



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé commercial en magasin

Niveau 3

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	1/28

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	13
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	23
Glossaire du REAC	25

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	3/28

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La révision en 2014 du TP « Employé(e) Commercial(e) en Magasin » présente la même configuration en deux activités types que la version antérieure du titre (arrêté du 04/11/2009) : elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Depuis la précédente révision du titre, les métiers du commerce ont dû s'adapter à une évolution tirée par une concurrence de plus en plus accrue, par l'augmentation de l'offre produits, par l'exigence croissante des consommateurs en matière de qualité et de prix, et par l'apparition de nouveaux canaux de distribution : le E-commerce, les drives.

Pour l'employé commercial cette évolution se traduit par un besoin d'être de plus en plus professionnel dans la tenue des linéaires, dans la présentation des produits, dans la contribution à la gestion des rayons et dans la relation avec la clientèle. Il lui est demandé de participer au développement du Chiffre d'affaires mettant en avant les services proposés et en faisant la promotion des ventes complémentaires.

Liste des activités

Ancien TP : EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

Activités :

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

Nouveau TP : Employé commercial en magasin

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	5/28

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Approvisionner un rayon ou un point de vente	1	Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
		2	Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin
		3	Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon
2	Accueillir et accompagner le client dans un point de vente	4	Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
		5	Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	6/28

FICHE EMPLOI TYPE

Employé commercial en magasin

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

L'employé(e) commercial(e) en magasin contribue au développement de l'activité commerciale du magasin en garantissant la disponibilité des articles en rayon et en facilitant la relation commerciale avec la clientèle. Il(elle) assure l'approvisionnement, la mise en valeur des produits d'un rayon ou d'un point de vente et répond aux sollicitations des clients, les oriente et les conseille.

Il(elle) réceptionne les marchandises, participe à la tenue des réserves, au rangement des produits et à leur préparation en vue de leur mise en rayon. Il(elle) remplit les linéaires lors des livraisons, lors des réapprovisionnements et à l'occasion de la mise en place des opérations commerciales. Il(elle) garantit le balisage et l'étiquetage des produits en rayon, veille en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente.

Il(elle) effectue de façon régulière des comptages de stocks pour la préparation des commandes ou la réalisation d'inventaires. Il(elle) accueille le client, l'aide à choisir ses produits, le sert, procède à l'enregistrement des articles vendus et à l'encaissement des règlements.

Par son action au quotidien, il(elle) participe à la lutte contre la démarque et à la mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale de son entreprise (RSE)

L'employé(e) commercial(e) en magasin travaille en autonomie, seul(e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique direct (chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de magasin, gérant). Il(elle) est en contact direct avec la clientèle et participe à sa fidélisation.

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

L'emploi peut s'effectuer en zone frigorifique et implique le port de charges. Il s'exerce en horaires décalés, en fin de semaine. L'employé(e) commercial(e) en magasin peut être amené(e) à travailler certains jours fériés et dimanches.

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 ou spécialisées
- Boutiques
- Commerce de gros

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Employé(e) de libre-service
- Employé(e) commercial(e)
- Employé(e) de rayon
- Employé(e) en approvisionnement de rayon
- Employé(e) polyvalent(e) de libre-service
- Vendeur(se) en alimentation
- Vendeur(se) en produits alimentaires
- Caissier(ère)
- Hôte(sse) de caisse
- Caissier(ère) en libre-service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	7/28

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Approvisionner un rayon ou un point de vente
Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin
Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon
2. Accueillir et accompagner le client dans un point de vente
Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

- n° 3010 : convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers
- n° 3082 : convention collective nationale des grands magasins et magasins populaires
- n° 3148 : convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet
- n° 3240 : convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
- n° 3244 : convention collective commerce de détail des fruits et légumes, épicerie, produits laitiers
- n° 3251 : convention collective nationale des commerces de détail non alimentaire : antiquités, brocante, galeries d'art (œuvres d'art), arts de la table, coutellerie, droguerie, équipement du foyer, bazars, commerces ménagers, modélisme, jeux, jouets, puérinalité et maroquinerie
- n° 3272 : convention collective nationale des jardineries et graineteries
- n° 3305 : convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Code(s) NSF :

312t--Négociation et vente

Fiche(s) Rome de rattachement

D1507 Mise en rayon libre-service

D1106 Vente en alimentation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	8/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Approvisionner un rayon ou un point de vente

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

L'employé commercial en magasin contribue à l'approvisionnement du magasin, à l'attractivité du rayon et à la gestion des stocks. Il assure la préparation, l'acheminement et la mise en rayon des produits, dans le respect des règles de manutention, d'hygiène, de sécurité, de stockage et de merchandising. Il effectue des comptages et des vérifications de stocks, des commandes. Il enregistre la démarque connue et participe à la lutte contre la démarque inconnue par une vigilance permanente.

Il utilise des matériels de manutention pour effectuer l'acheminement des produits de la réserve vers le magasin.

L'employé commercial en magasin exerce cette activité en autonomie, seul ou en équipe, sous le contrôle d'un responsable hiérarchique. Il a accès au planning des promotions, au référencement des nouveautés et aux états de stocks des produits de son linéaire.

L'activité se déroule principalement sur la surface de vente pour la mise en rayon des produits et leur présentation. La préparation des marchandises et leur stockage s'effectuent dans la réserve. Cette activité nécessite fréquemment une présence en dehors des horaires d'ouverture du magasin et s'exerce la plupart du temps en situation debout.

L'employé commercial en magasin est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour les réceptions de marchandises, l'organisation de la réserve, la préparation, la mise en rayon des produits et la mise en place du balisage.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin
Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	9/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

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

L'employé commercial en magasin contribue à la fréquentation du point de vente et à la fidélisation de la clientèle. Il accueille les clients, les renseigne sur les produits, les oriente dans le magasin, leur donne des conseils d'utilisation et d'entretien, leur propose des produits et services complémentaires. Il effectue les opérations d'enregistrement des articles vendus et d'encaissement des règlements.

L'employé commercial en magasin dispose, sous la responsabilité de son hiérarchique, d'une autonomie d'organisation dans son travail qui varie selon la taille et la nature de son entreprise. Les consignes de travail sont généralement transmises par le responsable, au cours de briefings quotidiens, et relayées aux collègues de travail. Il applique la politique commerciale de son entreprise en matière d'accueil et de services aux clients et respecte la législation commerciale en vigueur.

Cette activité s'effectue sur la surface de vente, lors des réassorts ou de la mise en rayon des produits, la plupart du temps en situation debout. L'employé commercial en magasin est en contact, selon la taille du magasin, avec d'autres services tels que livraisons, sécurité, réception, caisse. Dans l'exercice de cette activité, il porte les vêtements professionnels de l'enseigne.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	11/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contrôler la conformité de la livraison des produits, faire remonter les anomalies éventuelles, ranger les marchandises en réserve, étiqueter et poser les antivols sur les articles en vue du réassort du rayon dans le respect des règles de l'entreprise.

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

Cette compétence se déroule principalement en réserve. L'employé commercial en magasin utilise des matériels de manutention à usage non réglementé et adaptés à la marchandise, en respectant les règles de manutention et de sécurité. Certaines contraintes d'hygiène alimentaire imposent de respecter la chaîne du froid. Il travaille en autonomie, seul ou en équipe, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique.

Critères de performance

Les anomalies de livraison sont identifiées
La réserve est propre et rangée
Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées
Les règles de rangement sont appliquées
La manutention des produits est effectuée en respectant les règles de sécurité
Les conditions d'acheminement des marchandises vers le point de vente sont respectées

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

Vérifier la conformité de la livraison
Ranger la marchandise dans la réserve en effectuant la rotation des stocks
Préparer, étiqueter, antivoler les articles
Préparer et acheminer les réassorts de marchandise pour la surface de vente
Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens
Utiliser les matériels de stockage et de manutention
Participer au nettoyage et au rangement de la réserve
Effectuer les gestes éco-citoyens préconisés par l'entreprise
Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits dans la réserve
Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue
Trier et favoriser le recyclage des déchets du magasin en utilisant les containers dédiés

Appliquer les procédures de réception et de stockage de l'enseigne

Rendre compte à la hiérarchie des anomalies de réception
Travailler en équipe

Connaissance du circuit des marchandises dans la réserve
Connaissance des différents documents utilisés lors de la livraison
Connaissance des sources d'approvisionnement du magasin
Connaissance de la loi de Pareto (loi des 20/80) et de son application en réserve
Connaissance de la classification des produits en réserve
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et sur la surface de vente
Connaissance des différents matériels et des règles de manutention dans un magasin
Connaissance de l'origine de la démarque en réserve et des moyens de lutte contre elle
Connaissance des équipements permettant de lutter efficacement contre le vol

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	13/28

Connaissance des éléments de la politique RSE en lien avec son activité
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 en magasin
Connaissance des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans la réserve

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	14/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de présenter un rayon attractif et marchand à la clientèle, nettoyer les meubles de présentation, relever les besoins du rayon, vérifier la conformité des produits, remplir les linéaires et les mises en avant, veiller à la présence du balisage, dans le respect de la réglementation commerciale et des règles d'implantation et de sécurité propres à l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie, seul ou en équipe. L'approvisionnement du magasin se déroule en grande partie avant l'ouverture mais peut aussi se faire durant la journée, en présence des clients.

Critères de performance

Les principes d'implantation d'un linéaire sont maîtrisés
Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promos)
Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising
Le tri sélectif des déchets est correctement effectué
Les procédures de lutte contre la démarque en magasin sont appliquées

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

Remplir le rayon en respectant les implantations
Participer à la mise en place d'une opération commerciale
Intégrer un nouveau produit dans un linéaire de façon rationnelle
Maintenir le rayon dans un état marchand (plein, propre, prix)
Suivre les plannings promotionnels et les catalogues publicitaires
Mettre en place le balisage des produits en utilisant la charte signalétique de l'enseigne
Trier et favoriser le recyclage des déchets du magasin en utilisant les containers dédiés
Utiliser les matériels de manutention et de présentation des produits
Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits dans un magasin
Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue

Appliquer les consignes
Gérer les priorités
Anticiper et organiser son travail

Travailler en équipe
Remonter les informations recueillies auprès de la clientèle à sa hiérarchie
Communiquer avec sa hiérarchie sur les anomalies constatées dans le rayon

Connaissance de la loi de Pareto (loi des 20/80) et de son application en magasin
Connaissance de la classification des produits en rayon
Connaissance de la structure de l'assortiment en magasin
Connaissance des principes de base du merchandising et des règles d'implantation d'un linéaire
Connaissance du plan d'implantation des produits
Connaissance des bases de la législation commerciale en magasin
Connaissance du plan publi promotionnel du magasin

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	15/28

Connaissance des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets en magasin

Connaissance des éléments de la politique RSE en lien avec son activité

Connaissance des matériels de manutention et de présentation des produits

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en magasin

Connaissance des gestes et postures adaptés à la manutention des produits en magasin

Connaissance de l'origine et des moyens de lutte contre la démarque

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	16/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon

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, 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.

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 la réserve ou en magasin, 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

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	17/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la satisfaction de la clientèle et à sa fidélisation, accueillir, renseigner, orienter les clients dans le magasin. Proposer les produits du rayon et les articles associés, promouvoir les avantages et les services de l'enseigne, faire remonter à sa hiérarchie les informations recueillies auprès des clients.

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

Cette compétence s'exerce seul, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique, uniquement sur la surface de vente en présence des clients.

Critères de performance

Les techniques d'accueil en magasin sont mises en œuvre
Les avantages et services de l'enseigne sont présentés au client
Les produits proposés au client correspondent à sa demande
La vente complémentaire proposée est adaptée
Les informations remontées sont pertinentes

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

Accueillir les clients en adoptant les attitudes et les comportements nécessaires à la relation client en magasin

Utiliser les différentes techniques de questionnement

Pratiquer l'écoute active et la reformulation

Orienter le client sur la surface de vente

Adapter son discours au besoin du client

Présenter les avantages et les services de l'enseigne

Présenter les produits et proposer des articles complémentaires

Prendre congé du client

Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise

S'informer des différents objectifs ainsi que des résultats commerciaux du magasin

Organiser son activité afin de se rendre disponible pour le client

Travailler en équipe

Faire remonter les informations recueillies auprès de la clientèle

Connaissance du plan du magasin et de l'organisation de son point de vente

Connaissance des éléments clés de la politique commerciale de l'entreprise indispensables à l'activité de vente

Connaissance des éléments de différenciation par rapport aux concurrents

Connaissance des produits, des produits complémentaires du rayon et des services associés proposés par le magasin

Connaissance des techniques de base de la vente en magasin

Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en magasin

Connaissance des éléments de la politique RSE en lien avec son activité

Connaissance de la communication verbale et non verbale

Connaissance des moyens de fidélisation de la clientèle

Connaissance des principaux indicateurs de performance commerciale du magasin

Connaissance de la définition de la zone de chalandise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	19/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

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.

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 du magasin.

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 services du magasin proposés au client sont adaptés

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

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

Proposer les services du magasin 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 du magasin
Connaissance de la classification des produits en rayon
Connaissance du plan du magasin et de l'organisation de son point de vente
Connaissance des services associés proposés par le magasin
Connaissance des opérations commerciales en cours
Connaissance des éléments clés de la politique commerciale de l'entreprise et des conditions générales de vente du magasin
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 de la communication verbale et non verbale
Connaissance des attitudes à adopter dans une situation d'incivilité client dans le respect des procédures et des directives du magasin
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	21/28

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	22/28

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité quotidienne, communiquer en permanence avec les clients sur la surface de vente, les collègues de travail, le responsable du rayon ou du magasin et les différents services du magasin. Comprendre et utiliser le vocabulaire professionnel, respecter les instructions reçues et relayer les informations et les consignes à ses collègues.

Critères de performance

Les informations remontées sont pertinentes
Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre
Les services du magasin proposés au client sont adaptés

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la notoriété du magasin et à la satisfaction des clients, intégrer la relation client dans son activité quotidienne, approvisionner les rayons en donnant la priorité aux demandes de renseignements des clients, proposer ses services pour les guider dans leurs achats, leur présenter les produits et les services du magasin.

Critères de performance

Les conditions d'acheminement des marchandises vers le point de vente sont respectées
Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promos)
Les techniques d'accueil en magasin sont mises en œuvre
Les avantages et services de l'enseigne sont connus et présentés au client
Les produits proposés au client correspondent à sa demande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	23/28

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	25/28

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ECM	REAC	TP-00219	07	31/07/2020	31/07/2020	26/28

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

