant les préconisations de l'entreprise
Participer à la mise en place d'une opération commerciale
Intégrer un nouveau produit en respectant les préconisations de l'entreprise
Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations
Organiser les stockages de façon à faciliter et limiter les manutentions manuelles, les chutes et les coupures
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Maintenir la zone de travail propre et rangée
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
Alerter la hiérarchie en temps voulu
Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance des consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance de la réglementation européenne du paquet hygiène du 1er janvier 2006
Connaissance des obligations légales liées à la remise directe
Connaissance des principes d'accueil de personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les commerces
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande
Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers
Connaissance des règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix
Connaissance de la réglementation relative aux ventes règlementées
Connaissance des réglementations relatives au commerce de détail alimentaire et non alimentaire
Connaissance des règles relatives à la sécurité des personnes dans un établissement recevant du public
Connaissance de la concurrence
Connaissance des caractéristiques des produits et des services proposés
Connaissance des règles du merchandising d'organisation et de séduction

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N°3

Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour garantir la disponibilité des articles en rayon et une gestion fiable et optimisée des stocks, effectuer des comptages de stocks en magasin ou en réserve, faire remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits. Le cas échéant, contribuer à la préparation et à la validation des commandes ou à la réalisation de l'inventaire, dans le respect des procédures appliquées dans l'entreprise. Traiter la casse et enregistrer la démarque connue. Participer à la réalisation des inventaires.

Prendre en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux, définis par la hiérarchie, pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes et proposer des ajustements adaptés.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie, seul ou en équipe, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique. Elle se pratique dans l'unité marchande, en présence éventuelle des clients.

Critères de performance

Les comptages de stocks sont fiables

Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon

Les anomalies de stock signalées sont réelles

La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise

L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie

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

Effectuer des comptages pour préparer des commandes ou participer à un inventaire

Utiliser un logiciel de gestion des stocks

Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des besoins en rayon

Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue

Appliquer les consignes et les procédures

Anticiper et organiser son travail

Respecter les plannings d'inventaires et de commandes

Travailler en équipe

Remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits

Connaissance de la politique commerciale et des procédures de l'entreprise concernant les stocks et les approvisionnements

Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises en magasin

Connaissance des outils et des règles de gestion des stocks dans un magasin

Connaissance de l'origine des démarques en magasin et des moyens de lutte contre celles-ci

Connaissance du déroulement d'un inventaire

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N°4
Traiter les commandes de produits de clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Réceptionner les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Prélever les produits
dans le stock en utilisant les outils de traçabilité. Vérifier la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés. Signaler toute anomalie à sa hiérarchie et respecter les consignes. Dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort, constituer le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits. Valider les opérations de traitement des
commandes à l'aide des outils de traçabilité. Mettre à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés. Respecter les règles sanitaires, les règles de qualité et de sécurité afin de contribuer à l'atteinte du niveau de service client visé.

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

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente et en réserve. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes concernés.

Critères de performance

La quantité et la qualité des produits prélevés correspondent à la commande client
Les anomalies sont signalées à la hiérarchie
Les consignes sont respectées
Le panier est constitué en unités de manutention adaptées aux caractéristiques des produits
Les opérations de traitement des commandes sont validées
Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués
Les règles sanitaires, de qualité et de sécurité sont respectées

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

Éditer des documents ou des étiquettes à partir du système d'information ou
des applicatifs de l'entreprise
Utiliser les fonctions de base du système d'information ou des applicatifs de l'entreprise pour rechercher,
saisir et valider les informations relatives aux prélèvements, mouvements, réapprovisionnements et expéditions des produits
Utiliser les documents liés à la préparation et à l'expédition des produits
Respecter les différentes étapes d'une procédure de remplacement de produits
Renseigner les documents liés à la préparation et à l'expédition des produits
Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Respecter les règles d'incompatibilité de préparation des produits dangereux
Adapter l'emballage des produits à leurs caractéristiques et aux modes de transport
Identifier les différents types de support de manutention
Réaliser un emballage et un suremballage manuellement ou à l'aide d'un distributeur de film
Évaluer la position du centre de gravité d'une charge
Constituer une charge équilibrée et stable
Adapter la manutention et l'emballage des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques
Identifier les différents types de supports de charge
Identifier les différents types de conditionnements et d'emballages
Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les outils de traçabilité par radiofréquence
Utiliser les matériels de stockage et de manutention
Appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail
Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sureté
Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) et appliquer des mesures de protection collective
Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets
Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage
Utiliser les différents outils bureautiques
Utiliser les outils de gestion des stocks et des flux
Utiliser de manière conforme les matériels de stockage et de manutention
Respecter les processus de préparation des commandes
Identifier les unités de conditionnement à prélever
Savoir exécuter la tache dans le temps imparti
Respecter les règles de rotation de stocks
Suivre les stocks et les flux marchands
Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de traçabilité
Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés
Effectuer des opérations de comptage physique des stocks
Préparer les produits pour leur mise à disposition
Participer au nettoyage et au rangement de la réserve
Enregistrer la démarque connue et lutter contre la démarque inconnue
Ranger les produits en réserve dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort
Veiller au rangement de la zone de stockage
Organiser les flux de marchandises dans les zones de réception et de stockage de l'unité marchande
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Anticiper la constitution et l'équilibre de la charge au fur et à mesure des prélèvements
Saisir et valider les informations au fur et à mesure des opérations
Maintenir la zone de prélèvement propre et rangée
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
Alerter la hiérarchie en temps voulu
Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité
Connaissance des différents types d'inventaires
Connaissance des principes de comptage des stocks
Connaissance des différents documents administratifs liés à la réception de marchandise
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes

Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance de la réglementation européenne du paquet hygiène du 1er janvier 2006
Connaissance des obligations légales liées à la remise directe
Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes
Connaissance des causes de la démarque et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat des clients
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande
Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises
Connaissance des méthodes de gestion des stocks
Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage
Connaissance des différents matériels de manutention
Connaissance de base de la fonction logistique des entreprises
Connaissance globale de l'organisation d'une réserve et d'un entrepôt
Connaissance globale de l'organisation d'un « drive »
Connaissance de la signalisation en entrepôt (panneaux, marquage au sol...)
Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques
Connaissance des principales méthodes de préparation des commandes
Connaissance des techniques et règles de prélèvement en picking
Connaissance des unités de gestion, de conditionnement et de vente des produits
Connaissance des règles de rotation des produits
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des spécificités de stockage des produits en fonction de leurs caractéristiques
Connaissance des règles d'incompatibilité de stockage des produits dangereux
Connaissance des méthodes de contrôle de la commande et des catégories d'erreurs de préparation
Connaissance du contrat type général applicable aux transports publics de marchandises pour la partie concernant le conditionnement, l'emballage et l'étiquetage des marchandises
Connaissance des principaux modes de transport et de leurs caractéristiques
Connaissance des matériaux de calage, de protection, d'emballage et de suremballage
Connaissance des méthodes et des outils d'emballage et de suremballage
Connaissance des règles de base d'emballage selon les caractéristiques des produits ou du mode de transport
Connaissances des documents de vente à joindre au panier client

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N°5
Accueillir, renseigner et servir les clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

Prendre en compte leur demande et leur parcours d'achat avec attention afin de les satisfaire et de les fidéliser. Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande. Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, ou de réclamations clients, un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client.

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

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise. La compétence implique une relation avec les services internes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations.

Critères de performance

Les clients sont accueillis, renseignés et servis en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap

Les renseignements communiqués au client tiennent compte de sa demande et de son parcours d'achat

Le client est servi en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat

L'offre de produits et de services est valorisée

Les comportements adoptés sont propices à la satisfaction et à la fidélisation du client

Les clients sont accompagnés vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service

Les réclamations courantes des clients sont prises en charge et transmises à la hiérarchie

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

Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types

Appliquer les règles de cybersécurité

Appliquer les procédures internes et la réglementation liées à l'encaissement

Appliquer les procédures internes et la réglementation liées aux flux monétaires et financiers

Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise

Utiliser les outils informatiques de gestion de la relation client

Utiliser les outils et techniques d'encaissement

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches

Utiliser les différentes techniques de questionnement

Maitriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)

Maitriser les différentes méthodes d'encaissement

Maitriser les opérations liées à l'encaissement

Accueillir les clients en adoptant les comportements nécessaires à la relation client

Orienter le client

Orienter le client vers un collègue anglophone si nécessaire

Guider le client dans l'unité marchande

Présenter l'offre de produits et de services de l'unité marchande

Présenter les produits et proposer des articles complémentaires

Procurer le produit et fournir le service que désire le client

Aider le client dans le choix du produit et du service

Fournir au client les indications, les éclaircissements sur ce qu'il désire savoir

Prendre congé du client

Mettre en œuvre les techniques de fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal

Mettre en œuvre les techniques de vente et de conseil client
S'informer des différents objectifs ainsi que des résultats commerciaux de l'unité marchande
Prendre en charge les réclamations courantes des clients
Alerter la hiérarchie en temps voulu
Pratiquer les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité
Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité
Adapter son organisation au parcours omnicanal en tenant compte des flux
Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap
Communiquer de manière adaptée avec les clients en situation de handicap
Communiquer avec les clients en utilisant la multiplicité des canaux de diffusion
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer avec sa hiérarchie et rendre compte
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
Connaissances des notions de conflit, d'agressivité, de désaccord, de tension, de violence
Connaissances des différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits
Connaissance des techniques de communication de base contribuant à la prévention de conflits
Connaissance des attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation
Connaissance de la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile
Connaissance des nouvelles technologies d'aide à la vente et à l'achat (NAVA), tels que flash code, paiement par *near field communication* (NFC), drive, cabine d'essayage virtuelle, self scanning, catalogue
interactif et/ou personnalisé, moteur de recommandation, géolocalisation, adver-gaming, mur interactif, application mobile, réalité augmentée, comparateur de prix, agent virtuel intelligent (AVI), showroom 100% virtuel …
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
Connaissance du plan de l'unité marchande et de l'organisation de son point de vente
Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle
Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicaps
Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces
Connaissance des intentions, des profils, du processus d'achat et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat des clients
Connaissance des techniques de social commerce
Connaissance des techniques de *brand content*
Connaissance de la structure de l'assortiment
Connaissance des outils de traçabilité par radiofréquence
Connaissance de la concurrence
Connaissance des caractéristiques des services proposés et des produits
Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente
Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence
Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client
Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise
Connaissance de la chaine de valeur de l'entreprise
Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N°6
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat mis à leur disposition dans l'unité marchande afin de contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat. Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. Proposer les dispositifs d'aide à l'achat adaptés à la demande et au parcours d'achat du client. Expliquer au client leur fonctionnement. Les mettre en fonction. Etablir le diagnostic lors d'une panne courante de ces dispositifs. Réaliser le premier niveau de maintenance. Transmettre à sa hiérarchie les informations recueillies auprès des clients.

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

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise. La compétence implique une relation avec les services internes et externe concernés.

Critères de performance

Le dispositif d'aide à l'achat proposé est adapté à la demande et au parcours d'achat du client
Le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat est expliqué
Le client est accompagné dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat en prenant en compte une éventuelle situation de handicap
Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction
Le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat est réalisé
Les informations recueillies auprès des clients sont transmises à la hiérarchie

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

Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap
Communiquer de manière adaptée avec les clients en situation de handicap
Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types
Appliquer les règles de cybersécurité
Appliquer les procédures internes et la réglementation liées aux paiements par les dispositifs d'aide à l'achat
Appliquer les procédures internes et la réglementation liées aux flux monétaires et financiers
Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les dispositifs d'aide à l'achat
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches
Maitriser les différentes fonctionnalités des dispositifs d'aide à l'achat
Accompagner le client dans le paiement de ses achats à l'aide des dispositifs, matériels et applicatifs de l'entreprise
Accompagner le client dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat
Accueillir les clients en adoptant les comportements nécessaires à la relation client
Aider le client dans le choix des dispositifs d'aide à l'achat
Fournir au client les indications nécessaires à l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat
Prendre congé du client
Mettre en œuvre les techniques de fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal
Identifier la cause du dysfonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat
Etablir un diagnostic de dysfonctionnement courant sur un dispositif d'aide à l'achat
Réaliser le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat
Alerter la hiérarchie en temps voulu

Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité
Adapter son organisation en tenant compte des flux
Pratiquer les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Communiquer avec sa hiérarchie et rendre compte
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
Alerter sa hiérarchie en temps voulu
Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle
Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicaps
Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces
Connaissance des intentions, des profils, du processus d'achat et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat des clients
Connaissance de la structure de l'assortiment
Connaissance des outils de traçabilité par radiofréquence
Connaissance de la concurrence
Connaissance des caractéristiques des services proposés
Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente
Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence
Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client
Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise
Connaissance de la chaine de valeur de l'entreprise
Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité
Connaissances des notions de conflit, d'agressivité, de désaccord, de tension, de violence
Connaissances des différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits
Connaissance des techniques de communication de base contribuant à la prévention de conflits
Connaissance des attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation
Connaissance de la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile
Connaissance des nouvelles technologies d'aide à la vente et à l'achat (NAVA), tels que flash code, paiement par *near field communication* (NFC), drive, cabine d'essayage virtuelle, self scanning, catalogue interactif et/ou personnalisé, moteur de recommandation, géolocalisation, adver-gaming, mur interactif, application mobile, réalité augmentée, comparateur de prix, agent virtuel intelligent (AVI), showroom 100%
virtuel …

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 7
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour contribuer à la fidélisation de la clientèle et à la gestion rigoureuse du point de vente, appliquer les principes de base de l'accueil en caisse. Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements des clients, dans le respect des consignes et des procédures en vigueur dans l'entreprise.

Effectuer les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. Prendre en charge les réclamations courantes des clients et gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences.

Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service, en leur indiquant les caisses disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente.

Aux « blabla caisses », communiquer avec le client afin de maintenir un lien personnalisé entre le client et l'unité de vente.

Recueillir des informations à partir des observations des clients.

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

Cette compétence s'exerce seul à un poste de caisse, sous la responsabilité du responsable de caisse, durant les heures d'ouverture de l'unité marchande.

Critères de performance

Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre

Les procédures de contrôle des moyens de paiement sont respectées

Les procédures de lutte contre la démarque en caisse sont appliquées

Les techniques et procédures d'encaissement sont maitrisées

Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés

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

Ouvrir et fermer une caisse

Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients

Vérifier les différents moyens de paiement

Appliquer les procédures d'enregistrement des marchandises

Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes en caisse

Gérer le flux client

Remonter les informations client à sa direction

Assister les clients dans l'usage des caisses en libre-service, en leur indiquant leur mode de fonctionnement et leurs consignes d'utilisation

Résoudre les problèmes techniques rencontrés par les clients dans l'utilisation des caisses en libre-service, en identifiant leur origine et en opérant la manipulation permettant le déblocage de l'appareil, afin de permettre la poursuite et la finalisation de leur acte d'achat

Informer le client des différents services et avantages proposés par le magasin (carte de fidélité, facilités
de paiement, promotions), en lui présentant la nature et les bénéfices de l'offre concernée

Passer le relais à la personne compétente dans le cadre d'une réclamation client

Proposer les services de l'unité marchande aux clients en caisse

Accueillir le client en adoptant une posture commerciale

Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise

Prendre en charge les réclamations courantes des clients en caisse

Remonter les informations aux personnes concernées
Gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences
Connaissance de l’organigramme hiérarchique de l'unité marchande
Connaissance de la classification des produits en rayon

Connaissance du plan de l'unité marchande et de l’organisation de son point de vente
Connaissance des services associés proposés par l'unité marchande
Connaissance des opérations commerciales en cours
Connaissance des éléments clés de la politique commerciale de l’entreprise et des conditions générales de vente de l'unité marchande
Connaissance des principes de base de la législation commerciale en lien avec son activité
Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en caisse
Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale
Connaissances des notions de conflit, d’agressivité, de désaccord, de tension, de violence
Connaissances des différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits
Connaissance des techniques de communication de base contribuant à la prévention de conflits
Connaissance des attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation
Connaissance de la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile
Connaissance des actions et des outils utilisés pour prévenir les risques psycho-sociaux au travail
Connaissance des gestes et postures adaptés à la manutention des produits lors de l’encaissement
Connaissance du matériel permettant l’enregistrement des marchandises
Connaissance des procédures liées à l’ouverture et la fermeture de la caisse
Connaissance des moyens de paiement utilisés en magasin et des points de contrôle à effectuer
Connaissance des sources de démarque et des équipements permettant de lutter contre le vol en caisse
Connaissance des calculs de base

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre connaissance des consignes et demandes écrites et orales des clients et de sa hiérarchie et les comprendre. Demander des confirmations ou des précisions si nécessaires de manière claire. Participer aux échanges professionnels avec ses collègues et s'exprimer de manière factuelle.
Au contact avec les clients, écouter leur demande et les renseigner de manière précise. Expliquer le fonctionnement des dispositifs d'achat et adapter son langage au niveau de compréhension du client.
Maîtriser sa communication verbale et non-verbale dans des situations à potentiel conflictuel tels que des litiges, expliquer les limites de ses responsabilités et passer le relais à sa hiérarchie si nécessaire.
S'exprimer sur des sujets connus et habituels, donner son avis et répondre à des questions

Critères de performance

Les consignes sont comprises
Les demandes de confirmation ou de précision sont formulées de manière claire
Les renseignements donnés aux clients sont précis
Le fonctionnement des dispositifs d'achat est expliqué de manière adaptée au niveau de compréhension du client
La communication non-verbale et verbale est maîtrisée dans des situations à potentiel conflictuel

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter les procédures ou les mesures de prévention des risques à sa disposition pour faire face à des situations de travail particulières.
Respecter les règles et les procédures de l'unité marchande et les consignes de sa hiérarchie tout au long de son activité professionnelle. Appliquer les consignes en matière de sûreté, de santé et sécurité au travail afin de contribuer à la prévention des risques pour la sécurité et la santé des collègues et des clients. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et veiller à la sécurité des clients lors de la mise en rayon des produits. Dans le respect des limites de sa fonction, coopérer avec ses collègues en interne et les interlocuteurs externes et
se référer aux règles et procédures en cas d'incident, d'accident de personne ou de situation à potentiel conflictuel.

Critères de performance

Les règles et les procédures de l'unité marchande et les consignes de la hiérarchie sont respectées
Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués
Les procédures en cas d'incident ou d'accident de personne sont respectées

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Exploiter des outils numériques (ordinateur, tablette, logiciels, applications, etc.) pour rechercher, sélectionner et traiter de l'information. Utiliser des services en ligne (utiliser une boîte mail, remplir un formulaire, passer des commandes, etc.) et utiliser les outils bureautiques ou applications professionnelles
(saisir des données)
Mettre en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Etablir le diagnostic lors d'une panne courante. Réaliser le premier niveau de maintenance de ces dispositifs.
Dans le respect de la règlementation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'une unité marchande et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client.

Critères de performance

Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction dans le respect des modes opératoires
La maintenance de premier niveau des dispositifs d'aide à l'achat est réalisée dans le respect des modes opératoires
La réglementation en matière de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles sont respectée

Glossaire du Référentiel Professionnel

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 Professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle 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.

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 à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « Titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E) »

NIVEAU 3 (Ancien niveau V)

Sigle	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Date de début	Date de fin	Page 1/33
EC	Référentiel de Certification	TP – 00219	Employé(e) Commercial(e)	15/12/2022	14/12/2027	

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Employé(e) Commercial(e)
Sigle du titre à finalité professionnelle : EC
Niveau : 3 (ancien niveau V)
Équivalent code(s) NSF national équivalent : 312m – Commerce, vente – pas de fonction dominante
Équivalent code(s) Rome : D1106, D1505, D1507, N1103, N1105

2 – Modalités d'évaluation générales des titres à finalité professionnelle

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

3 – Le dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle EC

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre à finalité professionnelle par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Approvisionner l'unité marchande Contribuer à la gestion et optimiser les stocks Traiter les commandes de produits de clients Accueillir, renseigner et servir les clients Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	02 h 05 min	En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter. La mise en situation comporte trois parties. ***1***. Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter. Le candidat : • vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ; • vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ; • réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante ; • prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ; • analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.

			2. Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur : • son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min) ; • son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min) ; • son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min) ; • son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min) ***3***. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client. • Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat. • Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Assurer la présentation marchande des produits	00 h 30 min	En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama. Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama. Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. (00 h 10 min)
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat	02 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour accueillir, renseigner et servir le client, le candidat prépare quatre fiches produit en amont de la session.
Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.
Pour contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat, la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat se fera avec le logiciel PowerPoint.

Caractéristiques des fiches produits

Les quatre fiches produit représentent des produits proposés par l'unité marchande qui est présentée dans le diaporama préparé pour le questionnement à partir d'une production.
Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.
Sur chaque fiche produit figure :
- la photo du produit ;
- la désignation et la référence du produit ;
- le prix du produit et les informations relatives au prix du produit (éco-participation) ;
- les principales caractéristiques techniques du produit ;
- les principaux services de l'unité marchande associés au produit (livraison, facilité de paiement…) ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session l'examen, le candidat conçoit un diaporama.
En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

Pour la réalisation de ce document :
• Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
• La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
• Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle

Caractéristiques du diaporama

Le diaporama fait référence à la mise en œuvre de la compétence « Assurer la présentation marchande des produits » dans une unité marchande.

Il comporte 13 à 16 diapositives incluant des photos, des illustrations ou schémas hors page de garde et sommaire.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente l'unité marchande :
- le type de magasin ;
- sa localisation ;
- ses atouts ;
- sa politique RSE ;
- les règles sanitaires en vigueur ;
- les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage appliquées.

Sur 1 à 2 diapositives, le candidat présente la ou les réserves de l'unité marchande :
- l'organisation ;
- les règles de stockage ;
- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le tri sélectif des déchets.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le contexte de la mise en rayon :
- la gamme des produits concernés ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en rayon de l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande ;

- la gestion des flux clients ;
- le respect des règles de merchandising d'organisation et de séduction.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le résultat de la mise en rayon :
- 2 à 3 photos du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon.
Le candidat peut ajouter un planogramme fourni par son supérieur hiérarchique, ou une copie des commandes.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :
- la période de l'année, l'univers, le rayon et la gamme de produits concernés par cette opération ;
- le lieu d'implantation ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en place de cette opération ;
- le respect des consignes données par son supérieur hiérarchique.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le résultat de la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :
- 2 à 3 photos du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon ;
- un planogramme fourni par son supérieur hiérarchique.

Déroulement du questionnement à partir des productions

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.
Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Informations concernant les modalités spécifiques applicables aux sessions d'examen réalisées en détention
Informations complémentaires spécifiques concernant la mise en situation professionnelle

Pour accueillir, renseigner et servir le client, le candidat prépare quatre fiches produit en amont de la session.
Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.
Pour contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat, la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat se fera avec le logiciel PowerPoint.

Caractéristiques des fiches produits

En amont de la session d'examen, le responsable de session met à disposition du candidat
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers alimentaire ;
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la personne ;
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la maison ;
- des informations issues des sites internet des enseignes, sous forme imprimée ;

- des revues spécialisées de la distribution.

Le candidat choisit une seule enseigne pour réaliser les fiches produits et le diaporama (cf ci-dessous *Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s)*):

Dans le catalogue de l'enseigne choisie, il sélectionne quatre produits pour réaliser les fiches. Le responsable de session s'assure que les informations contenues dans le catalogue permettent au candidat de concevoir les fiches.
Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur.
Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

Sur chaque fiche produit figure :
- la photo du produit ;
- la désignation et la référence du produit ;
- le prix du produit et les informations relatives au prix du produit (éco-participation) ;
- les principales caractéristiques techniques du produit ;
- les principaux services de l'unité marchande associés au produit (livraison, facilité de paiement…) ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

Informations complémentaires spécifiques concernant le questionnement à partir de production(s)

En amont de la session l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pour la réalisation du diaporama, le responsable de session met à disposition du candidat les documents mentionnés ci-dessus (cf ci-dessus *Informations complémentaires spécifiques concernant la mise en situation professionnelle - Caractéristiques des fiches produits*).

Le candidat réalise le diaporama à partir des documents relatifs à l'enseigne qu'il a choisie pour concevoir les fiches produits.
Le responsable de session s'assure que les informations contenues dans les documents à disposition du candidat lui permettent de concevoir le diaporama.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

Caractéristiques du diaporama

Le diaporama fait référence à la compétence « Assurer la présentation marchande des produits ».

Il comporte 8 à 12 diapositives, hors page de garde et sommaire.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente :
- la politique RSE de l'enseigne ;
- les règles sanitaires en vigueur pour une gamme de produits proposés par l'enseigne ;
- les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage appliquées.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente :
- l'organisation de la réserve d'une unité marchande ;
- les règles de stockage ;
- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le tri sélectif des déchets.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le contexte d'une mise en rayon :
- les moyens matériels et humains nécessaires ;
- les étapes successives permettant la mise en rayon de l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande ;
- la gestion des flux clients ;
- les règles de merchandising d'organisation et de séduction.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :
- la période de l'année, l'univers, le rayon et la gamme de produits concernés par cette opération ;
- le lieu d'implantation dans une unité marchande ;
- les moyens matériels nécessaires.

Déroulement du questionnement à partir des productions

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.
Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat à la VAE élabore le diaporama à partir de son expérience professionnelle.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal					
Approvisionner l'unité marchande	Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées Les ajustements proposés sont adaptés Les produits sont stockés, rangés et mis à disposition dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées	☒	☐	☐	☐
Assurer la présentation marchande des produits	La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction Le réassort de l'offre produits est réalisé Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux. Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées. Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées	☐	☐	☐	☒
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks	Les comptages de stocks sont fiables Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon. Les anomalies de stock signalées sont réelles La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes,	☒	☐	☐	☐

	les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie				

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Traiter les commandes de produits de clients	La quantité et la qualité des produits prélevés correspondent à la commande client Les anomalies sont signalées à la hiérarchie Les consignes sont respectées Le panier est constitué en unités de manutention adaptées aux caractéristiques des produits Les opérations de traitement des commandes sont validées Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués Les règles sanitaires, de qualité et de sécurité sont respectées	☒	☐	☐	☐
Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal					
Accueillir, renseigner et servir les clients	Les clients sont accueillis, renseignés et servis en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap Les renseignements communiqués au client tiennent compte de sa demande et de son parcours d'achat Le client est servi en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat L'offre de produits et de services est valorisée Les comportements adoptés sont propices à la satisfaction et à la fidélisation du client Les clients sont accompagnés vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service	☒	☐	☐	☐

	Les réclamations courantes des clients sont prises en charge et transmises à la hiérarchie				
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat	Le dispositif d'aide à l'achat proposé est adapté à la demande et au parcours d'achat du client Le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat est expliqué Le client est accompagné dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat en prenant en compte une éventuelle situation de handicap Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction Le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat est réalisé Les informations recueillies auprès des clients sont transmises à la hiérarchie	☒	☐	☐	☐
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre Les procédures de contrôle des moyens de paiement sont respectées Les procédures de lutte contre la démarque en caisse sont appliquées Les techniques et procédures d'encaissement sont maitrisées Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accueillir, renseigner et servir les clients
	Approvisionner l'unité marchande
	Assurer la présentation marchande des produits
	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
	Traiter les commandes de produits de clients
Respecter des règles et des procédures	Accueillir, renseigner et servir les clients
	Approvisionner l'unité marchande
	Assurer la présentation marchande des produits
	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
	Traiter les commandes de produits de clients
Mobiliser les environnements numériques	Accueillir, renseigner et servir les clients
	Approvisionner l'unité marchande
	Assurer la présentation marchande des produits
	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
	Traiter les commandes de produits de clients

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre EMPLOYÉ(E) COMERCIAL(E)

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :
Lors de la troisième partie de la mise en situation professionnelle l'un des membres du jury assure le rôle du client ; l'autre membre du jury observe l'interaction.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

CCP 1

Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Approvisionner l'unité marchande Contribuer à la gestion et optimiser les stocks Traiter les commandes de produits de clients	01 h 15 min	En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter. La mise en situation comporte deux parties : ***1.*** Pendant 45 minutes, le candidat : • vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ; • vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ; • réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante. ***2***. Le jury questionne le candidat : • pendant 10 minutes sur son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies ;

			• pendant 10 minutes sur son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande ; • pendant 10 minutes sur son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer la présentation marchande des produits	00 h 30 min	En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama. Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama. Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Sans objet

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
En amont de l'examen, le candidat élabore un diaporama relatif à la compétence « Assurer la présentation marchande des produits ».
En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.
Pour la réalisation de ce document :
• Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
• La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
• Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle

Il comporte 13 à 16 diapositives incluant des photos, des illustrations ou schémas hors page de garde et sommaire.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente l'unité marchande :
- le type de magasin ;
- sa localisation ;
- ses atouts ;
- sa politique RSE ;
- les règles sanitaires en vigueur ;
- les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage appliquées.

Sur 1 à 2 diapositives, le candidat présente la ou les réserves de l'unité marchande :
- l'organisation ;
- les règles de stockage ;
- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le tri sélectif des déchets.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente le contexte de la mise en rayon :
- la gamme des produits concernés ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en rayon de l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande ;
- la gestion des flux clients ;
- le respect des règles de merchandising d'organisation et de séduction.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente le résultat de la mise en rayon :
- 2 à 3 photos du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon.

Le candidat peut ajouter un planogramme fourni par son supérieur hiérarchique, ou une copie des commandes.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :
- la période de l'année, l'univers, le rayon et la gamme de produits concernés par cette opération ;
- le lieu d'implantation ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en place de cette opération ;
- le respect des consignes données par son supérieur hiérarchique.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente le résultat de la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :
- 2 à 3 photos de du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon ;
- un planogramme fourni par son hiérarchique.

Déroulement du questionnement à partir des productions
Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.
Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Informations concernant les modalités spécifiques applicables aux sessions d'examen réalisées en détention
Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s):
En amont de la session d'examen, le candidat élabore un diaporama relatif à la compétence « Assurer la présentation marchande des produits ».
En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.
Pour la réalisation du diaporama, le responsable de session met à disposition du candidat
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers alimentaire ;
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la personne ;
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la maison ;
- des informations issues des sites internet des enseignes, sous forme imprimée ;
- des revues spécialisées de la distribution.

Le candidat réalise le diaporama à partir de ces documents. Il choisit une enseigne. Le responsable de session s'assure que les informations contenues dans les documents à disposition de candidat lui permettent de concevoir le diaporama.

Caractéristiques du diaporama
Le diaporama comporte 8 à 12 diapositives, hors page de garde et sommaire.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente :
- la politique RSE de l'enseigne ;
-les règles sanitaires en vigueur pour une gamme de produits proposés par l'enseigne ;
- les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage appliquées.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente :
- l'organisation de la réserve d'une unité marchande ;
- les règles de stockage ;
- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le tri sélectif des déchets.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le contexte d'une mise en rayon :
- les moyens matériels et humains nécessaires ;
- les étapes successives permettant la mise en rayon de l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande ;
- la gestion des flux clients ;
- les règles de merchandising d'organisation et de séduction.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle
- la période de l'année, l'univers, le rayon et la gamme de produits concernés par cette opération ;
- le lieu d'implantation dans une unité marchande ;
- les moyens matériels nécessaires.

Déroulement du questionnement à partir des productions
Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.
Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Précisions pour le candidat VAE :
Le candidat à la VAE élabore le diaporama à partir de son expérience professionnelle

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation.

CCP 2

Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir, renseigner et servir les clients Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	00 h 55 min	En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter. La mise en situation comporte trois parties : ***1***. Pendant 20 minutes, le candidat : • prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ; • analyse une situation d'encaissement décrite dans le cadre d'un scénario, propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante. ***2***. Le jury questionne le candidat sur : • son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min). ***3***. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client. • Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat. • Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur sa pratique.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 55 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour accueillir, renseigner et servir le client, le candidat prépare quatre fiches produit en amont de la session.
Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.

Pour contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat, la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat se fera avec le logiciel PowerPoint.

Caractéristiques des fiches produits
Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

Sur chaque fiche produit figure :
- la photo du produit ;
- la désignation et la référence du produit ;
- le prix du produit et les informations relatives au prix du produit (éco-participation) ;
- les principales caractéristiques techniques du produit ;
- les principaux services de l'unité marchande associés au produit (livraison, facilité de paiement…) ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

Pour la réalisation de ce document :
• Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
• La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
• Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet.

Informations concernant les modalités spécifiques applicables aux sessions d'examen réalisées en détention

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle:
Pour accueillir, renseigner et servir le client, le candidat prépare quatre fiches produit en amont de la session.
Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.
Pour contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat, la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat se fera avec le logiciel PowerPoint.

Caractéristiques des fiches produits
En amont de la session d'examen, le responsable de session met à disposition du candidat
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers alimentaire ;
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la personne ;
- trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la maison.

Le candidat choisit une enseigne.
Dans le catalogue de l'enseigne choisie, il sélectionne quatre produits pour réaliser les fiches.
Le responsable de session s'assure que les informations contenues dans le catalogue permettent au candidat de concevoir les fiches.
Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.
Sur chaque fiche produit figure :
- la photo du produit ;
- la désignation et la référence du produit ;
- le prix du produit et les informations relatives au prix du produit (éco-participation) ;
- les principales caractéristiques techniques du produit ;
- les principaux services de l'unité marchande associés au produit (livraison, facilité de paiement…) ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :
Lors de la troisième partie de la mise en situation professionnelle l'un des membres du jury assure le rôle du client l'autre membre du jury assure le rôle d'observateur.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Employé(e) Commercial(e)

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats	Locaux équipés aux normes de sécurité de prévention.
Questionnaire professionnelle	Un local fermé équipé au minimum d'une table et de trois chaises, d'un poste informatique équipé, d'un port USB, d'un logiciel de présentation relié à un vidéoprojecteur	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : - du logiciel de présentation Power Point ; -d'un port pour connecter des supports de stockage. Le poste informatique est relié au vidéoprojecteur.	1	Ce poste est utilisé lors de la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat. Ce poste est utilisé lors du questionnement à partir d'une production. L'organisateur dispose d'un support de stockage de données pour transférer les présentations des candidats sur le poste informatique.
	1	Vidéoprojecteur	1	Le vidéoprojecteur est utilisé lors du questionnement à partir d'une production
Outils / Outillages	1	- calculatrice - surligneur - stylo	1	Chaque membre du jury a une calculatrice à sa disposition
Équipements	1	Un poste informatique pour l'impression des sujets. Ce poste est relié à l'imprimante couleur et permet d'imprimer des fichiers au format PDF.	1	Ce poste sert à imprimer les sujets. L'organisateur imprime les sujets au fur et à mesure des tirages au sort.
	1	Imprimante couleur	1	Sans objet
Matières d'œuvres	10	Feuilles de papier vierges	1	Sans objet
Documents	1	Trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers alimentaire	1	**Les documents mentionnés concernant les modalités spécifiques applicables aux sessions d'examen réalisées en détention.**

				Le candidat utilise les documents en amont de la session d'examen pour concevoir les fiches produits et le diaporama selon les indications. Le centre s'assure que le candidat a accès aux documents comportant les informations nécessaires pendant les temps dédiés à la conception. Lors de la session d'examen, le jury a accès à ces documents.
	1	Trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la personne	1	Sans objet
	1	Trois catalogues au format papier d'enseignes différentes de l'univers équipement de la maison	1	Sans objet
	1	Des informations issues des sites internet des enseignes, sous forme imprimé	1	Sans objet
	1	Des revues spécialisées de la distribution	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Employé(e) commercial(e) est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Employé(e) commercial en magasin Ancien Titre		Employé(e) commercial(e) Nouveau Titre
CCP	Approvisionner un rayon ou un point de vente	CCP	Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
CCP	Accueillir et accompagner le client dans un point de vente	CCP	Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C.)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice. La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.