

**MINISTERE
DE L'EDUCATION NATIONALE**

DIRECTION
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

Service des formations

Sous-direction
des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

DESCO A6 n°

Arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé, option A : produits alimentaires, option B : produits d'équipement courant.*

NOR/MEN E 0001365 A

LE MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE

- VU le décret n° 87-852 du 19 octobre 1987 modifié portant règlement général des certificats d'aptitude professionnelle délivrés par le ministre de l'éducation nationale ;
- VU l'arrêté du 3 avril 1989 modifié fixant les conditions de délivrance du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle par la voie des unités capitalisables ;
- VU l'arrêté du 29 juillet 1992 modifié fixant les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves organisées sous forme d'un contrôle en cours de formation en établissement ou en centre de formation d'apprentis et en entreprise pour la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 29 juillet 1992 fixant les conditions d'habilitation des centres de formation d'apprentis à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle;
- VU l'arrêté du 26 avril 1995 relatif aux dispenses des domaines généraux des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;
- VU l'arrêté du 5 août 1998 relatif à des dispenses de domaines généraux aux examens du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles ;
- VU l'avis de la commission professionnelle consultative Techniques de commercialisation du 12 janvier 1999 ;

ARRETE

Art. 1. - Il est créé un certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Le certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* comporte deux options, *option A : produits alimentaires, option B : produits d'équipement courant.*

... / ...

Art. 2. - Le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle figure en annexe I au présent arrêté.

Art. 3. - La préparation au certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* comporte une période de formation en entreprise de seize semaines obligatoires dont huit semaines sont évaluées dans les conditions fixées en annexes II et III au présent arrêté.

Pour les apprentis issus de centres de formation d'apprentis habilités, la formation en entreprise, dont la durée est fixée par le contrat d'apprentissage, est évaluée par contrôle en cours de formation au cours des derniers mois précédant la session d'examen.

Art. 4. - Le certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* peut être obtenu soit en postulant simultanément la totalité des domaines de l'examen prévu au titre III du décret du 19 octobre 1987 susvisé et dans les conditions prévues aux articles 5 et 6 ci-dessous, soit par la voie des unités conformément aux dispositions du titre IV du décret susvisé et de l'arrêté du 3 avril 1989 susvisé, dans les conditions fixées à l'article 7 ci-dessous.

Art. 5. - L'examen du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* comporte sept épreuves ou unités regroupées en cinq domaines.

La liste des domaines et le règlement d'examen figurent en annexe II au présent arrêté.

La définition des épreuves ou unités figure en annexe III au présent arrêté.

Art. 6. - Pour se voir délivrer le certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* par la voie de l'examen prévu au titre III du décret du 19 octobre 1987 susvisé, le candidat doit obtenir d'une part, une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des domaines, d'autre part, une note égale ou supérieure à 10 sur 20 au domaine professionnel.

Le diplôme est délivré au vu des résultats obtenus, soit par combinaison d'épreuves se déroulant sous forme d'un contrôle en cours de formation et d'épreuves ponctuelles terminales, soit en totalité à des épreuves ponctuelles terminales.

L'évaluation de chaque épreuve est sanctionnée par une note variant de 0 à 20 en points entiers.

Le diplôme ne peut être délivré au candidat déclaré absent à l'évaluation d'une épreuve sauf lorsque l'absence est dûment justifiée. Dans ce cas elle donne lieu à l'attribution de la note zéro à l'épreuve.

Art. 7. - Pour obtenir le certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* par la voie des unités définie au titre IV du décret susvisé, le candidat doit avoir acquis l'ensemble des unités constitutives du diplôme.

Les unités sont délivrées au vu des résultats à des évaluations réalisées par épreuves ponctuelles et/ou par contrôle en cours de formation.

Art. 8. - Tout candidat ajourné conserve pendant cinq ans le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux domaines ou aux unités, à compter de leur date d'obtention.

Art. 9. - Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 10 septembre 1993 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *vente relation clientèle, dominante A : vente conseil*, et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 6 août 1991 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *distribution et commercialisation des*

produits alimentaires et les épreuves de l'examen organisé conformément au présent arrêté sont précisées en annexe V au présent arrêté.

Ces annexes précisent également les correspondances entre les unités capitalisables définies par les arrêtés du 10 septembre 1993 et du 6 août 1991 précités et les unités définies par le présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux domaines et aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 10 septembre 1993 ou du 6 août 1991 précités et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues au premier et second alinéas, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

La durée de validité des unités capitalisables définies par les arrêtés du 10 septembre 1993 et du 6 août 1991 précités est reportée sur les unités définies par le présent arrêté dans les conditions prévues au troisième alinéa.

Art. 10. – Les candidats titulaires de l'une des options du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* qui souhaitent, à une session ultérieure, se présenter à l'autre option, ne subissent que l'épreuve spécifique EP2 de l'option postulée.

Les candidats titulaires du brevet d'études professionnelles *vente-action marchande* qui souhaitent se présenter au certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* ne subissent que l'épreuve EP2 spécifique de l'option postulée.

Art. 11. – Le candidat titulaire de l'un des diplômes suivants :

brevet d'études professionnelles *vente-action marchande* ,
brevet d'études professionnelles *logistique et commercialisation*,
certificat d'aptitude professionnelle *employé de commerce multi-spécialités*,
certificat d'aptitude professionnelle *agent d'entreposage et de messagerie*
certificat d'aptitude professionnelle *vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles*,

est, à sa demande, dispensé de l'épreuve ou de l'unité « environnement économique, juridique et social des activités professionnelles » du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé*.

Art. 12. – La première session du certificat d'aptitude professionnelle *employé de vente spécialisé* aura lieu en 2002.

L'accès au diplôme par unités, conformément au titre IV du décret du 19 octobre 1987 susvisé, peut être organisé à l'initiative des recteurs dès la publication du présent arrêté.

L'arrêté du 6 août 1991 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *distribution et commercialisation des produits alimentaires* est abrogé à l'issue de la dernière session qui aura lieu en 2001.

Art. 13. - Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 19 juin 2000

Pour le Ministre et par délégation
Le Directeur de l'enseignement scolaire
Jean-Paul de Gaudemar

Nota : Le présent arrêté et ses annexes II, IV et V seront publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale du 20 juillet 2000

L'arrêté et l'ensemble de ses annexes sont disponibles au Centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.
Ils sont diffusés en ligne à l'adresse suivante : [http : //www.cndp.fr/dep/](http://www.cndp.fr/dep/)

ANNEXE I

Référentiel des activités professionnelles	page 8
Accès au domaine professionnel par unités	pages 16 et 19
Référentiel de certification	
Compétences et Savoir-faire	page 25
Savoirs associés	page 46

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.

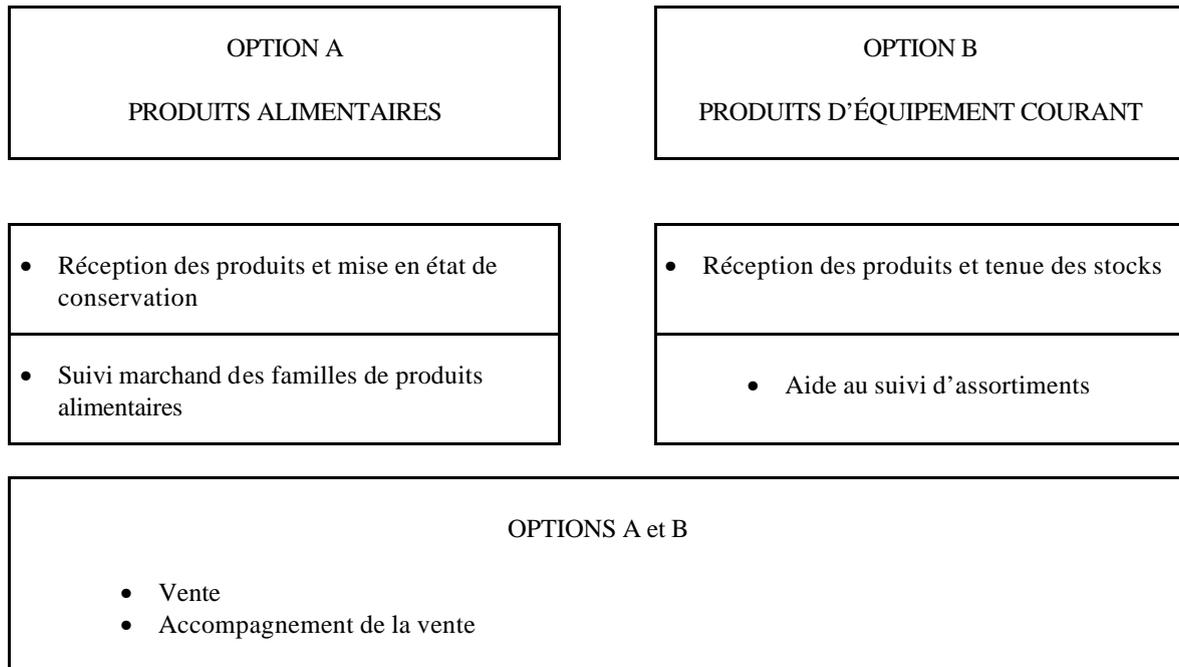
La tenue et la présentation de cet employé, l'entretien de l'espace de vente répondent aux exigences, notamment en matière d'hygiène.

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

- 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

Données-informations :

- 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

Équipements :

- matériels de manutention et d'aide à la manutention⁽¹⁾
- matériels de saisie, manuels ou informatisés
- matériels de contrôle (balance, sonde...)
- matériels de nettoyage

Liaisons-relations :

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

- 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

ACCÈS AU DOMAINE PROFESSIONNEL PAR UNITÉS
CAP “ Employé de vente spécialisé - Option A : Produits alimentaires ”

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 vente spécialisé - Option A : Produits alimentaires est constitué de 3 unités :

- U1 : Pratique de la vente et des services liés
- U2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

U1 + U2 + U3

DOMAINE PROFESSIONNEL DU CAP
EMPLOYÉ DE VENTE SPECIALISE “ - Option A : Produits alimentaires ”

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 63.

ACCÈS AU DOMAINE PROFESSIONNEL PAR UNITÉS
CAP “ Employé de vente spécialisé - Option B : Produits d’équipement courant ”

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 vente spécialisé - Option B : Produits d’équipement courant ” est constitué de 3 unités :

- U1 : Pratique de la vente et des services liés
- U2 : Pratique de la gestion d’un assortiment
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

U1 + U2 + U3
DOMAINE PROFESSIONNEL DU CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPECIALISE “ - Option B : Produits d’équipement courant ”

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 64.

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ET DE CERTIFICATION

Référentiel
des activités professionnelles

Champ d'intervention
Intervention directe dans le processus de vente d'assortiments spécifiques de produits de consommation courante :

- mise en réserve des produits,
- suivi d'assortiment,
- accueil, conseil, vente,
- services connexes.

Référentiel de certification
du domaine professionnel

Compétence globale
Le titulaire du CAP "employé de vente spécialisé" contribue à la réception des produits, participe matériellement à la tenue du (des) rayon(s), au suivi de l'assortiment.
Il accueille les clients, les conseille et vend ; il assure les services connexes et/ou complémentaires.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Option A :

PRODUITS ALIMENTAIRES

**0. APPLIQUER LES
RÈGLES D'HYGIÈNE**

- Nettoyage et entretien des locaux
- Manipulations des produits alimentaires

- 0.1. Identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicable au produit
- 0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection
- 0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires
- 0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires
- 0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires

**1. RÉCEPTIONNER,
STOCKER, EXPÉDIER DES
PRODUITS ALIMENTAIRES**

- Mise en réserve
- Connaissance des lieux, des modes de rangement
- Participation aux mouvements de produits
- Suivi des entrées et sorties

1.1. En commerce de détail et de gros

- 1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état)
- 1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée
- 1.1.3. Maintenir les réserves en état correct
- 1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine

1.2. Uniquement en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

- 1.2.1. Manutentionner les colis en réception
- 1.2.2. Stocker les colis
- 1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct
- 1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition
- 1.2.5. Confectionner les colis
- 1.2.6. Établir les documents d'expédition
- 1.2.7. Mettre à disposition les colis

**2. SUIVRE LES FAMILLES
DE PRODUITS
ALIMENTAIRES**

- Suivi d'un assortiment
- Identification du point de vente et de son assortiment

- Mise en rayon et suivi

- Participation à l'attractivité du point de vente

- Participation à l'inventaire

2.1. CARACTÉRISER L'ASSORTIMENT

- 2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente
- 2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires
- 2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS

- 2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation
- 2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine
- 2.2.3. Mettre les produits en valeur
- 2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement
- 2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente
- 2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque
- 2.2.7. Participer à l'inventaire

Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

**1. RÉCEPTIONNER LES
PRODUITS ET TENIR LES
STOCKS**

- Réception et mise en réserve selon les modes de rangement propres au point de vente
- Participation aux mouvements de produits
- Suivi des entrées et sorties

- 1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits
- 1.2. Enregistrer les entrées
- 1.3. Stocker les produits selon leur spécificité
- 1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct
- 1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente

**2. AIDER AU SUIVI DE
L'ASSORTIMENT**

- Identification du point de vente et de son assortiment

- Suivi d'un assortiment

- Participation à l'attractivité du point de vente

- Mise en rayon et suivi

2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT

- 2.1.1. Identifier l'assortiment
- 2.1.2. Dégager des avantages de vente

2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS

- 2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation
- 2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire
- 2.2.3. Mettre les produits en valeur
- 2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente

2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS

- 2.3.1. Réaliser des comptages de produits
- 2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque
- 2.3.3. Aider à la passation des commandes

Option A : **PRODUITS ALIMENTAIRES**

Option B : **PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT**

3. VENDRE

Accueil des clients et vente

- Accueil
- Pratique de la vente personnalisée

- 3.1. Accueillir ou solliciter le client
- 3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande
- 3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins
- 3.4. Démontrer et argumenter
- 3.5. Conclure la ou les ventes
- 3.6. Emballer le ou les produits
- 3.7. Prendre congé

4. ACCOMPAGNER LA VENTE

Participation à la politique de service du point de vente

- 4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)
- 4.2. Mettre en place des services liés aux produits
- 4.3. Développer les services liés au prix
- 4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer
- 4.5. Actualiser le fichier " clients "
- 4.6. Recevoir les réclamations courantes
- 4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles

ORGANISATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

CAP “ Employé de vente spécialisé - Option A : Produits alimentaires ”

Le domaine professionnel est constitué de :

- **U1** : Pratique de la vente et des services liés
- **U2** : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène
- **U3** : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

U1 : Pratique de la vente et des services liés	⇒	Le candidat doit être capable en toute autonomie : <ul style="list-style-type: none">▪ de vendre :<ul style="list-style-type: none">• d'accueillir ou solliciter le client• de rechercher les besoins, faire préciser la demande• de présenter les produits correspondant aux besoins• de démontrer et argumenter• de conclure la ou les ventes• d'emballer le ou les produits• de prendre congé▪ d'accompagner la vente :<ul style="list-style-type: none">• d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)• de mettre en place des services liés aux produits• de développer les services liés au prix• de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer• d'actualiser le fichier “ clients ”• de recevoir les réclamations courantes• de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles
---	---	---

<p>U2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'appliquer les règles d'hygiène : <ul style="list-style-type: none"> • d'identifier les règles d'hygiène spécifiques au point de vente et les règles de conservation applicable au produit • d'appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection • de mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires • de veiller à l'état de conservation des produits alimentaires • de mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et à l'emballage des produits alimentaires ▪ de réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires en commerce de détail et de gros⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantités, état) • de ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée • de maintenir les réserves en état correct • de transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine ▪ de réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste⁽²⁾ : <ul style="list-style-type: none"> • de manutentionner les colis en réception • de stocker les colis • de maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct • de préparer les produits en vue de leur expédition • de confectionner les colis • d'établir les documents d'expédition • de mettre à disposition les colis
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ de suivre les familles de produits alimentaires : <ul style="list-style-type: none"> • de caractériser l'assortiment <ul style="list-style-type: none"> - de repérer les caractéristiques du point de vente - d'identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires - de relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente • de présenter les produits <ul style="list-style-type: none"> - d'étiqueter, tenir à jour la signalisation - de compléter l'assortiment en rayon, en vitrine - de mettre les produits en valeur - de participer aux commandes de renouvellement - de maintenir l'attractivité du point de vente - de participer à la lutte contre la démarque - de participer à l'inventaire
<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

(1) compétence pour les candidats ayant effectué leur formation en commerce de détail ou de gros

(2) compétence spécifique pour les seuls candidats ayant effectué leur formation en entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste

ORGANISATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

CAP “ Employé de vente spécialisé - Option B : Produits d’équipement courant ”

Le domaine professionnel est constitué de :

- U1 : Pratique de la vente et des services liés
- U2 : Pratique de la gestion d’un assortiment
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

<p>U1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d’accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d’emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d’accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d’exploiter l’environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d’actualiser le fichier “ clients ” • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles
<p>U2 : Pratique de la gestion d’un assortiment</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de réceptionner les produits et tenir les stocks : <ul style="list-style-type: none"> • d’aider à la réception et à la vérification des produits • d’enregistrer les entrées • de stocker les produits selon leur spécificité • de maintenir la surface de stockage dans un état correct • d’acheminer les produits vers la surface de vente ▪ d’aider au suivi de l’assortiment : <ul style="list-style-type: none"> • de reconnaître l’assortiment <ul style="list-style-type: none"> - d’identifier l’assortiment - de dégager les avantages de vente • de présenter les produits <ul style="list-style-type: none"> - d’étiqueter, tenir à jour la signalisation - d’approvisionner le rayon et/ou le linéaire - de mettre les produits en valeur - de maintenir l’attractivité du point de vente • de participer au suivi des produits <ul style="list-style-type: none"> - de réaliser des comptages de produits - de participer à la lutte contre la démarque - d’aider à la passation de la démarque
<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

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

I - COMPETENCES ET SAVOIR FAIRE

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

1. Compétences spécifiques

Option A : PRODUITS ALIMENTAIRES

- C.0. Appliquer les règles d'hygiène et de conservation
- C.1. Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires
 - 1.1. En commerce de détail et de gros
 - 1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste¹
- C.2. Suivre les familles de produits alimentaires

Option B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- C.1. Réceptionner les produits et tenir les stocks
- C.2. Aider au suivi d'assortiments

2. Compétences communes

(Option A + Option B)

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

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 C.1.1

C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>0.1. Identifier les règles</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ d'hygiène spécifique au point de vente, aux produits, aux personnes ⇒ de conservation applicables aux produits <p>0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection (entre pôt, réserves et locaux de vente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter la procédure à appliquer • Utiliser le matériel et le produit adaptés à la surface à nettoyer et/ou à désinfecter • Entretenir le matériel de vente (balance, ustensiles...) et le mobilier de vente (comptoir, gondoles...) <p>0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les tests de contrôle " qualité " • Renseigner la fiche " contrôle " • Relever les anomalies et informer le responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le mobilier de vente ▪ Le petit matériel (balance, ustensiles...) ▪ Le matériel de nettoyage courant ▪ Les produits désinfectants et d'entretien ▪ Les appareils d'agrèage et/ou de contrôle <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des procédures et plans de nettoyage ▪ Des procédures de contrôle en matière d'hygiène et de conservation ▪ Des fiches " contrôle " ▪ Des extraits des guides et codes spécifiques ▪ Des règles de : <ul style="list-style-type: none"> - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles d'hygiène et de conservation sont identifiées ▪ Les surfaces sont nettoyées avec le matériel et le produit adéquat, conformément aux règles et procédures ▪ Les produits désinfectants et d'entretien sont utilisés à bon escient dans le respect des règles d'hygiène ; les locaux et les matériels sont dans un état sanitaire sans faille ▪ Les produits sont réceptionnés conformément à la réglementation ▪ Les tests d'agrèage sont conformes aux procédures ▪ La fiche " contrôle " est correctement renseignée ▪ La remontée des informations au responsable est complète 	<p>S.0.</p> <p>S.0.</p> <p>S.0.</p> <p>S.1.1.1.</p> <p>S.3.</p>

C.0. APPLIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE CONSERVATION (Unité 2)

La compétence C0 est transversale : elle est susceptible d'être évaluée tout au long du processus de distribution (de la réception des produits, en réserve ou en magasin, jusqu'à leur livraison chez le client)

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente • Contrôler la constance des maintiens en température • Apprécier l'influence des éléments extérieurs (lumière, soleil, chaleur...) • Identifier les produits ne répondant plus aux critères de qualité et les éliminer • Dégarnir les vitrines et les étals quotidiennement ; trier les produits selon leur utilisation en fin de journée ; les ranger en chambre froide 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Les conditionnements et emballages spécifiques aux produits alimentaires ▪ Le matériel d'emballage <p>À partir :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La surveillance de l'état de conservation des produits est efficace ▪ Les altérations sont détectées et les produits impropres à la vente sont éliminés ▪ La réglementation en matière de température, d'hygiène et de sécurité, les règles de manipulation des produits sont respectées 	S.0.
<p>0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et conditionnement des produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir le conditionnement et l'emballage à utiliser • Conditionner et emballer le produit • Appliquer les règles spécifiques au produit à manipuler • Étiqueter le produit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des procédures ▪ Des extraits des guides et codes spécifiques ▪ Des règles de : <ul style="list-style-type: none"> - conservation (date de péremption, critères de fraîcheur) et prévention de la dessiccation - sécurité et d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures sont respectées ; les règles sont appliquées ▪ Le conditionnement et/ou l'emballage choisi correspondent au produit ▪ Le produit est étiqueté correctement 	S.0. S.2.

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le livreur ou le transporteur • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des produits et/ou des colis • Compter les quantités • Contrôler l'origine • Relever les anomalies et informer le responsable • Saisir les entrées, le cas échéant 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves de produits alimentaires ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ ▪ Le matériel de saisie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil correspond à la politique du point de vente ▪ Les documents commerciaux (bon de commande, documents de livraison, facture...) sont correctement identifiés ▪ Les vérifications sont effectuées ; toutes les anomalies sont détectées ▪ Les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité, les consignes d'utilisation du matériel sont respectées ▪ La remontée des informations au responsable est complète ▪ Les saisies sont fiables 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p>
<p>1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature, à la place appropriée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par familles • Repérer leur affectation • Ranger les produits à la place attribuée • Utiliser le matériel d'aide à la manutention, éventuellement⁽¹⁾ 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du plan de l'entrepôt ou des réserves, le cas échéant ▪ Des consignes de travail et des procédures ▪ Des nomenclatures ▪ Des règles de communication ▪ Des documents commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les consignes de stockage, d'utilisation du matériel, les règles de conservation, d'hygiène et de sécurité sont respectées ▪ Le rangement des produits est opéré au bon endroit, dans les délais impartis et tient compte des dates de péremption ▪ Les réserves sont correctement entretenues 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p> <p>S.2.</p>
<p>1.1.3. Maintenir les réserves en état correct</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Du cahier des charges, le cas échéant ▪ De la capacité de stockage des meubles de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité et les consignes de travail sont respectées 	<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p>
<p>1.1.4. Transporter les produits vers la surface de vente ou la vitrine</p>			<p>S.0.</p> <p>S.1.1.</p>

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

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)

1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE

Notas importants

- Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.**
- Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasinage. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.1. Manutentionner les colis en réception</p> <ul style="list-style-type: none"> Choisir et utiliser le matériel de manutention Décharger les colis <p>1.2.2. Stocker les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> Décoder le plan d'implantation des colis dans l'entrepôt Diriger les colis sur les emplacements et les mettre en place <p>1.2.3. Maintenir l'entrepôt (ou les réserves) en état correct</p> <ul style="list-style-type: none"> Dégager les allées de circulation des colis encombrants Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants (cartons, emballages...) <p>1.2.4. Préparer les produits en vue de leur expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> Rechercher les références et l'adressage des produits Vérifier la disponibilité des produits Prélever les produits Contrôler la préparation et signaler les anomalies 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'entrepôt D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les colis (produits alimentaires) Le matériel informatique (informatique embarquée) le cas échéant Le matériel d'emballage, de calage, de pesage, de filmage, de cerclage... Le matériel de manutention manuel et mécanisé^(cf nota) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des consignes et procédures de travail Des consignes de sécurité Des documents de livraison Du plan d'implantation et des instructions d'adressage Des commandes " clients " 	<ul style="list-style-type: none"> Le matériel choisi correspond au besoin ; il est utilisé dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie ; l'intégrité des colis est respectée Le plan d'implantation de l'entrepôt est décodé Les colis sont orientés vers leur lieu de stockage dans le respect des règles ; ils sont manipulés avec soin Les allées de circulation sont libres Les supports et contenants sont affectés en fonction de leur destination ultérieure Les références et adresses recherchées sont exactes ; les produits prélevés sont en adéquation avec la commande du client Les contrôles sont fiables et les anomalies signalées 	<p>S.0.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

C.1. RÉCEPTIONNER, STOCKER, EXPÉDIER LES PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE****Notas importants**

- Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment ou travaillent dans ce cadre.**
- Les postulants doivent se préparer aussi à la conduite d'engins de manutention automoteur à conducteur porté, pré-requis indispensable pour réaliser des activités dans le secteur distribution-magasiner. Cette formation est réalisée en partenariat avec un lycée professionnel équipé ou une entreprise.**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.2.5. Confectionner les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> Choisir un contenant (carton, palette, roll...) Réaliser l'emballage et/ou la palettisation (calage, pesage des produits, filmage, cerclage...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> De l'entrepôt D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Avec :</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le contenant choisi est adapté au produit, au mode de transport et à la destination L'emballage et/ou la palettisation sont effectués dans le respect des consignes de sécurité 	S.1.2.
<p>1.2.6. Établir les documents d'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> Remplir l'étiquette " destination " Saisir les documents d'expédition (bon de livraison, récépissé de transport...) 	<ul style="list-style-type: none"> Les colis (produits alimentaires) Les emballages Le matériel informatique Le matériel de manutention manuel et mécanisé^(cf nota) Les étiquettes " destination " et de manutention (pictogrammes) 	<ul style="list-style-type: none"> Les étiquettes et documents d'expédition sont correctement remplis ; la saisie des informations est correcte 	S.1.2.
<p>1.2.7. Mettre à disposition les colis</p> <ul style="list-style-type: none"> Apposer les étiquettes de transport et de manutention Remettre le colis au client, au transporteur ou au livreur, ou déposer le colis sur le quai de départ Participer, le cas échéant, au chargement du véhicule 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des consignes et procédures de travail Des consignes de sécurité Des commandes " clients " 	<ul style="list-style-type: none"> Les étiquettes de transport et de manutention sont collées au bon endroit La mise à disposition des colis est fiable (le bon colis, pour le bon client, au bon emplacement) Le véhicule est chargé dans le respect des procédures et des consignes de sécurité 	S.1.2.

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**2.1. CARACTÉRISER LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la fonction du point de vente (gros, détail) • Identifier les principaux concurrents • Identifier les différentes méthodes de vente <p>2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les grandes familles de produits • Constituer des familles d'articles homogènes • Situer les produits dans les familles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Boulangerie ou boulangerie-pâtisserie ⇒ Pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie ⇒ Boucherie, produits carnés, produits de triperie, gibiers et volailles ⇒ Charcuterie-traiteur ⇒ Poissonnerie ⇒ Commerce de fruits et légumes ⇒ Epicerie ⇒ Fromagerie-crèmerie <p>2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Citer les caractéristiques de produits relevant des familles de produits alimentaires rencontrés dans le point de vente • Dégager des avantages correspondant aux caractéristiques des produits en insistant sur les qualités nutritionnelles et gustatives 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des fiches techniques ▪ De la documentation professionnelle ▪ Des notices 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fonction du point de vente est correctement située et définie ▪ Les principaux concurrents sont reconnus ▪ Les méthodes de vente sont identifiées <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assortiment et les familles de produits sont identifiés correctement ▪ Les produits sont bien regroupés par famille <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les caractéristiques des produits (techniques et commerciales) sont relevées ▪ Les avantages correspondent aux caractéristiques du produit et valorisent ses qualités intrinsèques 	<p>S.2.1.1.</p> <p>S.2.1.2.</p> <p>S.2.1.2.</p>

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalétique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer l'étiquetage, étiqueter contrôler et mettre à jour l'étiquetage • Installer les supports d'information (affiches, panneaux...) <p>2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garnir les étals au fur et à mesure de l'écoulement des produits • Effectuer la rotation des produits selon la date limite de consommation • Prévenir le responsable en cas de rupture de stock <p>2.2.3. Mettre les produits en valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couper, découper, trancher⁽¹⁾ • Conditionner les produits en unité de vente • Maintenir les produits frais ou fabriqués en état de vente • Réaliser la présentation attrayante des produits • Participer à la mise en place d'une action promotionnelle ou événementielle 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Les outils d'information, d'affichage ▪ Le matériel de saisie ▪ Le micro-ordinateur ou le terminal ▪ Le matériel de vente (machine à trancher, balance, petit matériel...) ▪ Les petites fournitures (barquettes, films de protection...) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ De la réglementation des produits ▪ Des consignes de sécurité ▪ Des statistiques de vente ▪ Des extraits de relevés de plan de linéaire ou de rayon ▪ Des fiches techniques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'étiquetage est correct et correspond à la réglementation ▪ Les supports d'information sont installés conformément aux consignes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles de présentation, de manipulation des produits sont respectées ▪ La procédure de mise en place est respectée : le produit est à sa place, disposé correctement ; la quantité est conforme ; le premier entré est le premier sorti ; la rotation des produits est effectuée régulièrement et correctement ▪ Le rayon est rapidement et régulièrement approvisionné ▪ Le responsable du rayon ou du point de vente est alerté dans les délais <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le conditionnement des produits répond en quantité et en qualité aux consignes ▪ La présentation des produits et/ou des fabrications est esthétique ▪ Les règles de présentation, de manipulation des produits, d'hygiène et de sécurité des matériels de coupe, de tranchage et de pesage sont respectées 	<p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p>

(1) Dans certaines professions, ces savoir-faire sont moins développés

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES (Unité 2)**2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.4. Participer aux commandes de renouvellement (produits ou emballages)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la détermination des besoins en vue de la commande ou de la fabrication • Compléter le document de commande manuellement ou informatiquement et le transmettre au responsable <p>2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soigner sa tenue professionnelle • Maintenir l'espace de vente en état marchand <p>2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents et les signaler • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque (casse...) <p>2.2.7. Participer à l'inventaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure d'inventaire • Compter les produits • Compléter les documents d'inventaire 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Les matériels de vente ▪ Le matériel informatique (le cas échéant) ▪ Les produits réglementaires d'entretien adaptés au point de vente <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des relevés de plan de linéaire ou de rayon ▪ Du cahier de démarque ▪ De la méthode d'inventaire en vigueur ▪ Des documents d'inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les besoins sont évalués sans erreur, le document de commande est correctement rempli, sa présentation est soignée ▪ Le cas échéant, le logiciel mis à disposition est correctement utilisé ▪ Le circuit des documents est respecté ▪ La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence ▪ L'espace de vente est maintenu dans un état vendeur ▪ La vigilance est constante ▪ Les incidents sont signalés ▪ Le cahier de démarque est tenu correctement ▪ La procédure d'inventaire est suivie ▪ Le comptage des produits est fiable ▪ Les documents d'inventaire sont correctement complétés 	<p>S.2.2.5.</p> <p>S.2.1.1.</p> <p>S.2.2.2.</p> <p>S.2.2.6.</p> <p>S.3.</p> <p>S.2.2.7.</p>

C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les documents de livraison • Contrôler visuellement l'état des colis (détérioration ou casse) • Compter les quantités • Contrôler la qualité • Relever les anomalies • Informer le responsable 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves ▪ De la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ ▪ Le matériel de contrôle et de saisie ▪ Le matériel informatique ▪ Le matériel de marquage et de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'identification des documents est correcte ▪ Tous les contrôles sont effectués et sont conformes aux procédures ▪ L'adéquation " quantité/qualité " est vérifiée ▪ Toutes les anomalies sont détectées ▪ La transmission complète des informations est assurée conformément aux consignes ▪ L'enregistrement effectué est fiable ; l'outil informatique est correctement utilisé (le cas échéant) 	<p>S.1.1.</p> <p>S.3.</p>
<p>1.2. Enregistrer les entrées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer la saisie des entrées 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente) ▪ De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons ; des nomenclatures ▪ Des consignes et procédures de travail ▪ Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ▪ Des règles de communication ▪ Des documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles d'hygiène, de sécurité et de manipulation des produits sont observées ; les consignes d'utilisation du matériel sont respectées ▪ Le rangement est correctement effectué ; les règles de stockage sont respectées ; les produits sont bien protégés (si nécessaire) ; les détériorations et altérations sont décelées et signalées 	<p>S.1.2.</p>
<p>1.3. Stocker les produits selon leur spécificité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper les produits par famille • Repérer l'affectation des produits • Mettre en place les protections " antivol " • Étiqueter et marquer les produits le cas échéant • Ranger les produits à la place attribuée • Surveiller les détériorations et les altérations et les signaler⁽²⁾ 			<p>S.1.2.</p> <p>S.3.</p>

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

(2) Ce savoir-faire est plus ou moins développé selon la nature du produit et la durée de stockage

C.1. RÉCEPTIONNER LES PRODUITS ET LES METTRE EN STOCK (Unité 2)

Dans certaines entreprises, la zone des réserves n'existe pas. Les compétences ci-dessous sont alors développées sur la surface de vente.

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regrouper et/ou évacuer les supports et contenants • Nettoyer la surface de stockage et les équipements utilisés 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ De l'entrepôt ou des réserves ▪ De la surface de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'aide à la manutention⁽¹⁾ ▪ Le matériel de contrôle et de saisie ▪ Le matériel informatique ▪ Le matériel de nettoyage et d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les supports et contenants sont correctement affectés en fonction de leur destination ▪ La surface de stockage et les équipements sont propres 	S.1.2.
<p>1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon • Approvisionner la surface de vente • Enregistrer les sorties le cas échéant 	<p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du plan des lieux (réserves, entrepôt ou surface de vente) ▪ De la capacité de stockage du mobilier ou des rayons ; des nomenclatures ▪ Des consignes et procédures de travail ▪ Des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ▪ Des documents utiles à la tenue des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les quantités déterminées permettent d'approvisionner la surface de vente ▪ Les règles de manipulation, d'hygiène et de sécurité sont respectées ▪ Les consignes de travail sont appliquées ▪ L'enregistrement des données est fiable 	S.1.2.

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

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)

2.1. RECONNAÎTRE L'ASSORTIMENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1.1. Identifier l'assortiment</p> <ul style="list-style-type: none"> Repérer les familles (et les sous-familles) de produits Situer les produits dans les familles (et sous-familles)⁽¹⁾ suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Équipement de la maison ⇒ Équipement de la personne ⇒ Articles de sport et loisirs ⇒ Animalerie <p>2.1.2. Dégager des avantages de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> Relever les caractéristiques techniques et commerciales des produits relevant des familles rencontrées dans le point de vente Dégager les qualités et avantages correspondant aux caractéristiques 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les produits <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> De la documentation professionnelle Des fiches techniques Des notices Des résultats d'enquête sur la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> L'assortiment est parfaitement reconnu, les familles (et sous-familles) sont identifiées Les caractéristiques techniques et commerciales sont appréhendées Les qualités et avantages sont repérés 	<p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.2.</p>

(1) Liste des produits par famille :

Équipement de la maison

- produits d'entretien et d'hygiène des habitations, linge de maison et textile
- mobilier banalisé et articles d'électroménager, articles liés aux arts culinaires et de la table...
- articles de photo, vidéo, son
- produits de jardinage
- produits liés au bricolage

Équipement de la personne

- vêtements et accessoires (y compris articles de chapellerie et ganterie)
- chaussures et articles de maroquinerie
- articles de bonneterie et lingerie, mercerie
- articles et parfumerie, d'hygiène corporelle
- articles de bijouterie, de joaillerie, de bimbelerie

Articles de sport et de loisirs

- jeux, jouets, logiciels
- articles de sport
- accessoires auto, moto, cycle
- livres, articles de presse, de papeterie

Produits liés à la vente en animalerie

- espèces animales (oiseaux, poissons, chiens, félins, rongeurs)
- produits liés au confort (hygiène, accessoires de vie)
- produits liés à la nourriture

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)**2.2. PRÉSENTER LES PRODUITS EN LIAISON AVEC LE POINT DE VENTE**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.2.1. Étiqueter les produits, tenir à jour la signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les tarifs de vente • Étiqueter les produits • Effectuer les modifications d'étiquetage • Réaliser le pancartage professionnel <p>2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la quantité de produits à mettre en rayon et/ou en linéaire • Mettre les produits en rayon (et en vitrine) • Déceler les produits impropres à la vente • Prévenir le responsable <p>2.2.3. Mettre les produits en valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles du merchandising • Réaliser des frontales et/ou des têtes de gondole • Effectuer les rotations de produits si nécessaire <p>2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soigner sa tenue professionnelle • Maintenir l'espace de vente en état marchand 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel d'étiquetage, d'affichage et de pancartage ▪ Le matériel de saisie ▪ Les petites fournitures ▪ L'outil informatique <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des tarifs de vente ▪ Du plan d'implantation ou des relevés du rayon ou du linéaire ▪ De la réglementation en matière d'affichage ▪ Des fiches techniques ▪ Des consignes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'étiquetage et le pancartage sont réalisés correctement ▪ Les principes de la réglementation en matière d'affichage sont respectés ▪ Les quantités de produits à présenter sont conformes ▪ Les consignes de présentation sont bien appliquées ▪ Les anomalies sont décelées et transmises ▪ Les règles du merchandising, de présentation, de manipulation des produits sont appliquées ▪ Les consignes de travail sont respectées ▪ La tenue est adaptée au point de vente, propre et soignée en permanence ▪ L'espace de vente est maintenu en état vendeur 	<p>S.2.3.</p> <p>S.2.4.</p> <p>S.2.6.</p> <p>S.2.4.</p> <p>S.2.6.</p> <p>S.2.5.</p>

C.2. AIDER AU SUIVI DE L'ASSORTIMENT (Unité 2)**2.3. PARTICIPER AU SUIVI DES PRODUITS**

SAVOIR-FAIRE (être capable de...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.3.1. Réaliser des comptages de produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compter les produits en stock • Compléter un cadencier le cas échéant • Saisir les quantités • Détecter et signaler les anomalies <p>2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter les incidents et les signaler • Repérer les erreurs de prix ou les oublis de comptage • Enregistrer la démarque (casse...) <p>2.3.2. Aider à la passation des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à la détermination de la quantité de produits à commander • Compléter un bon de commande de façon manuelle ou informatique 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée ▪ Du point de vente <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel de saisie ▪ L'outil informatique le cas échéant ▪ Le cahier de démarque <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes de travail ▪ Des documents d'inventaire ▪ Des documents commerciaux (cadencier, bon de commande...) ▪ Des statistiques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le comptage des produits est correctement effectué ▪ Le cadencier est bien complété ▪ L'enregistrement des quantités est fiable ▪ Les anomalies sont détectées et signalées <ul style="list-style-type: none"> ▪ La vigilance est constante ▪ Les incidents sont signalés ▪ Le cahier de démarque est tenu correctement <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les quantités de produits à commander sont correctes ▪ La présentation du document adapté est complète et signée ▪ L'outil informatique mis à disposition est utilisé correctement 	<p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p> <p>S.2.7.</p> <p>S.3.</p> <p>S.2.8.</p> <p>S.2.9.</p>

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

C.3. VENDRE (Unité 1)

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

C.3. VENDRE (Unité 1)

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

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

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>4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suggérer l'utilisation du service • Réaliser la ou les opérations liées au service <p>4.5. Actualiser le fichier " clients "</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relever les informations • Enregistrer les données <p>4.6. Recevoir les réclamations courantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure propre à l'entreprise • Appréhender l'objet de la réclamation ; suggérer une solution au responsable, au client <p>4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser tout ou partie de la mise en place de l'information • Effectuer tout ou partie des opérations (mettre en place des supports, disposer des produits...) 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Du point de vente ou de l'entrepôt ▪ D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée <p>Face à un client donné</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits ▪ Le matériel spécifique nécessaire au service ▪ Les équipements téléphoniques, informatiques, le réseau de l'intranet ou de l'internet⁽²⁾ ▪ L'équipement vidéo ▪ Le fichier " clients " ▪ Les produits ▪ Les supports publicitaires et mobiliers de vente <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des consignes et des procédures de travail ▪ Du plannigramme relatif au service offert ▪ Des catalogues, des tarifs, de la publicité 	<p>Toutes les compétences ci-dessous sont développées dans un souci de fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ Les modifications apportées au fichier " clients " sont fiables ▪ La réclamation est traitée dans le respect des consignes données ▪ 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 	<p>S.4.2.</p> <p>S.4.3.</p> <p>S.4.4.</p> <p>S.4.1.</p>

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

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)
S.0.1. LA NUTRITION	
S.0.1.1. Les constituants des aliments	
<ul style="list-style-type: none"> • La nature des constituants : <ul style="list-style-type: none"> - glucides - protides - lipides - minéraux - vitamines - eau 	<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
S.0.1.2. Les aliments	
<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 	<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
S.0.2. L'HYGIÈNE ET LA PRÉVENTION	
S.0.2.1. Les micro-organismes	
<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 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 • Les mesures d'hygiène et de santé publique • Les marques de salubrité : estampille, étiquette... 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Services chargés des contrôles des denrées et des préparations alimentaires ⇒ Rôle de l'inspection sanitaire et du service de la répression des fraudes et de la qualité ⇒ 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)
<p>S.1.2.1. 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.1.2.2. La mise en stock</p> <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 	<p><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 ⇒ 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, glacierie, confiserie (ex.. savarin) - produits de la boucherie, produits camés, gibiers et volaille (ex. poulet fermier) - produits de la charcuterie – traiteur (ex. pâté en croûte) - 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 	<p>⇒ Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix, équivalence en kilogramme, litre...)</p> <p>⇒ 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>
<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 	<p>⇒ Principales exigences en matière alimentaire</p> <p>⇒ Principes d'implantation (verticale, horizontale, produits complémentaires)</p> <p>⇒ Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon, en vitrine, sur étal</p> <p>⇒ Règles de mise en avant des produits sur le rayon</p> <p>⇒ Règles de rotation (1^{er} entré, 1^{er} sorti) ; conséquences du non respect de la rotation</p> <p>⇒ Conséquences d'une rupture de stock</p> <p>⇒ Règles appliquées pour les produits frais</p>
<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 	<p>⇒ Principes à respecter selon les produits, sur exemples</p> <p>⇒ Règles d'hygiène et de sécurité</p> <p>⇒ Différents conditionnements utilisés en fonction des produits</p>
<p>S.2.2.4. Les actions promotionnelles et événementielles</p>	<p>⇒ Moyens et techniques utilisés</p> <p>⇒ Réglementation applicable</p> <p>⇒ Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant</p>
<p>S.2.2.5. Les commandes de renouvellement</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation des besoins à commander 	<p>⇒ 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</p>

CAP Employé de vente spécialisé

• La passation des commandes	⇒ Principe des différents moyens de transmission (manuel, téléphonique, télématique, informatique)
•	
• S.2.2.6. La démarque	⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue
•	⇒ Moyens de lutte contre la démarque
• S.2.2.7. L'inventaire	⇒ 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

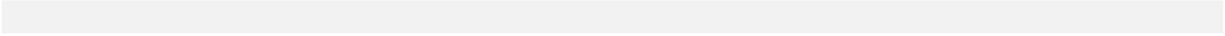
CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.1.1. La réception</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents de livraison • Les contrôles • Les cahiers des charges • Les anomalies de livraison <p>S.1.2. La mise en stock</p> <ul style="list-style-type: 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

<p>CONNAISSANCES (notions et principes)</p>	<p>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</p>
<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 	<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

- La mise en valeur des produits

⇒ Principes



<p>CONNAISSANCES (notions et principes)</p>	<p>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</p>
<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

S.3. VENTE

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>	<p>⇒ Différenciation des registres de langage utilisés ⇒ Règles de comportement en situation interpersonnelle de face à face ⇒ Contenu des messages destinés à rendre compte</p>
<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 	<p>⇒ Lien sur exemples ⇒ Principaux comportements d'achat de clients-consommateurs sur illustration ⇒ Types d'arguments (caractéristique/avantage/preuve) pour un produit donné</p>
<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 <ul style="list-style-type: none"> • La vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire) • La conclusion de la vente et la prise de congé 	<p>⇒ 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>
<p>S.3.4. LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES DE LA VENTE</p>	

CAP Employé de vente spécialisé

• Les documents (tickets de caisse...)	⇒ ⇒ Nature et rôle des différents éléments des documents
• Les chèques bancaires, postaux	⇒ Description des différentes parties du chèque ⇒ Nature des vérifications à effectuer (adéquation des sommes en chiffres et en lettres ; signature ; identité du client)
• Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...)	⇒ Différenciation des cartes de crédit et des cartes de paiement
• Les espèces	⇒ 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>
<p>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</p>	
<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)
<p>S.5.2.3. Le salarié et le droit social</p>	
<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...)
<p>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</p>	<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)

UNITES CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL
DE CERTIFICATION

Unités constitutives du domaine professionnel (OPTION A)

**Correspondance entre le référentiel de certification
et les unités du domaine professionnel**

Compétences générales du référentiel de certification	Unité 1	Unité 2	Unité 3
	Pratique de la vente et des services liés	Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

C.0. Appliquer les règles d'hygiène			
C.1. Réceptionner, stocker, expédier des produits alimentaires			
C.1.1. En commerce de détail et de gros			
C.1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste			
C.2. Suivre les familles de produits alimentaires			
C.3. Vendre			
C.4. Accompagner la vente			

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

S.0. Méthodologie de la nutrition et de l'hygiène			
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			
S.2. Suivi des familles de produits alimentaires			
S.3. Vente			
S.4. Accompagnement de la vente			
S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles			

 Correspondance totale

 Correspondance partielle : Seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en oeuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

 Aucune correspondance : En fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en oeuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

Unités constitutives du domaine professionnel (OPTION B)

**Correspondance entre le référentiel de certification
et les unités du domaine professionnel**

Compétences générales du référentiel de certification	Unité 1	Unité 2	Unité 3
	Pratique de la vente et des services liés	Pratique de la gestion d'un assortiment	Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

C.1. Réceptionner les produits et tenir les stocks			
C.2. Aider au suivi de l'assortiment			
C.3. Vendre			
C.4. Accompagner la vente			

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

S.1. Réception et mise en stock des produits			
S.2. Suivi d'assortiment			
S.3. Vente			
S.4. Accompagnement de la vente			
S.5. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles			



Correspondance totale



Correspondance partielle : Seules certaines compétences et connaissances associées préalablement identifiées sont validées par cette unité. D'autres sont nécessairement mises en oeuvre mais ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.



Aucune correspondance : En fait, des compétences et connaissances associées sont nécessairement mises en oeuvre mais elles ne sont pas principalement validées dans le cadre de cette unité.

UNITES CONSTITUTIVES DES DOMAINES GENERAUX

UNITE U 4 : EXPRESSION FRANCAISE

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 13 novembre 1980 modifié fixant les programmes d'enseignement général applicables dans les lycées d'enseignement professionnel (sections de préparation aux certificats d'aptitude professionnelle) (BO n° 43 bis du 4 décembre 1980), complété par la note de service n° 90-092 du 23 avril 1990 définissant les contenus des référentiels des domaines généraux des certificats d'aptitude professionnelle (BO n° spécial 2 du 24 mai 1990).

UNITE 5 : MATHEMATIQUES

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 13 novembre 1980 modifié fixant les programmes d'enseignement général applicables dans les lycées d'enseignement professionnel (sections de préparation aux certificats d'aptitude professionnelle) (BO n° 43 bis du 4 décembre 1980), complété par la note de service n° 90-092 du 23 avril 1990 définissant les contenus des référentiels des domaines généraux des certificats d'aptitude professionnelle (BO n° spécial 2 du 24 mai 1990).

UNITE 6 : VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 13 novembre 1980 modifié fixant les programmes d'enseignement général applicables dans les lycées d'enseignement professionnel (sections de préparation aux certificats d'aptitude professionnelle) (BO n° 43 bis du 4 décembre 1980) et la note de service n° 93-269 du 23 août 1993 relative à l'enseignement de la vie sociale et professionnelle (BO n° 31 du 25 septembre 1993).

UNITE 7 : EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive en lycées (B.O. n° 46 du 14 décembre 1995).

PERIODE DE FORMATION EN ENTREPRISE

1. Objectifs :

La formation en entreprise doit permettre au candidat d'acquérir des compétences : savoir-faire, savoirs et savoir-être, notamment :

- d'accueillir les clients, les conseiller et vendre,
- d'assurer des services connexes et/ou complémentaires.

En outre, elle facilite le développement de qualités professionnelles telles que :

- la présentation soignée,
- le sens de l'esthétique,
- le sens de la relation, la capacité d'écoute, le sourire, la serviabilité, la disponibilité,
- le goût de l'action, le sens de l'entreprise,
- l'adaptabilité à des situations diverses.

Il est essentiel que professeur ou formateur, professionnel et apprenant -quel que soit son statut-, s'assurent de l'adéquation entre les activités confiées et les activités définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP) et concilient au mieux les objectifs de formation -le développement des compétences- et les contraintes de l'entreprise de vente.

2. Durée et modalités :

2.1. Candidats relevant de la voie scolaire :

- La durée totale obligatoire de la formation dans le point de vente est de 16 semaines. Elle se répartit sur plusieurs périodes. Le choix des dates des périodes de formation est laissé à l'initiative des établissements en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique pour tenir compte des conditions locales.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée n'effectue qu'une partie de sa période de formation en entreprise, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

- La formation en entreprise doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 - BOEN n° 38 du 24 octobre 1996).

La convention peut toutefois être adaptée pour tenir compte des contraintes pédagogiques et des périodes les plus propices à la formation en entreprise. Elle doit constituer un véritable "contrat de formation" qui précise les droits et obligations de chacune des trois parties (l'entreprise, l'établissement de formation et l'élève), les objectifs de formation, le programme de la période de formation en entreprise et la grille d'évaluation recommandée au plan national.

- Pendant la formation en entreprise, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié.
- L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent plusieurs visites au cours de la formation en entreprise.

2.2. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage :

- a) La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.
- b) La période de formation en entreprise auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.
- c) Afin d'assurer une formation méthodique et complète, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis informe le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en entreprise (document de liaison), et plus particulièrement de son importance dans l'épreuve professionnelle EP1 de l'examen. Pour les CFA habilités, cette épreuve est évaluée en contrôle en cours de formation, à l'aide de la grille recommandée au plan national.

2.3. Candidats relevant de la voie de la formation continue :

La durée de la formation en entreprise est de 16 semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en entreprise s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois en vente ou en distribution.

L'adulte salarié, en point de vente ou ayant eu une expérience professionnelle, présente le dossier -support de l'épreuve EP1- à partir des activités professionnelles réalisées, activités qui doivent correspondre à celles définies dans le référentiel des activités professionnelles (RAP).

ANNEXE II

Règlement d'examen

CAP Employé de vente spécialisé

LISTE DES DOMAINES

❶ Domaine professionnel

❷ Domaines généraux :

- Expression française ;
- Mathématiques ;
- Vie sociale et professionnelle ;
- Education physique et sportive.

REGLEMENT D'EXAMEN

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ Option A : Produits alimentaires
--

INTITULÉ DES ÉPREUVES	Unités	Coef.	Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics)	Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) enseignement à distance - candidats libres	Durée de l'épreuve ponctuelle
-----------------------	--------	-------	--	---	-------------------------------------

DOMAINE PROFESSIONNEL

EP1 – Pratique de la vente et des services liés	U 1	8	CCF	Ponctuelle pratique et orale	30 min
EP2A – Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène	U 2A	6	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H 30
EP3 – Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	U 3	2	CCF	Ponctuelle écrite	40 min

DOMAINES GÉNÉRAUX

EG1 – Expression française	U 4	3	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	2 H
EG2 – Mathématiques	U 5	2	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H
EG3 – Vie sociale et professionnelle	U 6	1	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H
EG4 – Éducation physique et sportive	U 7	1	CCF	ponctuelle	
<i>Épreuve facultative de langue vivante étrangère*</i>			Ponctuelle orale	Ponctuelle orale	20 min

CAP Employé de vente spécialisé

(*)Ne sont autorisées que les langues vivantes étrangères enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le recteur.
Cette épreuve est précédée d'un temps égal de préparation.

CAP Employé de vente spécialisé

LISTE DES DOMAINES

❶ **Domaine professionnel**

❷ **Domaines généraux :**

- Expression française ;
- Mathématiques;
- Vie sociale et professionnelle ;
- Education physique et sportive.

REGLEMENT D'EXAMEN

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE <i>EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ</i> <i>Option B : Produits d'équipement courant</i>

INTITULÉ DES ÉPREUVES	Unités	Coef.	Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics)	Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés), enseignement à distance - candidats libres	Durée de l'épreuve ponctuelle
-----------------------	--------	-------	---	---	-------------------------------

DOMAINE PROFESSIONNEL

EP1 – Pratique de la vente et des services liés	U 1	8	CCF	Ponctuelle pratique et orale	30 min
EP2B – Pratique de la gestion d'un assortiment	U 2B	6	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H
EP3 – Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	U 3	2	CCF	Ponctuelle écrite	40 min

DOMAINES GÉNÉRAUX

EG1 – Expression française	U 4	3	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	2 H
EG2 – Mathématiques	U 5	2	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1H
EG3 – Vie sociale et professionnelle	U 6	1	Ponctuelle écrite	Ponctuelle écrite	1 H
EG4 – Éducation physique et sportive	U 7	1	CCF	ponctuelle	

CAP *Employé de vente spécialisé*

<i>Épreuve facultative de langue vivante étrangère</i>			Ponctuelle orale	Ponctuelle orale	20 min
--	--	--	------------------	------------------	--------

(*) Ne sont autorisées que les langues vivantes étrangères enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le recteur. Cette épreuve est précédée d'un temps égal de préparation.

ANNEXE III

Définition des épreuves et unités

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat ainsi que ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) acquises dans la vente et le suivi des ventes.

- Vendre (partie C.3.)
- Accompagner la vente (partie C.4.).

Critères d'évaluation

Les professeurs et/ou formateurs de spécialité dans le cadre du contrôle en cours de formation, la commission d'interrogation dans le cadre de l'épreuve ponctuelle, apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en vente et accompagnement de la vente,
- les attitudes professionnelles manifestées.

Support de l'évaluation

Le candidat élabore un dossier professionnel en liaison avec les activités réalisées en entreprise. Ce dossier comprend :

- **une partie commerciale** liée à l'entreprise d'accueil :
 - ⇒ - deux fiches analytiques « produits » ; une à deux pages par fiche.
- **une partie administrative** constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :
 - ⇒ attestations précisant la durée des périodes de formation, la nature du point de vente, le type des activités réalisées (en vente et accompagnement de la vente) authentifiées par l'établissement ;
 - ou
 - ⇒ attestation relative à l'activité salariée du candidat, dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du CAP " employé de commerce spécialisé ".

Le candidat ayant échoué est autorisé à représenter, à une session ultérieure, le dossier déjà constitué, enrichi et mis à jour à sa diligence, en fonction de son expérience.

Formes de l'évaluation:

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées au cours de la dernière année de formation. Chaque situation permet, de manière réelle ou simulée, d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés) caractéristiques du diplôme en vente et accompagnement de la vente.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation. L'autre situation d'évaluation a lieu au cours de la formation en entreprise. L'évaluation globale de l'épreuve porte sur 160 points.

a). Situation S1 : Evaluation en établissement de formation – (60 points)

La situation d'évaluation se déroule dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle. L'évaluation s'appuie sur une prestation orale de vente liée à l'une des deux fiches présentées ; le professeur ou formateur de vente donne au candidat des indications sur les mobiles d'achat du client dont il tient le rôle.

La situation est ainsi évaluée :

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| - Prestation orale de vente | 50 points |
| - Présentation écrite des deux fiches | 10 points |

Pour l'évaluation de ces fiches, l'on doit tenir compte de la présentation, de la qualité de la communication écrite, de la précision des contenus et du vocabulaire professionnel employé.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement de formation.

b). Situation S2 : Evaluation liée de la formation en entreprise – (100 points)

Pour les candidats des établissements publics ou privés sous contrat, l'évaluation porte sur huit semaines en dernière année de formation qui se répartissent en plusieurs périodes de une à trois semaines maximum.

Le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) et le professeur (ou le formateur) de l'établissement de formation se concertent pour mettre en place une séquence d'évaluation (testant les compétences des parties C.3. et C.4.) qui se déroule dans le cadre des activités habituelles du point de vente. Tuteur et professeur assistent ensemble à la prestation du candidat et apprécient sa pratique professionnelle en vente et accompagnement de la vente.

Les compétences professionnelles sont évaluées sur 80 points et les attitudes professionnelles sur 20 points. Les critères d'évaluation, établis sur la base du référentiel de certification, sont explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique. La synthèse de l'évaluation est faite par le formateur de l'entreprise et le professeur ou formateur de vente au sein du point de vente, en présence, le cas échéant, du candidat. Ils proposent conjointement au jury une note en fin ou à la suite de la formation en entreprise.

⇒ B - Évaluation par épreuve ponctuelle - Durée 30 minutes maximum

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique et orale) qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat et sur une prestation de vente.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen. En l'absence de ce dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie commerciale), le candidat ne pourra être admis à subir cette épreuve et le diplôme ne pourra être délivré.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente (en vente et accompagnement de la vente) suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel en principe ou, à défaut, un second professeur de vente).

L'épreuve se réalise, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle. Elle se déroule ainsi :

- Une prestation de vente : de 10 à 15 minutes : un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Le candidat doit déceler les besoins, les motivations et les mobiles d'achat du client, adapter l'argumentation, conclure l'entretien de vente, et éventuellement procéder aux opérations complémentaires et effectuer quelques calculs (12 points) ;
- Un entretien de 15 minutes sur la prestation réalisée et sur les deux fiches présentées dans le dossier (8 points).

Les membres de la commission déterminent, préalablement, les activités à réaliser (en vente et accompagnement de la vente) et les questions à poser à partir du dossier présenté.

ÉPREUVE EP2 - Option A - TRAVAUX PROFESSIONNELS LIÉS AU SUIVI DES PRODUITS ALIMENTAIRES ET À L'HYGIÈNE (coef 6) UNITE 2A

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits alimentaires.

Contenu de l'épreuve

Les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :

- de l'application des règles d'hygiène et de conservation (partie C.0.)
- de la réception et du stockage (partie C.1.)
- du suivi des familles de produits alimentaires (partie C.2.)

Critères d'évaluation

Les correcteurs apprécient :

- les compétences professionnelles concernant la réception, la mise en stock et le suivi des familles de produits alimentaires,
- le respect des règles d'hygiène et de conservation des produits alimentaires,
- la pertinence des observations et des propositions en liaison avec les pratiques professionnelles des points de vente alimentaires spécialisés,
- la précision du vocabulaire technique, la qualité de l'expression.

Forme de l'évaluation

⇒ *Evaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 1 heure 30*

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale écrite.

Les tâches sont à réaliser à partir de mises en situation concrètes, d'états, de documents à caractère professionnel, voire de supports issus de fichiers informatisés...

Une étude de cas, composée de deux parties, est proposée au candidat :

- ⇒ - La première partie (coefficient 3) présente un ou deux thèmes liés à la réception, à la mise en stock et au suivi des familles de produits alimentaires dans un point de vente spécialisé
- ⇒ - La seconde partie (coefficient 3) présente une situation-problème liée à l'état sanitaire, qui implique la mise en application de règles d'hygiène et de conservation des produits.

ÉPREUVE EP2 - Option B – PRATIQUE DE LA GESTION D'UN ASSORTIMENT (coef 6) UNITE 2B

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits d'équipement courant.

Contenu de l'épreuve

Les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :

- de la réception et de la mise en stock des produits (partie C.1.)

- du suivi de l'assortiment (partie C.2.)

Critères d'évaluation

Les correcteurs apprécient :

- les compétences professionnelles concernant la réception, la mise en stock et le suivi de l'assortiment des produits d'équipement et d'articles d'usage courant,
- la pertinence des observations et des propositions en liaison avec les pratiques professionnelles des points de vente spécialisés,
- la précision du vocabulaire technique, la qualité de l'expression.

Forme de l'évaluation :

⇒ Evaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 1heure

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale écrite.

Les tâches sont à réaliser à partir de mises en situation concrètes, d'états, de documents à caractère professionnel, voire de supports issus de fichiers informatisés...

L'étude de cas proposée au candidat présente une ou deux situations pratiques liées à la réception, à la mise en stock des produits et au suivi de l'assortiment dans un point de vente spécialisé.

**ÉPREUVE EP3 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES (Coef 2)
UNITE 3**

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à évaluer la capacité du candidat d'identifier les éléments du contexte économique, juridique et social dans des activités professionnelles concrètes, de se tenir informé sur l'actualité juridique, économique et sociale, de mobiliser les savoirs associés du pôle économique et juridique.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve porte sur des informations à caractère économique, juridique et social que le candidat recherche dans les contextes d'entreprise et dans l'actualité (*pour les candidats en contrôle en cours de formation*) ou qui sont soumises à sa réflexion (*pour les candidats subissant l'épreuve ponctuelle écrite*). Ces informations sont mises en relation avec des éléments du pôle S5 du référentiel de certification : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Critères d'évaluation

- Pertinence des relevés d'informations économiques, juridiques et sociales
- Utilisation adaptée des termes économiques, juridiques et sociaux utilisés
- Exploitation pertinente des informations
- Qualité de la communication écrite

Formes de l'évaluation :

⇒ A - Évaluation par contrôle en cours de formation

CAP Employé de vente spécialisé

Au cours de sa formation, le candidat réalise trois fiches (d'une page chacune hors annexes)) qui prennent appui sur des éléments -à caractère économique, juridique et social-, des contextes d'entreprise et de l'actualité.

Chaque fiche présente avec clarté et concision, autour d'un THÈME CHOISI :

- les sources d'informations (extraits de documents/situations d'entreprise, d'articles de presse...) datées,
 - l'explicitation des termes juridiques, économiques importants rencontrés,
 - les idées-force (trois à cinq par exemple) des prises d'information,
 - le lien avec des notions et points du pôle économique, juridique et social.
- ⇒ Une fiche porte sur un thème juridique et social, à partir d'extraits de documents d'entreprise (ex. contrat de travail, contrat d'apprentissage, récépissé de transport, facture, règlement intérieur...) ou d'une situation rencontrée (ex. élection des représentants du personnel, fixation des congés...).
- ⇒ Une fiche porte sur un thème économique-commercial d'entreprise, à partir de documents d'entreprise relatifs à l'évolution de son marché, de son approvisionnement, à des pratiques de prix... et/ou d'article(s) relié(s) à la vie de l'entreprise
- ⇒ Une fiche "point presse" porte sur un thème économique et social : à partir de relevés de points d'actualité réalisés en formation, le candidat traite un thème économique et social (ex. le chômage, le temps de travail...).

La proposition de note remise au jury est accompagnée du dossier constitué des trois fiches élaborées par le candidat et le cas échéant des annexes (3 pages maximum) et de la grille d'évaluation. Cette grille accorde une pondération équivalente à chacune des fiches.

Après examen des documents fournis, le jury formule toute observation qu'il juge utile et arrête la note définitive.

⇒ B - Evaluation par épreuve ponctuelle: – durée : 40 minutes

L'évaluation des acquis s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle écrite qui prend appui sur un dossier fourni au candidat, constitué de courts documents économiques, juridiques ou socio-économiques (graphiques, tableaux, images, textes, extraits de documentation professionnelle, d'articles de presse ou de revues...).

EG 1 EXPRESSION FRANÇAISE	UNITE 4
Epreuve écrite	Coef. : 2
Durée : 2 heures	

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

L'épreuve porte sur un texte de vingt à trente lignes, emprunté à un ouvrage français moderne, d'une langue et d'un style aisément accessibles et parfaitement corrects, les idées générales étant appuyées sur des faits ou illustrées par des exemples ; il peut être accompagné de notes explicatives. On choisira de préférence un texte évoquant une situation ou un problème de la vie moderne.

L'épreuve comporte trois parties :

- 1) Le candidat doit résumer le texte ou en indiquer la composition, ou simplement faire un inventaire du contenu, la nature de l'exercice demandé étant clairement précisée.
- 2) On pose deux ou trois questions portant sur le sens de mots ou d'expression du texte, le but étant de vérifier si le candidat a une connaissance suffisante de la langue commune, s'il est capable de préciser le sens d'un mot usuel dans un contexte donné et de montrer par là qu'il comprend le texte qui lui est soumis.
- 3) On demande au candidat, en un développement concret et succinct, et éventuellement en lui posant une question précise, d'exprimer un jugement personnel et motivé sur tout ou partie du texte proposé.

On accordera une importance particulière à la présentation du travail, à l'orthographe et à la correction de l'expression, chaque commission d'examen établissant à cet égard le barème qui lui paraît convenable, compte tenu à la fois des possibilités des candidats et des exigences de leur formation professionnelle.

EG 2 MATHÉMATIQUES

Epreuve écrite

Durée : 1 heure

UNITE 5

Coef. : 2

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

En mathématiques le sujet comporte plusieurs exercices recouvrant une part aussi large que possible du programme. Les thèmes mathématiques qu'ils mettent en oeuvre portent principalement sur les chapitres les plus utiles pour les sciences physiques, la technologie ou l'économie.

Instructions complémentaires :

Pour l'ensemble de l'épreuve le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué aux candidats.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre aux candidats de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.

L'utilisation des calculatrices pendant l'épreuve est définie par la circulaire n° 99-018 du 1er février 1999 publiée au Bulletin officiel n° 6 du 11 février 1999.

Les deux points suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies ;
- l'usage des instruments de calcul est autorisé.

EG 3 VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Epreuve écrite

Durée : 1 heure maximum

UNITE 6

Coef. : 1

(arrêté du 11 janvier 1988 modifié portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelle)

L'épreuve devra porter sur les notions essentielles contenues dans le programme commun aux diverses sections de préparation au certificat d'aptitude professionnelle.

Elle doit amener le candidat à réfléchir sur l'attitude à adopter devant une situation donnée qui peut concerner soit la vie professionnelle, soit le milieu familial et social.

EG 4 EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

UNITE 7

Coef : 1

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO n° 46 du 14 décembre 1995).

EPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE ETRANGERE

Epreuve orale

Durée : 20 minutes

L'épreuve comporte :

- soit un entretien se rapportant à un document étudié en classe (texte, images...)
- soit un entretien sur un sujet se rapportant à la profession et qui prend appui sur un document (qui peut être un bref enregistrement sur bande magnétique).

ANNEXE IV

Tableau de correspondances d'épreuves :

CAP Vente relation clientèle (Arrêté du 10 septembre 1993)	CAP Employé de vente spécialisé Option A : Produits alimentaires(défini par le présent arrêté)	CAP Employé de vente spécialisé Option B : Produits d'équipement courant (défini par le présent arrêté)
EP1 : Travaux professionnels liés à la vente-conseil et à la connaissance des produits (Dominante A)	EP1/U1 : Pratique de la vente et des services liés	EP1/U1 : Pratique de la vente et des services liés
EP2. Travaux liés à la gestion et à la présentation marchande des produits (Dominante A)	-----	EP2B/U2B. Pratique de la gestion d'un assortiment
EP3/UT2. Épreuve juridique et économique (Dominante A+B)	EP3/U3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	EP3/U3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles
UT1 (1)	-----	EP1+EP2
Domaine professionnel	-----	Domaine professionnel
Domaines généraux	Domaines généraux	Domaines généraux
<u>Epreuve EG1/ UT</u> Expression française	<u>Epreuve EG1/ U4</u> Expression française	<u>Epreuve EG1/ U4</u> Expression française
<u>Epreuve EG2/ UT</u> Mathématiques	<u>Epreuve EG2/ U5</u> Mathématiques	<u>Epreuve EG2/ U5</u> Mathématiques
<u>Epreuve EG3/ UT</u> Vie sociale et professionnelle	<u>Epreuve EG3/ U6</u> Vie sociale et professionnelle	<u>Epreuve EG3/ U6</u> Vie sociale et professionnelle
<u>Epreuve EG4/ UT</u> Education physique et sportive	<u>Epreuve EG4/ U7</u> Education physique et sportive	<u>Epreuve EG4/ U7</u> Education physique et sportive

(1) Les candidats ayant acquis l'UT1 sont, pendant la durée de validité de cette unité, dispensés de l'obtention des épreuves EP1 et EP2.

ANNEXE V

Tableau de correspondances d'épreuves :

CAP Distribution et commercialisation des produits alimentaires. (Arrêté du 6 août 1991)	CAP Employé de vente spécialisé Option A : Produits alimentaires (défini par le présent arrêté)	CAP Employé de vente spécialisé Option B : Produits d'équipement courant (défini par le présent arrêté)
EP3/UT2. Épreuve économique et juridique	EP3/U3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	EP3/U3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles
Domaines généraux	Domaines généraux	Domaines généraux
<u>Epreuve EG1/ UT</u> Expression française	<u>Epreuve EG1/ U4</u> Expression française	<u>Epreuve EG1/ U4</u> Expression française
<u>Epreuve EG2/ UT</u> Mathématiques	<u>Epreuve EG2/ U5</u> Mathématiques	<u>Epreuve EG2/ U5</u> Mathématiques
<u>Epreuve EG3/ UT</u> Vie sociale et professionnelle	<u>Epreuve EG3/ U6</u> Vie sociale et professionnelle	<u>Epreuve EG3/ U6</u> Vie sociale et professionnelle
<u>Epreuve EG4/ UT</u> Education physique et sportive	<u>Epreuve EG4/ U7</u> Education physique et sportive	<u>Epreuve EG4/ U7</u> Education physique et sportive