

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

En point de vente spécialisé, le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Par ailleurs, il participe à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- Vendeur ou employé de vente dans l'un des univers marchands suivants :
 - ✓ Produits alimentaires,
 - ✓ Produits d'équipement courant.

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du CAP " employé de vente spécialisé " exerce ses activités dans des entreprises de commerce de détail, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client-vendeur existe. Par exemple :

- ✓ Magasin de proximité, sédentaire ou non sédentaire,
- ✓ Magasin de détail spécialisé,
- ✓ Petite, moyenne ou grande surface spécialisée,
- ✓ Îlots de vente des grands magasins.

Dans le cas de l'option A (produits alimentaires) :

- | | |
|---|--|
| -Boulangerie | - Boulangerie – pâtisserie |
| -Pâtisserie - chocolaterie – confiserie | - Chocolaterie - confiserie |
| -Glacerie | |
| -Charcuterie – traiteur (volailles, gibiers...) | - Boucherie (produits carnés) - triperie |
| -Boucherie - charcuterie (volailles, gibiers...) | - Poissonnerie |
| -Commerce de primeurs | - Fromagerie - crèmerie |
| -Épicerie (sèche, liquide...) | |
| -Rayons " produits frais " de la grande distribution. | |

Dans le cas de l'option B (produits d'équipement courant), il s'agit des mêmes types de magasin portant sur tout autre univers de la vente.

Certains emplois s'exercent dans des entreprises spécialisées, mono ou pluri-activités.

Ils peuvent également se trouver chez les grossistes ou semi-grossistes : entrepôts de produits frais ou de produits secs, entrepôt de marchés d'intérêt national (M.I.N.).

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP “ employé de vente spécialisé ” est placé sous l'autorité du commerçant, du responsable du point de vente ou du rayon. Le cas échéant, il travaille sous l'autorité du responsable de l'espace de vente de l'entrepôt.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de vente spécialisé se caractérise par :

- ✓ les évolutions dans les modes de consommation et les goûts des consommateurs, l'accroissement des exigences des clients mieux informés, un rapport “ qualité-prix ” adapté aux types de clientèle, la concurrence très importante des différentes formes de vente et de distribution ;
- ✓ les évolutions des outils de gestion et de communication.

En ce qui concerne l'option A (produits alimentaires)

- ✓ la présentation marchande de produits à conservation limitée, la grande diversité des matières premières utilisées, les techniques de préparation et de conservation propres à ces produits ;
- ✓ les codes, les guides et les réglementations spécifiques aux métiers de l'alimentation, l'utilisation appropriée des matériels dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, les exigences dans l'exercice du métier en matière d'hygiène et de tenue professionnelle (normes par filière alimentaire) ;

En ce qui concerne l'option B (produits d'équipement courant)

- ✓ les réglementations “ produits ” s'appliquant aux univers marchands correspondants.

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité de l'employé de vente spécialisé s'exerce essentiellement debout et nécessite des déplacements dans l'espace de vente et éventuellement dans les réserves et/ou locaux de fabrication. Il peut être amené à effectuer des livraisons.

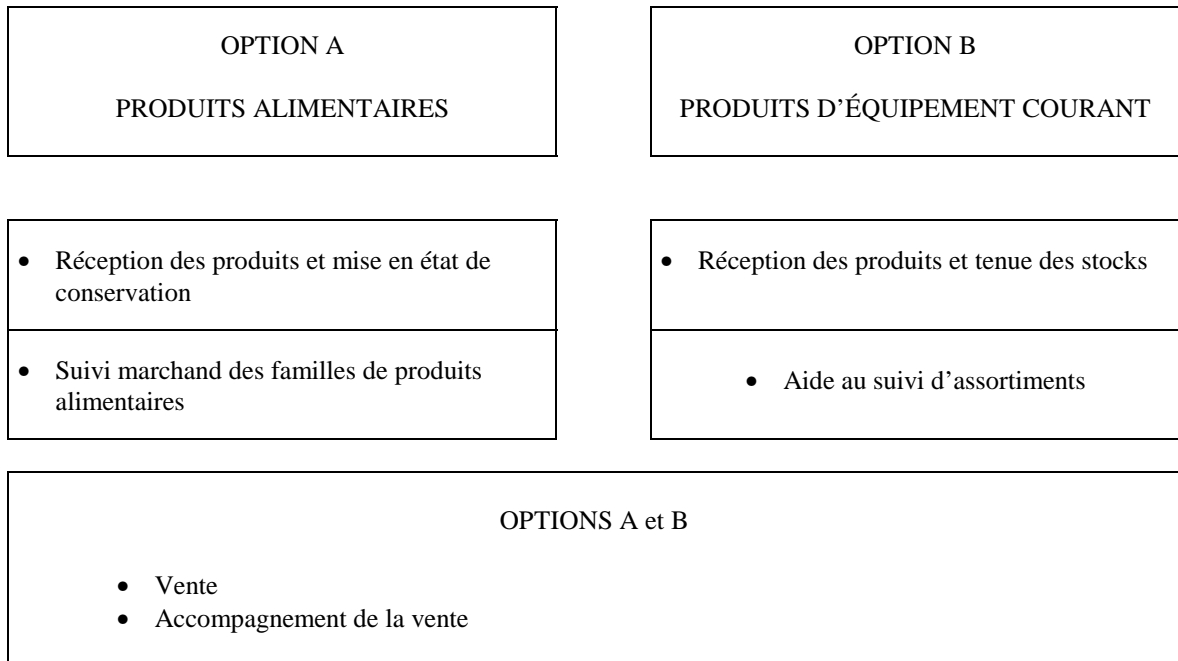
La tenue et la présentation de cet employé, l'entretien de l'espace de vente répondent aux exigences, notamment en matière d'hygiène.

Selon les univers marchands, il est astreint à des règles d'hygiène et/ou de sécurité particulières.

L'employé de vente doit s'adapter aux contraintes saisonnières ou au rythme commercial. Il doit respecter la réglementation des commerces alimentaires et des commerces situés en station touristique (ouverture le dimanche et les jours fériés).

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Deux fonctions sont communes à l'ensemble des univers marchands, produits alimentaires et produits d'équipement courant, et deux autres sont caractéristiques de chacun d'eux :



La mise en œuvre de ces fonctions peut être différenciée selon la spécificité et/ou la taille de l'entreprise.

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : RÉCEPTION DES PRODUITS ET MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de détail, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

| TÂCHES | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Réception des produits : contrôles quantitatifs (y compris la traçabilité) et qualitatifs et transmission des informations• Saisie des données (informatique ou non) selon l'organisation de l'entreprise• Rangement des produits en fonction de leur nature et de leur spécificité• Approvisionnement du point de vente à partir des réserves ou des locaux de fabrication, ou le cas échéant, des lieux de stockage• Fractionnement en unités de vente• Détection et retrait des produits impropres à la vente• Vérification des températures des chambres froides• Nettoyage des équipements et des locaux | |
| CONDITIONS D'EXERCICE | |
| 1- Moyens et ressources | |
| <i>Données-informations :</i> | |
| - | consignes de travail et procédures |
| - | documents relatifs à la livraison et à la réception |
| - | plan des réserves ou de l'entrepôt |
| - | règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité |
| <i>Équipements :</i> | |
| - | matériels de manutention et d'aide à la manutention ⁽¹⁾ |
| - | matériels de saisie, manuels ou informatisés |
| - | matériels de contrôle (balance, sonde...) |
| - | matériels de nettoyage |
| <i>Liaisons-relations :</i> | |
| Relations avec le responsable du point de vente, du laboratoire de fabrication, du rayon, de l'entrepôt, avec les livreurs. | |
| 2- Autonomie | |
| Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité. | |
| RÉSULTATS ATTENDUS | |
| <ul style="list-style-type: none">• Adéquation livraison/réception• Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises• Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité• Rangement des produits en lieu et place appropriés (chambres froides, vitrines réfrigérées...)• Respect des consignes d'utilisation du matériel• Maintien des locaux et des équipements en état de propreté constant | |

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : RÉCEPTION, MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION et EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de gros, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

| TÂCHES |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Cf. liste des tâches répertoriées page précédente <p style="text-align: center;">+</p> <ul style="list-style-type: none">• Préparation des produits jusqu'à l'étiquetage de destination• Établissement des documents d'expédition (E.D.I. : échange de données informatisé)• Remise des colis au client, au transporteur et/ou au livreur |
| CONDITIONS D'EXERCICE |
| <p>1- Moyens et ressources</p> <p><i>Données-informations :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- consignes de travail et procédures- documents relatifs à la livraison et à la réception- plan des réserves ou de l'entrepôt- règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité- planning de livraison, d'occupation des véhicules <p><i>Équipements :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾- matériels de saisie, manuels ou informatisés- matériels de contrôle (balance, sonde...)- matériels de nettoyage <p><i>Liaisons-relations :</i></p> <p>Relations avec le responsable du point de vente, du laboratoire de fabrication, du rayon, de l'entrepôt, avec les livreurs.</p> <p>2- Autonomie</p> <p>Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.</p> |
| RÉSULTATS ATTENDUS |
| <ul style="list-style-type: none">• cf. liste des résultats attendus page précédente <p style="text-align: center;">+</p> <ul style="list-style-type: none">• Adéquation de l'emballage au produit• Adéquation de l'expédition à la commande• Fiabilité de l'adressage et des documents d'expédition |

(1) pouvant nécessiter la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES

Fonction : SUIVI MARCHAND DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Dans le cadre de l'assortiment lié au type de commerce alimentaire de détail, le cas échéant de gros, et selon les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits :

TÂCHES

- Mise en rayon, en vitrine - garnissage des étals
- Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits
- Maintien et contrôle des températures des fabrications et des produits, chauds ou froids
- Détection et retrait des produits impropres à la vente
- Mise en valeur des produits et/ou des fabrications
- Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation
- Opérations de pré-conditionnement : coupe, découpe, tranchage...)
- Proposition des quantités à commander ou à fabriquer (produits ou emballages) : achats courants
- Préparation et nettoyage quotidiens des équipements, de l'espace de vente, des réserves, des locaux réfrigérés ou non
- Comptage des produits (inventaires ponctuels, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- fiches techniques ; documentation professionnelle
- consignes
- documents de saisie d'inventaire

Équipements :

- mobiliers et matériels de présentation et de conservation
- matériels de coupe, de pesage, petit matériel de vente (pinces, spatules...)
- matériels de nettoyage ; matériels de contrôle (balance, sonde...)
- outils d'information, d'affichage, de pancartage

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, au sein d'une équipe, en relation ou non avec le laboratoire.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Identification rapide des produits dans l'assortiment
- Maintien de l'attractivité du point de vente
- Présentation esthétique des produits et/ou des fabrications
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité

OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Fonction : RÉCEPTION DES PRODUITS ET TENUE DU STOCK

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées :

TÂCHES

- Réception des produits : contrôles quantitatifs et qualitatifs ; transmission des informations
- Saisie (informatisée ou non) des données
- Rangement des produits selon leur spécificité
- Approvisionnement du point de vente à partir des réserves ou de la zone d'attente
- Mise des protections anti-vol

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures ; règles de codification
- documents relatifs à la livraison et à la réception
- plan des réserves
- règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

Équipements :

- matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
- matériels de saisie et de contrôle, manuels ou informatisés
- matériels " anti-vol "

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation livraison/réception
- Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Rangement des produits en lieu et place appropriés
- Respect des consignes d'utilisation du matériel

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Fonction : AIDE AU SUIVI D'ASSORTIMENTS

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré, et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées :

TÂCHES

- Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits
- Détection et retrait des produits impropres à la vente (détérioration, casse...)
- Mise en magasin, en rayon, en vitrine - mise en valeur des produits
- Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation
- Maintien des produits en état vendeur
- Installation des " promotions " et des " animations "
- Détermination des quantités à commander (produits ou emballages) le cas échéant
- Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- plan du magasin
- consignes d'installation des mobiliers de présentation
- consignes d'harmonisation des couleurs, des volumes
- facteurs d'ambiance (éclairage, musique)
- documents de saisie d'inventaire
- fiches techniques " produits " ; modes d'emploi, d'utilisation et d'entretien des produits

Équipements :

- mobiliers de présentation
- outils d'information, d'affichage, de pancartage

Liaisons-relations :

Relations avec le responsable du point de vente, l'étalagiste.

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information du consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Identification rapide des produits dans l'assortiment
- Fiabilité de l'étiquetage
- Maintien de l'attractivité du point de vente
- Respect des règles d'implantation et de présentation
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité

OPTIONS A et B

Fonction : VENTE

TÂCHES

- Accueil du client
- Écoute et recherche des besoins et motivations
- Sélection et apport de précisions spécifiques aux produits adaptés au besoin du client
- Argumentation
- Réponse aux objections les plus courantes
- Prise de commande simple, le cas échéant
- Conclusion de la vente
- Réalisation de ventes additionnelles
- Réalisation d'opérations complémentaires (découpe, emballage...)
- Établissement des documents de vente (fiche de débit, facture, bon de caisse...) éventuellement
- Éventuellement, encaissement selon le mode de paiement et/ou mise à jour du fichier informatisé
- Prise de congé du client

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- catalogues, tarifs
- fiches techniques, argumentaire
- fichier " clients " (informatisé ou non)
- plan publi-promotionnel

Équipements :

- environnement téléphonique et informatique
- matériel de vente
- matériel d'encaissement

Liaisons-relations :

Relation avec le client, avec le responsable du point de vente ou de l'entrepôt, avec le laboratoire le cas échéant

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le déroulement de l'entretien, dans le respect des directives et de l'information du client.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réalisation de ventes
- Adéquation de l'emballage au produit (le cas échéant)
- Participation à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires et de marge
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission au responsable des réactions de la clientèle

OPTIONS A et B

Fonction : ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

TÂCHES

- Information du client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat (albums professionnels, catalogues...)
- Participation à l'information du client (publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation...)
- Proposition de services liés au produit (livraison, portage, retouche...)
- Proposition de services liés au client (carte de fidélité, de paiement...)
- Proposition de services liés au prix (crédit, réduction...)
- Mise à jour du fichier " clients "
- Traitement des réclamations courantes des clients en fonction des procédures
- Participation aux manifestations promotionnelles ou événementielles
- Livraison éventuellement

CONDITIONS D'EXERCICE

1- Moyens et ressources

Données-informations :

- catalogues des productions ou compositions, albums professionnels, vidéos...
- procédures

Équipements :

- équipement informatique et téléphonique

Liaisons-relations :

Relation avec les clients, le responsable de l'espace de vente ou de l'entrepôt

2- Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réponse adaptée au besoin du client ; satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission des réactions des clients
- Comportement adapté aux exigences de l'entreprise