

II - SAVOIRS ASSOCIES

SAVOIRS ASSOCIÉS

OPTION A – PRODUITS ALIMENTAIRES

S.0. Méthodologie de la nutrition et de l'hygiène

- S.0.1. La nutrition
- S.0.2. L'hygiène et la prévention
- S.0.3. La qualité alimentaire

S.1. Réception, mise en stock, expédition des produits alimentaires

- S.1.1. En commerce de détail et de gros
- S.1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste (1)

S.2. Suivi des familles de produits alimentaires

- S.2.1. Les familles de produits alimentaires
- S.2.2. La présentation des produits alimentaires

OPTION B – PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

S.1. Réception et mise en stock des produits

S.2. Suivi d'assortiments

OPTIONS A et B

S.3. Vente

S.4. Accompagnement de la vente

S.5. Environnement économique, juridique et social des activités Professionnelles

(1) Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment et travaillent dans le cadre d'un entrepôt ou d'une entreprise de distribution-grossiste. Elle s'ajoute aux compétences listées en S.1.1

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.0.1. LA NUTRITION</p> <p>S.0.1.1. Les constituants des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nature des constituants : <ul style="list-style-type: none"> - glucides - protides - lipides - minéraux - vitamines - eau <p>S.0.1.2. Les aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> • La valeur alimentaire des principaux aliments de chaque groupe • L'équivalence entre les divers aliments • La perception sensorielle des aliments : <ul style="list-style-type: none"> - propriétés organoleptiques des aliments et des préparations - rôle des organes sensoriels <p>S.0.2. L'HYGIÈNE ET LA PRÉVENTION</p> <p>S.0.2.1. Les micro-organismes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les conditions de vie et multiplication • Les modes de contamination • Les guides des bonnes pratiques : règles d'hygiène professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - hygiène corporelle et vestimentaire - hygiène du matériel, des locaux - hygiène des manipulations 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle des principaux constituants alimentaires ⇒ Différenciation des protides d'origine animale et d'origine végétale ⇒ Différenciation entre lipides saturés et insaturés <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Estimation des valeurs nutritionnelles de plusieurs aliments dont les compositions sont données ⇒ Analyse des préparations élaborées d'un point de vue de l'équilibre alimentaire ⇒ Équivalence nutritionnelle entre : <ul style="list-style-type: none"> - viandes, poissons, œufs - produits laitiers - légumes et fruits - aliments riches en amidon ⇒ Perception des saveurs élémentaires et des odeurs ⇒ Facteurs qui concourent à mettre en valeur les aliments <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle des micro-organismes au travers d'exemples ⇒ Conditions favorables ou non à la vie et à la multiplication des micro-organismes (oxygène, température, humidité, pH, composition du milieu) ⇒ Règles préventives concernant le personnel, le matériel et les locaux ⇒ Identification des points critiques : application de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point : analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise)

Option A : Produits alimentaires
S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.0.2.2. L'altération des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les causes d'altération • Les mesures d'hygiène • Les modes de conservation des aliments <p>S. 0.2.3. La toxicité des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les vecteurs d'intoxication • La prévention contre les contaminations par : <ul style="list-style-type: none"> - les ustensiles - les matériels - les emballages - les produits d'entretien <p>S.0.3. LA QUALITÉ ALIMENTAIRE</p> <p>S.0.3.1. Les composantes de la qualité alimentaire (critères nutritionnels, sanitaires, organoleptiques)</p> <p>S.0.3.2. Le maintien de la qualité lors de la commercialisation (y compris transport et stockage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les conditions de conservation et de durée • Le maintien du froid 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales causes d'altération ⇒ Risque d'évolution d'une denrée ou d'une préparation ⇒ Mesures à prendre dans la préparation, la conservation et le transport des produits alimentaires ⇒ Principes de conservation par la chaleur, par le froid, par modification de la composition du milieu (déshydratation, lyophilisation, atmosphère modifiée ou raréfiée sous vide, sel, sucre, vinaigre, alcool, par irradiation) ⇒ Vecteurs les plus fréquemment impliqués (aliments, mains, atmosphère ambiante, points sensibles des matériels et mobiliers...) ⇒ Règles d'utilisation des ustensiles, matériels, emballages et produits d'entretien ⇒ Composantes de la qualité pour une composition ou un produit donné ⇒ Paramètres à contrôler lors de la commercialisation d'un produit donné : <ul style="list-style-type: none"> - température et durée - critère de qualité marchande ⇒ Mesures à prendre en cas d'altération ⇒ Différenciation entre réfrigération et congélation ⇒ Températures de conservation des différentes catégories d'aliments et des plats cuisinés ⇒ Informations d'étiquetage pour aliments et denrées transformés par le froid ⇒ Règles d'utilisation des produits congelés et surgelés

Option A : Produits alimentaires
S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La chaîne du froid 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conséquences du non respect de la chaîne du froid
<p>S.0.3.3. L'étiquetage des produits alimentaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes à respecter ⇒ Concordance des mentions obligatoires de l'étiquette avec le produit (composants, quantité, qualité)
<p>S.0.3.4. Dispositifs réglementaires de contrôle</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle sanitaire et qualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Services chargés des contrôles des denrées et des préparations alimentaires
<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures d'hygiène et de santé publique 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle de l'inspection sanitaire et du service de la répression des fraudes et de la qualité
<ul style="list-style-type: none"> • Les marques de salubrité : estampille, étiquette... 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nature des informations notées

Option A : Produits alimentaires
**S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION
 DES PRODUITS ALIMENTAIRES**

S.1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1.1. La réception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles : <ul style="list-style-type: none"> - les tests de contrôle qualité - Les tests de contrôle quantité • Les cahiers des charges • Les anomalies de livraison <p>S.1.1.2. La mise en stock</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'équipement et les installations du point de vente • Le rangement des produits en stock ou en magasin <ul style="list-style-type: none"> - l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin - les outils de saisie d'informations - la circulation en réserve ou dans le magasin - les supports et contenants - le matériel d'aide à la manutention 	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...) ⇒ Rôle des mesures physiques (calibrage, température, fermeté...) et mode d'emploi des appareils utilisés (pénétrromètre, calibreuse...) ⇒ Rôle des mesures chimiques (teneur en sucre, acidité...) et mode d'emploi des appareils utilisés (réfractomètre) ⇒ Utilité des tests organoleptiques ⇒ Mesure " poids ", " volumes ", " températures " et appareils utilisés (balances, sondes...) ⇒ Clauses d'un cahier des charges, sur exemples ⇒ Nature des informations à transmettre ⇒ Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène, sur exemples ⇒ Structures de stockage en réserve et des mobiliers de vente en magasin (casiers, rayons, gondoles...) ⇒ Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...) ⇒ Référencement des produits selon les règles de codification ⇒ Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et utilisation ⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation ⇒ Principaux supports et contenants, et de leur traitement ⇒ Différents matériels utilisés et règles de sécurité

S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES
--

S.1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i>	
S.1.2.1. La réception <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles : <ul style="list-style-type: none"> - les tests de contrôle qualité - Les tests de contrôle quantité • Les cahiers des charges • Les anomalies de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...) ⇒ Rôle des mesures physiques (calibrage, température, fermeté...) et mode d'emploi des appareils utilisés (pénétrömètre, calibreuse...) ⇒ Rôle des mesures chimiques (teneur en sucre, acidité...) et mode d'emploi des appareils utilisés (réfractomètre) ⇒ Utilité des tests organoleptiques ⇒ Mesure " poids ", " volumes ", " températures " et appareils utilisés (balances, sondes...) ⇒ Clauses d'un cahier des charges, sur exemples ⇒ Nature des informations à transmettre
S.1.2.2. La mise en stock <ul style="list-style-type: none"> • L'équipement et les installations de l'entrepôt • Le rangement des produits <ul style="list-style-type: none"> - l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin - les outils de saisie d'informations - la circulation en réserve ou dans le magasin - les supports et contenants - Le matériel d'aide à la manutention 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène ⇒ Structures de stockage (casiers, palettiers...) ⇒ Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...) ⇒ Référencement des produits selon les règles de codification ⇒ Principe et rôle des différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) ⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation ⇒ Principaux supports et contenants, et de leur traitement ⇒ Différenciation des matériels utilisés et règles de sécurité applicables

S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES**S.1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.2.3. L'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> • La préparation de commande • La préparation des expéditions • L'étiquetage, le marquage des colis/produits • Les documents d'expédition • Le chargement des camions <p>S.1.2.4. La manutention des produits⁽¹⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fonction cariste : <ul style="list-style-type: none"> - les conditions légales pour exercer la fonctions - les responsabilités pénales encourues • La technologie des chariots automoteurs : <ul style="list-style-type: none"> - la classification des chariots selon l'énergie, l'utilisation - les organes du chariot (batteries, circuit hydraulique, accessoires) - la maintenance de premier niveau • La sécurité liée aux chariots : <ul style="list-style-type: none"> - la sécurité générale dans l'entreprise - les consignes d'utilisations en entreprise et sur la voie publique - les pictogrammes - les consignes en cas d'accidents et/ou d'incendie • Les règles de conduite des chariots automoteurs : <ul style="list-style-type: none"> - la stabilité du chariot - la circulation - le stockage et déstockage - le gerbage et dégerbage - le chargement et le déchargement • La prévention des risques professionnels : <ul style="list-style-type: none"> - les gestes et postures - les risques professionnels 	<p><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nature des documents utilisés pour la recherche des produits commandés dans la structure de stockage ⇒ Circuits de préparation de commande ⇒ Différents types d'emballage utilisés ⇒ Constitution de colis, de palettes homogènes ⇒ Contenu d'une étiquette d'expédition ; nature des pictogrammes de manutention et place sur le support ⇒ Nature des informations des différents documents d'expédition utilisés ⇒ Procédures utilisées pour le chargement ⇒ Rôle du cariste ⇒ Conditions requises ⇒ Indication des sanctions pénales encourues ⇒ Différenciation des chariots utilisés ⇒ Présentation des différents organes ⇒ Règles à respecter (contrôles au départ, entretien des batteries) ⇒ Nature des risques liés à la circulation d'un chariot ⇒ Différents pictogrammes ⇒ Indication des consignes applicables ⇒ Informations données par une plaque de charge ⇒ Règles de circulation et d'utilisation applicable à une situation donnée ; panneaux du code de la route ⇒ Chariot à utiliser en fonction de la charge et de l'activité ⇒ Principaux gestes et postures (INRS) ⇒ Description des situations à risque

(1) Enseignement facultatif

Option A : Produits alimentaires
S.2. SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

S.2.1. LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1.1. Le point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • La chaîne de distribution • L'assortiment du point de vente • les méthodes de vente • Le personnel de vente • La concurrence <p>S.2.1.2. Approche technologique et commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'approche technologique : <ul style="list-style-type: none"> - produits de la boulangerie – viennoiserie (ex. pain multi-céréales) - produits de la pâtisserie, chocolaterie, glacerie, confiserie (ex.. savarin) - produits de la boucherie, produits carnés, gibiers et volaille (ex. poulet fermier) - produits de la charcuterie – traiteur (ex. pâté en croute) - produits de la poissonnerie (ex saumon) - fruits et légumes, vins et produits d'épicerie (ex. ananas, cidre) - fromages, produits de la crèmerie (ex. fromage à pâte molle à croûte fleurie) - L'approche commerciale : 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Illustration des circuits et canaux de distribution ⇒ Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...) ⇒ Principe de classement des produits ⇒ Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (largeur, profondeur...) ⇒ Principales méthodes de vente utilisées en alimentation ⇒ Place dans le point de vente ⇒ Exigences en matière de tenue professionnelle et de règles d'hygiène ⇒ Aperçu des principales caractéristiques des concurrents <p style="text-align: center;">Pour chaque famille de produits, il est nécessaire de choisir un produit complexe comme sujet d'étude</p> <p style="text-align: center;">Pour chaque produit étudié :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Caractéristiques techniques (composition, poids, valeur énergétique, fabricant...) ⇒ Règles de conservation ⇒ Règles d'hygiène ⇒ Nature et rôle des caractéristiques commerciales (conditionnement, clientèle, publicité, garanties...) ⇒ Utilité des caractéristiques techniques : transformation en avantages " client " (qualités nutritionnelles et gustatives...) ⇒ Règles de présentation, de service, de consommation ⇒ Rôle de certaines spécificités (labels, AOC, marque...)

Option A : Produits alimentaires
S.2. SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES

S.2.2. LA PRÉSENTATION DES PRODUITS ALIMENTAIRES

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.2.1. L'étiquetage et la signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étiquetage • Les supports d'information 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix, équivalence en kilogramme, litre...) ⇒ Nature et rôle des informations données sur le lieu de vente (ILV : étiquetage informatif, pancartes, affichettes, bornes informatives...) et de la publicité sur le lieu de vente (affiches, stop rayon...)
<p>S.2.2.2. La mise en rayon, en vitrine</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en place des produits frais (garnissage) • Le rangement des produits • La rotation des produits • La rupture de stock • Le dégarnissage des vitrines 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principales exigences en matière alimentaire ⇒ Principes d'implantation (verticale, horizontale, produits complémentaires) ⇒ Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon, en vitrine, sur étal ⇒ Règles de mise en avant des produits sur le rayon ⇒ Règles de rotation (1^{er} entré, 1^{er} sorti) ; conséquences du non respect de la rotation ⇒ Conséquences d'une rupture de stock ⇒ Règles appliquées pour les produits frais
<p>S.2.2.3. La mise en valeur des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • La coupe, la découpe, le tranchage • Le conditionnement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes à respecter selon les produits, sur exemples ⇒ Règles d'hygiène et de sécurité ⇒ Différents conditionnements utilisés en fonction des produits
<p>S.2.2.4. Les actions promotionnelles et événementielles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Moyens et techniques utilisés ⇒ Réglementation applicable ⇒ Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant
<p>S.2.2.5. Les commandes de renouvellement</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation des besoins à commander • La passation des commandes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe de calcul en fonction de l'état du stock et de la cadence des ventes et nature des informations à donner pour la mise à jour des documents ⇒ Principe des différents moyens de transmission (manuel, téléphonique, télématique, informatique)
<ul style="list-style-type: none"> • S.2.2.6. La démarque • S.2.2.7. L'inventaire • 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue ⇒ Moyens de lutte contre la démarque ⇒ Principes et techniques utilisés ⇒ Nature des informations à noter sur les documents ⇒ Intérêt de l'inventaire ⇒

Option B : Produits d'équipement courant
S.1. RÉCEPTION ET MISE EN STOCK DES PRODUITS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. La réception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles • Les cahiers des charges • Les anomalies de livraison <p>S.1.2. La mise en stock</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'équipement et les installations du point de vente • La codification • Le rangement des produits en stock ou en magasin <ul style="list-style-type: none"> - l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin - les outils de saisie d'informations - la circulation en réserve ou dans le magasin - les supports et contenants - le matériel d'aide à la manutention • Le suivi des stocks en quantité 	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...) ⇒ Utilité du rapprochement commande-livraison quantitatif et qualitatif ⇒ Clauses d'un cahier des charges, sur exemples ⇒ Nature des informations à transmettre ⇒ Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène, sur exemples ⇒ Structures de stockage en réserve et des mobiliers de vente en magasin (casiers, rayons, gondoles...) ⇒ Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...) ⇒ Référencement des produits selon les règles de codification ⇒ Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et utilisation ⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation ⇒ Principaux supports et contenants, et de leur traitement ⇒ Différents matériels utilisés et règles de sécurité ⇒ Principe

Option B : Produits d'équipement courant
S.2. SUIVI D'ASSORTIMENTS

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. Le point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • La chaîne de distribution • L'assortiment du point de vente • les méthodes de vente • Le personnel de vente • La concurrence <p>S.2.2. L'assortiment</p> <ul style="list-style-type: none"> • La classification des produits • L'approche commerciale des produits (fiches techniques) <p>S.2.3. L'étiquetage et la signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étiquetage • Les supports d'information <p>S.2.4. La disposition des produits dans le linéaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • La répartition des produits en secteurs, rayons, sous-rayons, familles • La mise en valeur des produits 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Circuits et canaux de distribution ⇒ Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...) ⇒ Principe de classement des produits ⇒ Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (profondeur, largeur) ⇒ Principales méthodes de vente utilisées ⇒ Place dans le point de vente ⇒ Exigences en matière de tenue professionnelle ⇒ Aperçu des principales caractéristiques des concurrents <p><i>À partir d'exemples pris dans les familles repérées à la page 37 (compétence 2.1.1.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes de classement des produits (en catégories, groupes, familles, sous-familles) ⇒ Nature et rôle des caractéristiques commerciales (conditionnement, clientèle, publicité, garanties...) ⇒ Utilité des caractéristiques techniques : transformation en avantages " client " ⇒ Règles de présentation ⇒ Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix...) ⇒ Nature et rôle de l'information sur le lieu de vente (ILV : étiquetage informatif, pancartes, affichettes, bornes informatives...) et de la publicité sur le lieu de vente (affiches, stop rayon...) ⇒ Principe, critères de répartition des produits dans le point de vente, objectifs ⇒ Rôle des rayons et produits d'appel ⇒ Principes

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.5. L'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le plan d'organisation de la surface de vente • Les mobiliers de présentation • L'ambiance du point de vente • La sécurité, la propreté, l'hygiène • La rotation des produits • La rupture de stock <p>S.2.6. Les actions promotionnelles et événementielles</p> <p>S.2.7. La démarque</p> <p>S.2.8. L'inventaire</p> <p>S.2.9. Les commandes de renouvellement</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation des besoins à commander • La passation des commandes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Composantes de la surface de vente (aires de présentation des familles de produits, espaces d'accueil, allées de circulation) ⇒ Principaux mobiliers utilisés pour mettre en valeur les produits des familles repérées en compétence 2.1.1. ⇒ Principaux éléments constitutifs : lumières, couleurs, climatisation, sonorisation, tenue vestimentaire ⇒ Importance de chaque élément dans la mise en valeur du point de vente ⇒ Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon ⇒ Règles de mise en avant des produits sur le rayon ⇒ Règles de rotation ; conséquences du non respect de la rotation ⇒ Conséquences d'une rupture de stock ⇒ Moyens et techniques utilisés ⇒ Réglementation applicable ⇒ Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant ⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue ⇒ Moyens de lutte contre la démarque ⇒ Principes et techniques utilisés ⇒ Nature des informations à noter sur les documents ⇒ Intérêt de l'inventaire ⇒ Principe de calcul en fonction de l'état du stock et de la cadence des ventes et nature des informations à donner pour la mise à jour des documents ⇒ Principes des différents moyens de transmission : manuel, téléphonique, télématique, informatique

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.3.1. LES BASES DE LA COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des registres de langage utilisés ⇒ Règles de comportement en situation interpersonnelle de face à face ⇒ Contenu des messages destinés à rendre compte
<p>S.3.2. APPROCHE DE LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relation entre besoins et produits • Le comportement d'achat (motivations, mobiles, attitudes face à la qualité, la marque, le prix) • Les éléments de l'argumentaire 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Lien sur exemples ⇒ Principaux comportements d'achat de clients-consommateurs sur illustration ⇒ Types d'arguments (caractéristique/avantage/preuve) pour un produit donné
<p>S.3.3. LE DÉROULEMENT DE LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil, la prise de contact, l'orientation • La recherche des besoins • La présentation des produits • L'argumentation, la démonstration • La vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire) • La conclusion de la vente et la prise de congé 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Diversité des types d'accueil du client selon les méthodes de vente ⇒ Techniques utilisées : écoute active, questionnement, reformulation ⇒ Description des pratiques courantes ⇒ Liaison fiche technique " produit " : caractéristiques techniques, commerciales ⇒ Principaux mobiles et freins d'achat dans les phases de découverte du client et d'argumentation ⇒ Différents types d'objections pour adaptation de l'argumentation à partir des fiches " produits " ⇒ Techniques les plus courantes de présentation du prix ⇒ Importance de cette pratique : avantages procurés au client, au point de vente ⇒ Différentes techniques de conclusion de la vente et de la prise de congé
<p>S.3.4. LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES DE LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents (tickets de caisse...) • Les chèques bancaires, postaux • Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...) • Les espèces 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nature et rôle des différents éléments des documents ⇒ Description des différentes parties du chèque ⇒ Nature des vérifications à effectuer (adéquation des sommes en chiffres et en lettres ; signature ; identité du client) ⇒ Différenciation des cartes de crédit et des cartes de paiement ⇒ Description de la procédure de rendu de monnaie

Option A : Produits alimentaires Option B : Produits d'équipement courant S.4. ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE
--

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.1. L'ENVIRONNEMENT INFORMATIF DU POINT DE VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les supports d'information clientèle • L'information " clientèle " : <ul style="list-style-type: none"> - produits nouveaux - produits d'appel <p>S.4.2. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services liés aux produits • Les services liés aux prix • Les autres services <p>S.4.3. LES FICHIERS " CLIENTS "</p> <p>S.4.4. LES RÉCLAMATIONS " CLIENTS "</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différents types de supports (affiches, affichettes, prospectus...) ⇒ Description, rôle et mode d'emploi des matériels et équipements utilisés (du minitel au réseau de l'internet) ⇒ Importance et rôle de la politique d'information " client " de <i>l'enseigne</i>⁽¹⁾, sur exemples ⇒ Techniques de mise en relation du client avec le produit (dégustation, échantillons...) ⇒ Exemples de politiques <i>d'enseigne</i> ⇒ Documents utilisés (bons de garantie, documents SAV (service après-vente) : nature des informations utiles ⇒ Exemples de réductions et de crédits à la consommation ⇒ Services courants, services innovants (services culturels et de loisirs...) : avantages pour le client, pour l'entreprise ⇒ Nature des informations contenues dans les fichiers utilisés ⇒ Différents types de réclamation ⇒ Attitudes possibles du vendeur pour traiter la réclamation (avec ou sans recours au responsable) et apporter une réponse au client

(1) " enseigne " pris au sens d'entreprise commerciale

Option A : Produits alimentaires
Option B : Produits d'équipement courant
**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
S.5.1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE	<i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i>
S.5.1.1. La présentation de l'activité économique	
<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins, les biens et les services • Le circuit économique simplifié • Le rôle de la monnaie • Les revenus des ménages, les inégalités et les principes de la redistribution • La consommation et l'épargne 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation des biens et des services ⇒ Importance de l'économie dans la vie quotidienne ⇒ Différenciation des acteurs de la vie économique ⇒ Relations, sur schéma, entre " ménages ", " Administrations ", Entreprises, " Banques " ⇒ Fonctions et des formes de la monnaie ⇒ Prélèvements et distribution des revenus de transfert, sur exemples ⇒ Différenciation entre consommation individuelle et consommation collective (à partir d'exemple) ⇒ Évolution de la consommation des ménages
S.5.1.2. L'activité économique et l'entreprise	<i>En entreprise commerciale</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle de l'entreprise • L'entreprise, son marché • L'entreprise et son environnement • L'entreprise et son approvisionnement • La distribution, l'acheminement des produits (des producteurs... aux points de vente) • L'entreprise et les prix • L'entreprise, ses performances 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôles de l'entreprise dans l'économie, sur exemples ⇒ Application de la notion de marché à une entreprise (donnée) ⇒ Interactions entre une entreprise (connue) et son environnement, sur exemple ⇒ Processus d'approvisionnement d'une entreprise, sur exemple ⇒ Place, rôle de la logistique, des activités et des coûts, sur exemples ⇒ Relevés de prix (point de vente concurrent) ⇒ Reconnaissance des éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation ⇒ Illustration et explicitation des notions de marge et de résultat

Option A : Produits alimentaires
Option B : Produits d'équipement courant

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.5.1.3. L'entreprise et les ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> • La place du travailleur • L'organisation du travail et son évolution • La rémunération du travail • Les relations humaines et sociales <p>S. 5.1.4. L'entreprise, les groupes sociaux, l'État</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'information et la défense des consommateurs • l'entreprise en évolution et le rôle des groupes sociaux, de l'État <p>S.5.1.5. L'insertion dans l'Union européenne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Repérage des métiers liés à la vente ⇒ Organisation du travail, dans tout ou partie de l'entreprise et repérage des évolutions, sur exemples ⇒ Présentation de modalités d'aménagement du temps de travail (dans un cas concret) ⇒ Éléments de la rémunération d'employés dans le secteur de la vente, sur exemples ⇒ Relations entre employés du secteur de la vente et chef de service, sur exemples ⇒ Rôle de l'information des employés ⇒ Repérage du " pouvoir " des consommateurs, sur exemples (acteurs, moyens de défense, actions) ⇒ Adaptation de l'entreprise, sur exemples ⇒ Effets de la maîtrise des prix, de la qualité sur l'emploi, sur exemples ⇒ Pays participants ⇒ Principe de libre circulation (des personnes, des biens) sur exemples ⇒ Effets de la monnaie unique
<p>S.5.2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET SOCIAL</p> <p>S.5.2.1. Le cadre de la vie juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle du droit • Les sources du droit • La preuve d'un droit • L'organisation judiciaire 	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du droit, sur exemples ⇒ Rôle de la loi, du règlement, de la jurisprudence, sur exemples ⇒ Influence d'une règle du droit européen, sur illustration ⇒ Différenciation de la preuve par écrit et par témoin ⇒ Différenciation des juridictions civiles et pénales et de leurs compétences ⇒ Principaux tribunaux (du premier degré notamment)

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> • La personne juridique titulaire de droit (subjectif) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Éléments d'identification de la personnalité juridique, ⇒ Différenciation sur exemple d'une personne physique et d'une personne morale <p style="text-align: center;"><i>En entreprise commerciale</i></p>
S.5.2.2. L'entreprise et le droit	
<ul style="list-style-type: none"> • Les formes juridiques d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire ⇒ Intérêt d'une EURL ⇒ Principales sociétés commerciales
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre juridique des échanges : <ul style="list-style-type: none"> - la vente commerciale - le contrat de transport - les moyens de règlement 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification de l'objet des parties, des obligations et droits essentiels de chaque partie ⇒ Principales dispositions législatives, réglementaires, visant à assurer information et protection du consommateur ⇒ Identification de l'objet, des parties, des obligations et droits essentiels des parties ⇒ Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment)
S.5.2.3. Le salarié et le droit social	
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail : définition, effets, rupture 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Identification des éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme ⇒ Principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...) ⇒ Étude d'un cas simple de licenciement
<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation du travail : <ul style="list-style-type: none"> - le règlement intérieur - les conditions de travail, la durée du travail - la rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Rôle du règlement intérieur ⇒ Règles appropriées (légales ou conventionnelles) dans des situations données
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation des relations collectives 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise ⇒ Rôle d'une convention collective sur exemple
<ul style="list-style-type: none"> • Les conflits du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Étude d'un " cas " et du mode de règlement
<ul style="list-style-type: none"> • La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...)
S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie	
	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Principes d'un régime démocratique ⇒ Repérage du sens des consultations électorales ⇒ Relations du citoyen avec les collectivités territoriales, sur exemples ⇒ Rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux)