

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**I - COMPÉTENCES ET SAVOIR-FAIRE**

**COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

**1. Compétences spécifiques à l'option C : services à la clientèle**

- C.1. Gérer la relation client
- C.2. Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

**2. Compétences communes aux options A : produits alimentaires, B : produits d'équipement courant et C : services à la clientèle**

- C.3. Vendre
- C.4. Accompagner la vente

**C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)**

**1.1. COMMUNIQUER EN SITUATION INTERPERSONNELLE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.1.1. Se documenter, se renseigner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les prestations offertes sur le site</li> <li>• Identifier les prestations utilisables et/ou opérationnelles à un instant donné</li> <li>• Repérer les personnes « ressources » présentes à un instant donné</li> </ul> <p><b>1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir les attentes et cerner la demande</li> <li>• Prendre en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur</li> <li>• Pratiquer l'écoute active</li> <li>• Adopter un registre de langage adapté à la situation (verbal et non-verbal) et à l'interlocuteur</li> <li>• Choisir l'outil à utiliser</li> <li>• Lire un plan à l'échelle (le cas échéant)</li> <li>• Sélectionner l'information à donner et la donner</li> <li>• Vérifier la compréhension du message</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux utilisateurs, clients, visiteurs ou intervenants</li> <li>• aux personnes « ressources »</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>• des outils de communication fixes ou mobiles (de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation)</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de plans du site</li> <li>• de brochures, guides professionnels, mémentos, annuaires</li> <li>• d'équipements spécifiques à l'entreprise (écrans de visualisation, escalators, panneaux directionnels, etc...)</li> </ul>	<p><b>L'esprit de service, la disponibilité, l'écoute et l'empathie sont constants</b></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ Les différentes prestations proposées sur le site sont correctement cernées et les intervenants clairement identifiés</p> <p>⇒ À un instant T, les services utilisables sont rapidement détectés et les personnes ressources efficacement repérées</p> <p>⇒ La demande est cernée, les attentes identifiées</p> <p>⇒ Le langage, adapté à la situation, prend en compte les références culturelles et sociales de l'interlocuteur</p> <p>⇒ L'écoute marque la disponibilité</p> <p>⇒ Le langage non-verbal est en adéquation avec le langage verbal : langage précis, attitude qui souligne la disponibilité</p> <p>⇒ Le stockage des informations est parfaitement repéré</p> <p>⇒ La sélection de l'information, réalisée avec l'outil adéquat, est rapide et efficace</p> <p>⇒ La lecture du plan sans erreur et la connaissance des lieux permet de donner un itinéraire précis, de manière simple et concise</p> <p>⇒ La vérification de la compréhension du message est spontanée et naturelle</p>	<p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p>

**C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)**

**1.2. INTÉGRER LES OUTILS DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente, mis à disposition sur le site</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter les notices d'utilisation ou fiches de procédure</li> <li>• Utiliser l'outil</li> </ul> <p><b>1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer l'utilisateur en difficulté</li> <li>• Choisir la mesure d'aide appropriée et la proposer</li> <li>• Guider le client dans sa démarche d'utilisation</li> </ul> <p><b>1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constater les aléas ou dysfonctionnements</li> <li>• Rassurer le client</li> <li>• Repérer la nature du problème</li> <li>• Mettre en place une solution de substitution</li> <li>• Rendre compte de l'échange</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux utilisateurs, clients et visiteurs</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>• des outils de communication fixes ou mobiles (de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation)</li> <li>• des équipements spécifiques à l'entreprise (écrans de visualisation, escalators, panneaux directionnels, etc.)</li> <li>• des matériels informatiques ou télématiques</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de plans du site</li> <li>• de brochures, guides professionnels, mémentos, annuaires</li> <li>• de modes d'emploi et/ou procédures</li> </ul>	<p><b>L'esprit de service, la disponibilité, l'écoute et l'empathie sont constants</b></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ La consultation efficace permet une utilisation rationnelle des outils et équipements disponibles</p> <p>⇒ Les besoins d'aide sont systématiquement repérés</p> <p>⇒ Le choix des mesures d'aide est judicieux ; la proposition correspond à la demande</p> <p>⇒ L'accord avec le client est continu tout au long de l'échange ; le guidage est satisfaisant</p> <p>⇒ Les remarques signalées sont prises en compte</p> <p>⇒ L'attitude en communication interpersonnelle est rassurante</p> <p>⇒ La nature des problèmes est détectée efficacement</p> <p>⇒ Les solutions apportées aux dysfonctionnements sont rapides et pertinentes</p> <p>⇒ Le compte rendu est fiable et respecte les consignes données</p>	<p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

**C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)**

**1.3. GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET/OU DIFFICILES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.3.1. Réguler les flux de personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les blocages ou ralentissements dans la circulation</li> <li>• Se renseigner en amont sur la nature de la situation (travaux, grève, conflit...) et sur les aides, solutions ou dispositifs mis en place</li> <li>• Participer à la mise en place d'un nouveau sens de circulation</li> <li>• Faire preuve de détermination le cas échéant</li> <li>• Demander l'intervention d'un personnel compétent le cas échéant</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux utilisateurs, clients et visiteurs</li> <li>• aux personnes « ressources »</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>• des outils de communication fixes ou mobiles</li> <li>• des équipements spécifiques à l'entreprise (chariots, ...)</li> <li>• des matériels de signalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Les flux de personnes sont surveillés, les blocages détectés</li> <li>⇒ Les services compétents sont identifiés ; la démarche de prise d'informations est correctement exécutée</li> <li>⇒ L'intervention est immédiate pour un acheminement des clients, guidés efficacement, avec assurance ; les débordements sont évités</li> <li>⇒ Le niveau d'autonomie est respecté et l'intervention sollicitée si besoin est</li> </ul>	<p>S.1.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.2.4.</p>
<p><b>1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter les personnes en difficulté</li> <li>• Proposer une aide adaptée à la situation</li> <li>• Aider la personne dans la mesure de ses attentes</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de plans du site</li> <li>• des consignes de sécurité</li> <li>• d'instructions ou de procédures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ La vigilance vis-à-vis des personnes en difficulté est permanente</li> <li>⇒ L'aide apportée en accord constant avec le client est adaptée et correspond aux attentes exprimées</li> </ul>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.4.</p> <p>S.1.5.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p>

**C.1. GÉRER LA RELATION CLIENT (Unité 2)**

**1.4. GÉRER LES RÉCLAMATIONS**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.4.1. Recueillir la réclamation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'objet de la réclamation</li> <li>• Faciliter l'expression du client</li> <li>• Enregistrer la réclamation</li> </ul> <p><b>1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre la réclamation</li> <li>• Apporter une réponse quelle que soit la situation</li> <li>• Le cas échéant, mettre en place une solution corrective</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b> d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Face :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux utilisateurs, clients et visiteurs</li> <li>• aux personnes « ressources »</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une tenue vestimentaire professionnelle</li> <li>• des outils de communication fixes ou mobiles</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de supports d'enregistrement de l'information</li> <li>• de procédures</li> </ul>	<p><b>L'écoute, la disponibilité, le calme et l'empathie sont constants</b></p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ La prise de l'information, précise et rapide, permet de cerner la réclamation</p> <p>⇒ L'attitude adoptée, le souci d'apaisement manifesté permettent au client d'exprimer sa réclamation</p> <p>⇒ Les supports, habituellement utilisés dans l'entreprise, sont complétés avec efficacité</p> <p>⇒ La transmission est rapide car les services et/ou personnes compétentes sont bien connus</p> <p>⇒ La réponse donnée est conforme à l'offre commerciale de l'entreprise dans le respect des procédures prévues au niveau d'intervention</p> <p>⇒ L'attitude commerciale, conforme à l'image de l'entreprise, permet de donner une réponse au client</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.1.1.3.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION (Unité 2)**

**2.1. APPRÉHENDER LE SITE, SES ÉQUIPEMENTS, SES INSTALLATIONS, ET EN VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Situer les différents équipements et installations par rapport à leur destination de service</li> <li>Consulter les consignes relatives au parcours du site commercial</li> <li>Passer en revue l'espace commercial et les installations accessibles au public</li> </ul> <p><b>2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter les écrans de surveillance et interpréter les images et messages</li> <li>Réaliser des tests de fonctionnement sur le site : <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les procédures de tests pour une installation donnée</li> <li>Détecter les dysfonctionnements et/ou anomalies</li> <li>Déterminer la nature de l'incident ou de la nuisance (propreté, panne, vol, destruction...)</li> </ul> </li> <li>Rendre compte de la situation</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de plans de l'espace commercial</li> <li>des descriptifs des équipements et installations</li> <li>des consignes et procédures</li> <li>des règles de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ La destination commerciale des équipements et installations est connue</li> <li>⇒ Les différentes consignes sont identifiées et respectées</li> <li>⇒ L'observation de l'espace commercial et des installations est réalisée en adoptant un regard « client »</li> <li>⇒ Les codes sont connus ; les images et messages sont correctement analysés</li> <li>⇒ Les procédures sont connues et respectées ; les tests sont correctement réalisés</li> <li>⇒ Les dysfonctionnements et/ou anomalies sont détectés et leur nature correctement repérée ; les zones sensibles font l'objet d'une attention soutenue</li> <li>⇒ La restitution fiable respecte la procédure en vigueur</li> </ul>	<p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION (Unité 2)**

**2.1. APPRÉHENDER LE SITE, SES ÉQUIPEMENTS, SES INSTALLATIONS, ET EN VÉRIFIER L'INTÉGRITÉ**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer la maintenance autorisée</li> <li>• Prendre, éventuellement, la mesure conservatoire adéquate</li> <li>• Rendre compte des opérations effectuées et des résultats obtenus</li> </ul> <p><b>2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparer les dates de remise en état avec les dates d'intervention programmées</li> <li>• Signaler une absence de réparation</li> <li>• Informer le(s) responsable(s) concerné(s)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>• les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> <li>• les consommables utiles</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des descriptifs des équipements et installations</li> <li>• des consignes et procédures</li> <li>• des règles de sécurité</li> <li>• des supports d'enregistrement de l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ La maintenance autorisée, réalisée en toute sécurité, respecte les consignes relatives au niveau d'intervention autorisé</li> <li>⇒ La mesure conservatoire est mise en œuvre si nécessaire</li> <li>⇒ Le compte rendu écrit (et oral le cas échéant) est fiable</li> <li>⇒ Les délais respectent la procédure en vigueur</li> <li>⇒ L'absence de réparation est signalée conformément aux règles en vigueur dans l'entreprise</li> <li>⇒ L'information transmise est fiable</li> </ul>	<p>S.2.2.</p> <p>S.1.1.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.1.1.2.</p> <p>S.1.1.3.</p>

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION (Unité 2)**

**2.2. PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE L'ATTRACTIVITÉ DE L'ESPACE COMMERCIAL**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site</b></p>	<p><b>Dans le cadre :</b> d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p>	<p>⇒ Le comportement est adapté aux prescriptions permanentes et/ou temporaires ⇒ La tenue professionnelle est conforme aux règles en vigueur</p>	<p>S.1.3.</p>
<p><b>2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre connaissance des opérations à effectuer</li> <li>• Organiser son action</li> <li>• Utiliser le matériel ou l'outillage adéquat</li> <li>• Rendre compte</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)</li> <li>• les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>• les matériels et équipements publicitaires (stands, décors événementiels...)</li> <li>• les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> </ul>	<p>⇒ Les opérations commandées sont réalisées : - avec le matériel ou l'outillage utile, - dans le temps imparti, - dans les limites de l'autonomie accordée, - dans le respect des conditions d'utilisation et des consignes de sécurité</p> <p>⇒ La restitution, orale ou écrite, est fiable</p>	<p>S.1.1.5. S.1.3. S.1.1.4. S.1.1.3.</p>
<p><b>2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter les consignes et, éventuellement, les documents commerciaux</li> <li>• Exécuter les opérations attachées aux actions</li> <li>• Rendre compte</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du plan des lieux</li> <li>• des consignes, dispositions et procédures prévues pour l'opération</li> <li>• des documents « qualité » (baromètres, indicateurs de satisfaction...)</li> <li>• des consignes de sécurité</li> <li>• des documents commerciaux promotionnels</li> </ul>	<p>⇒ La participation est effective et respecte les consignes d'organisation de l'animation</p> <p>⇒ La restitution, orale ou écrite, est fiable</p>	<p>S.1.1.5. S.1.3. S.1.1.3.</p>

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA  
VALORISATION (Unité 2)**

**2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES INCIDENTS ET/OU ACCIDENTS  
SUR LES BIENS ET LES PERSONNES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.3.1. Apprécier les situations à risque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter les signes révélateurs d'une situation anormale</li> <li>• Repérer les endroits à risques ou pouvant créer des difficultés</li> <li>• Repérer des comportements anormaux</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'une zone ou d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)</li> </ul>	<p>⇒ L'analyse de la situation est pertinente, menée rapidement et sans précipitation</p> <p>⇒ Les endroits sensibles et les comportements anormaux sont repérés</p>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.3.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.2.</p>
<p><b>2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le secours adéquat</li> <li>• Relever les informations nécessaires à une intervention extérieure ; le cas échéant, favoriser le recueil des déclarations de l'accidenté et des témoins éventuels</li> <li>• Solliciter l'intervention</li> <li>• Consigner l'intervention mise en œuvre et, éventuellement, les causes possibles</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>• les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> <li>• du plan des lieux et des documents relatifs aux installations</li> <li>• des consignes, dispositions et procédures</li> <li>• des consignes de sécurité</li> <li>• de relevé(s) ou déclaration(s) d'accident</li> </ul>	<p>⇒ L'analyse correcte de la situation permet d'alerter rapidement le service de secours adéquat</p> <p>⇒ Les informations données sont complètes et fiables</p> <p>⇒ L'attitude est prévenante, sécurisante et rassurante</p> <p>⇒ La demande d'intervention est rapide, claire et pertinente</p> <p>⇒ La restitution, orale ou écrite, est fiable</p>	<p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.4.</p> <p>S.1.1.3.</p>

Option C : services à la clientèle

**C.2. CONTRIBUER À L'UTILISATION DE L'ESPACE COMMERCIAL ET À SA VALORISATION (Unité 2)**

**2.3. PARTICIPER À LA GESTION DES INCIDENTS ET/OU DES ACCIDENTS SUR LES BIENS ET LES PERSONNES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le matériel et la signalisation à utiliser</li> <li>• S'assurer de leur disponibilité</li> <li>• Utiliser le matériel ou la signalisation pour installer la protection</li> <li>• Rendre compte de l'action exécutée, oralement ou par écrit</li> <li>• Assurer une veille permanente de l'endroit sécurisé</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>d'un espace à vocation commerciale ouvert au public, en situation réelle ou reconstituée</p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la tenue professionnelle (lorsqu'elle est imposée)</li> <li>• les équipements et installations présents sur le site commercial</li> <li>• les outils de communication fixes ou mobiles disponibles</li> <li>• le matériel de signalisation</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du plan des lieux et des documents relatifs aux installations</li> <li>• des consignes, dispositions et procédures</li> <li>• des consignes de sécurité</li> <li>• de relevé(s) d'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Les équipements de protection sont repérés et leur disponibilité vérifiée</li> <li>⇒ La protection mise en place est conforme aux consignes données</li> <li>⇒ La signalisation posée est largement visible</li> <li>⇒ L'information donnée au responsable est fiable et rapide, les éléments consignés clairs et précis</li> <li>⇒ La surveillance de la partie sécurisée est effectuée conformément aux consignes</li> </ul>	<p>S.2.1.</p> <p>S.1.1.4.</p> <p>S.1.1.5.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.1.1.3.</p>

*CAP Employé de vente spécialisé*  
*Option C : services à la clientèle*

Option A : produits alimentaires  
Option B : produits d'équipement courant  
Option C : services à la clientèle

**C.3. VENDRE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.1. Accueillir le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter une attitude d'accueil et une tenue conforme au style du point de vente</li> <li>• Saluer le client</li> <li>• Détecter le moment d'intervention</li> </ul> <p><b>3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionner le client sur ses besoins</li> <li>• Adopter une attitude d'écoute active</li> <li>• Prendre la commande <sup>(1)</sup></li> </ul> <p><b>3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner les produits pouvant satisfaire le client</li> <li>• Présenter matériellement le ou les produits sélectionnés (déplier un vêtement ; sortir un article de son emballage ; faire déguster un produit...)</li> <li>• Comparer les caractéristiques techniques des produits proposés</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'un point de vente ou d'un entrepôt</li> <li>▪ D'une situation de travail réelle ou simulée</li> </ul> <p><b>Face à un client donné</b></p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les produits</li> <li>▪ Le matériel et mobilier de vente</li> <li>▪ Les équipements téléphoniques, informatiques <sup>(2)</sup></li> <li>▪ L'équipement vidéo</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des consignes de travail</li> <li>▪ Des catalogues, des tarifs</li> <li>▪ De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire</li> <li>▪ Des notices, modes d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La tenue respecte l'image du point de vente ; l'attitude est avenante, la disponibilité constante</li> <li>▪ La formule d'accueil est adaptée au client selon les règles du point de vente</li> <li>▪ Le vendeur intervient au moment propice</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les questions posées sont pertinentes, les besoins du client bien appréhendés ; la commande prise comporte toutes les informations indispensables à son traitement</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les produits proposés correspondent aux besoins décelés</li> <li>▪ La présentation du produit est attractive et retient l'attention du client</li> <li>▪ La comparaison des caractéristiques techniques est correcte</li> </ul>	<p>S.3.1.</p> <p>S.3.2.</p> <p>S.3.2.</p> <p>S.3.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est plus ou moins développé

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation

Option A : produits alimentaires  
Option B : produits d'équipement courant  
Option C : services à la clientèle

**C.3. VENDRE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.4. Démontrer et argumenter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Démontrer les points forts du produit</li> <li>▪ Argumenter en utilisant les caractéristiques techniques et l'argumentaire du produit</li> <li>▪ Guider le client dans son choix</li> <li>▪ Insister sur les spécificités du produit et donner des conseils (d'utilisation, de conservation, de consommation...) au client</li> <li>▪ Énoncer le prix le cas échéant<sup>(1)</sup></li> <li>▪ Identifier les objections et y apporter une réponse</li> </ul> <p><b>3.5. Conclure la ou les ventes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la décision d'achat du client</li> <li>• Repérer les ventes additionnelles (supplémentaires, complémentaires) possibles et les proposer</li> <li>• Présenter le prix total</li> <li>• Rédiger ou saisir éventuellement les documents de vente</li> <li>• Recevoir le règlement et opérer les vérifications inhérentes au mode de paiement adopté par le client</li> </ul> <p><b>3.6. Emballer le ou les produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir l'emballage</li> <li>• Réaliser le paquet</li> </ul> <p><b>3.7. Prendre congé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforter le client dans sa décision</li> <li>• Saluer le client (vente conclue ou non) et éventuellement l'accompagner</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'un point de vente ou d'un entrepôt</li> <li>▪ D'une situation de travail réelle ou simulée</li> </ul> <p><b>Face à un client donné</b></p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits</li> <li>▪ Le matériel et mobilier de vente</li> <li>▪ Les équipements téléphoniques, informatiques<sup>(2)</sup></li> <li>▪ L'équipement vidéo</li> <li>▪ Le matériel d'emballage</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des consignes de travail</li> <li>▪ Des catalogues, des tarifs</li> <li>▪ De la documentation professionnelle relative au produit et de sa fiche technique et argumentaire</li> <li>▪ Des notices, modes d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La démonstration est satisfaisante ; l'argumentation correspond aux mobiles d'achat du client ; l'orientation du client vers le produit est menée judicieusement ; les spécificités sont précisées et les conseils apportés pertinents car correspondant au(x) produit(s)</li> <li>▪ Le prix annoncé est exact ; la nature de l'objection est repérée (objection sincère ou prétexte) et la réponse adaptée</li> <li>▪ La méthode utilisée est pertinente et aboutit à une décision du client ; la ou les ventes additionnelles appropriées sont proposées à bon escient, voire réalisées</li> <li>▪ Le prix total est présenté sans erreur ; la rédaction des documents de vente est fiable et respecte les consignes ; la procédure du point de vente est respectée quel que soit le mode de règlement ; les vérifications sont faites ; le paiement accepté correspond aux achats effectués</li> <li>▪ L'emballage bien choisi est correctement réalisé</li> <li>▪ Le client est conforté dans son achat ; la prise de congé respecte les habitudes du point de vente</li> </ul>	<p>S.3.2.</p> <p>S.3.2.</p> <p>S.3.3.</p> <p>S.3.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est plus ou moins développé

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation

Option A : produits alimentaires  
Option B : produits d'équipement courant  
Option C : services à la clientèle

**C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher l'information sur tout support</li> <li>• Déclencher un désir d'achat</li> <li>• Transmettre des informations ciblées (publipostage, prospectus, affichettes, publicité sur le lieu de vente)</li> <li>• Proposer dégustation ou démonstration (le cas échéant)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Du point de vente ou de l'entrepôt</li> <li>▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul> <p><b>Face à un client donné</b></p> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les produits</li> <li>▪ Le matériel spécifique nécessaire au service</li> <li>▪ Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet <sup>(2)</sup></li> <li>▪ L'équipement vidéo</li> <li>▪ Le fichier "clients"</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des consignes et des procédures de travail</li> <li>▪ Du plannigramme relatif au service offert</li> <li>▪ Des catalogues, des tarifs</li> <li>▪ De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes...</li> </ul>	<p><b>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'environnement informatif du point de vente est exploité de manière à provoquer le désir d'achat du client</li> </ul>	<p>S.4.1.</p>
<p><b>4.2. Mettre en place des services liés aux produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer le service (livraison, dépannage, retouche, découpe, réparation...)</li> <li>• Préparer la fiche "intervention" <sup>(1)</sup></li> <li>• Remplir les documents liés à la garantie <sup>(1)</sup></li> <li>• Effectuer, le cas échéant, l'opération (livraison...)</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des consignes et des procédures de travail</li> <li>▪ Du plannigramme relatif au service offert</li> <li>▪ Des catalogues, des tarifs</li> <li>▪ De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La proposition de l'un ou l'autre des services liés aux produits est réalisée conformément aux consignes données ; s'il y a lieu, les documents afférents à l'opération sont correctement renseignés</li> </ul>	<p>S.4.2.</p>
<p><b>4.3. Développer les services liés aux prix</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des possibilités de crédit ou de paiement fractionné</li> <li>• Annoncer les réductions, les promotions</li> <li>• Aider le client sur toute question spécifique liée à la monnaie (conversion...)</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des consignes et des procédures de travail</li> <li>▪ Du plannigramme relatif au service offert</li> <li>▪ Des catalogues, des tarifs</li> <li>▪ De la publicité sur catalogues, prospectus, affichettes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les propositions sont réalisées dans le respect de la législation en vigueur, selon les consignes et procédures données</li> <li>▪ Le client reçoit une aide efficace</li> </ul>	<p>S.4.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ce savoir-faire est moins développé. Il est alors évalué en centre de formation

(2) Lorsque le matériel n'est pas disponible en entreprise, l'évaluation a lieu en centre de formation.

Option A : produits alimentaires  
Option B : produits d'équipement courant  
Option C : services à la clientèle

**C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE (Unité 1)**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suggérer l'utilisation du service</li> <li>Réaliser la ou les opérations liées au service</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Du point de vente ou de l'entrepôt</li> <li>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul> <p><b>Face à un client donné</b></p>	<p><b>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La proposition de l'un ou l'autre des services liés à la clientèle est judicieuse et conforme aux consignes données ; s'il y a lieu, les documents afférents à l'opération sont correctement renseignés</li> </ul>	<p>S.4.2.</p>
<p><b>4.5. Actualiser le fichier "clients"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relever les informations</li> <li>Enregistrer les données</li> </ul>	<p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les produits</li> <li>Le matériel spécifique nécessaire au service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet<sup>(2)</sup></li> </ul>	<p>S.4.3.</p>
<p><b>4.6. Recevoir les réclamations courantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la procédure propre à l'entreprise</li> <li>Appréhender l'objet de la réclamation ; suggérer une solution au responsable, au client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'équipement vidéo</li> <li>Le fichier "clients"</li> <li>Les produits</li> <li>Les supports publicitaires et mobiliers de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les modifications apportées au fichier "clients" sont fiables</li> </ul>	<p>S.4.4.</p>
<p><b>4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser tout ou partie de la mise en place de l'information</li> <li>Effectuer tout ou partie des opérations (mettre en place des supports, disposer des produits...)</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des consignes et des procédures de travail</li> <li>Du plannigramme relatif au service offert</li> <li>Des catalogues, des tarifs, de la publicité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réclamation est traitée dans le respect des consignes données</li> <li>La mise en place de l'information est fiable et les opérations relatives à l'action promotionnelle ou événementielle sont menées avec soin et diligence</li> </ul>	<p>S.4.1.</p>