

ACCÈS AU DOMAINE PROFESSIONNEL

PAR UNITÉS

Ce référentiel est structuré en unités. Chaque unité est autonome et construite par rapport aux compétences exigées pour un emploi identifié dans le référentiel des activités professionnelles.

Les unités sont conçues pour permettre aux candidats qui le désirent d'accéder progressivement au CAP par l'obtention successives d'unités autonomes.

ORGANISATION DES UNITÉS :

Le domaine professionnel du CAP " Employé de commerce multi-spécialités " est constitué de 3 unités :

- U1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- U2 : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

U1 + U2 + U3

DOMAINE PROFESSIONNEL DU CAP
EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

COMPOSITION DES UNITÉS À PARTIR DU RÉFÉRENTIEL :

Chaque unité est constituée par l'ensemble des savoir-faire et des savoirs repérés dans le référentiel de certification du domaine professionnel et récapitulés dans les tableaux de la page 36.

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

**Référentiel
des activités professionnelles**

Champ d'intervention

Intervention directe dans le processus de mise à disposition, en dépôt ou en point de vente, de produits de consommation courante :

- réception, stockage,
- mise en rayon, tenue du linéaire,
- accueil, médiation, information des clients,
- enregistrement en caisse et réception des paiements.

**Référentiel de certification
du domaine professionnel**

Compétence globale

Le titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" :

- participe à la réception des produits, au fractionnement et assure un stockage adapté ;
- réalise les mises en gondole et maintient tout ou partie du linéaire en état marchand ;
- accueille, oriente, informe les clients ;
- enregistre les sorties des produits, encaisse et reçoit les paiements.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Réception – stockage des produits

- Réception, vérification des produits
- Mise en stock
- Suivi des entrées-sorties

**1. RÉCEPTIONNER ET
TENIR LES RÉSERVES**

- 1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)
- 1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente
- 1.3. Stocker les produits selon leur spécificité
- 1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct
- 1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels)
- 1.6. Participer à la lutte contre la démarque

Approvisionnement et suivi du linéaire/du rayon

- Étiquetage des produits
- Mise en gondole ou en rayon d'un grand nombre de produits variés
- Suivi de l'état du linéaire

**2. MAINTENIR L'ÉTAT
MARCHAND DU RAYON,**

- 2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
- 2.2. Tenir à jour la signalétique " produit "
- 2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers
- 2.4. Participer à la passation des commandes
- 2.5. Participer à la lutte contre la démarque
- 2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon ou du linéaire

**3. INFORMER LE
CLIENT**

- Accueil, assistance au client
- Formulation de messages

- 3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente
- 3.2. Renseigner le client en quête d'information
- 3.3. Intervenir en médiateur face à des incidents " clients " courants
- 3.4. Transmettre les réactions du client au responsable

**4. TENIR LE POSTE
" CAISSE "**

- Accueil des clients à la caisse
- Encaissement des sommes dues correspondant aux produits et services rendus

- 4.1. Préparer et ouvrir la caisse
- 4.2. Saisir les prix
- 4.3. Encaisser
- 4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)
- 4.5. Fermer la caisse

CAP Employé de commerce multi-spécialités
ORGANISATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Le domaine professionnel est constitué de :

- **U1** : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- **U2** : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "
- **U3** : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

<p>U1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner et tenir les réserves : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) • d'acheminer les produits vers la surface de vente • de stocker les produits selon leur spécificité • de maintenir la surface de stockage dans un état correct • de participer aux inventaires (ponctuels, annuels) • de participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue ▪ de maintenir l'état marchand du rayon : <ul style="list-style-type: none"> • d'approvisionner le rayon, le linéaire • de tenir à jour la signalétique • de participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers • de participer à la passation des commandes • de participer à la lutte contre la démarque • de maintenir l'attractivité du rayon, du linéaire
<p>U2 : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'informer le client : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir et aider le client dans l'espace de vente • de renseigner un client en quête d'information • d'intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants • de transmettre les réactions au responsable ▪ de tenir le poste " caisse " : <ul style="list-style-type: none"> • de préparer et ouvrir la caisse • de saisir les prix • d'encaisser • de réaliser des opérations complémentaires (éventuelles) • de fermer la caisse
<p>U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations