

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Employé commercial

### Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 1/38 |



## SOMMAIRE

|  | Pages |
|--|-------|
| Présentation de l'évolution du titre professionnel ..... | 5     |
| Contexte de l'examen du titre professionnel .....        | 5     |
| Liste des activités .....                                | 5     |
| Vue synoptique de l'emploi-type.....                     | 8     |
| Fiche emploi type .....                                  | 9     |
| Fiches activités types de l'emploi .....                 | 13    |
| Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....    | 17    |
| Fiche compétences transversales de l'emploi.....         | 33    |
| Glossaire du REAC .....                                  | 35    |

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 3/38 |



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel conserve sa configuration en deux blocs de compétences.

Les intitulés ont été actualisés :

- L'activité « Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal » intègre les compétences nécessaires pour approvisionner l'unité marchande, pour traiter les commandes des clients et pour présenter les produits de l'unité marchande.

- L'activité « Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal » réunit les compétences nécessaires pour accompagner les clients à différentes étapes de leur expérience d'achat et contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat.

Pour tenir compte des usages courants, des différents environnements du commerce et des évolutions de l'organisation du travail dans le commerce et la distribution, et pour s'inscrire dans la continuité d'évolution des autres titres du secteur, l'intitulé précédent du titre professionnel « Employé commercial en magasin » (ECM) évolue vers « Employé commercial » (EC).

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Les enquêtes menées dans le cadre de l'analyse de l'emploi d'employé commercial montrent que l'emploi conserve les fondamentaux du métier : l'employé commercial contribue à l'attractivité de l'unité marchande par la mise à disposition des produits et par la qualité de l'accueil et l'accompagnement des clients.

L'emploi a évolué en lien avec l'omnicanalité des unités marchandes.

Les nouvelles habitudes d'achats des consommateurs nécessitent que l'approvisionnement de l'unité marchande et la mise à disposition des produits permettent la fluidité du parcours d'achat et la fidélisation des clients.

L'activité « Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal » intègre désormais la compétence « Traiter les commandes de produits de clients ». La compétence « Assurer la présentation marchande des produits » a été actualisée. La compétence « Approvisionner l'unité marchande » réunit les savoir-faire liés à la préparation des marchandises et à la gestion des stocks.

La réussite de l'expérience d'achat est au cœur de la satisfaction et de la fidélisation du client. Les modalités d'accueil et d'accompagnement des clients de l'unité marchande évoluent avec les modes de consommation que rencontre le secteur de la distribution.

Afin de prendre en compte cette évolution, l'activité « Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal » comporte la compétence « Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat des clients ». La compétence « Accueillir, renseigner et servir les clients » a été actualisée.

L'ensembles des compétences intègrent des savoir-faire liés aux évolutions du secteur, à la réglementation et aux modifications des habitudes de consommation.

### Liste des activités

**Ancien TP** : Employé commercial en magasin

Activités :

- Approvisionner un rayon ou un point de vente
- Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

**Nouveau TP** : Employé commercial

Activités :

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 5/38 |

- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 6/38 |



## Vue synoptique de l'emploi-type

| N°<br>Fiche<br>AT | Activités types  | N°<br>Fiche<br>CP | Compétences professionnelles                                     |
|-------------------|--|-------------------|--|
| 1                 | Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal | 1                 | Approvisionner l'unité marchande                                 |
|                   |  | 2                 | Assurer la présentation marchande des produits                   |
|                   |  | 3                 | Contribuer à la gestion et optimiser les stocks                  |
|                   |  | 4                 | Traiter les commandes de produits de clients                     |
| 2                 | Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal                  | 5                 | Accueillir, renseigner et servir les clients                     |
|                   |  | 6                 | Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat              |
|                   |  | 7                 | Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service |

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 8/38 |



## FICHE EMPLOI TYPE

### Employé commercial

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

L'employé commercial traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il renseigne le client en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie. L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions. Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients. En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes. Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.

L'employé commercial travaille en équipe. Il est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie. Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés. L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes. L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours fériés.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 9/38 |

## Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Employé de libre-service ;
- Employé commercial ;
- Employé de rayon non alimentaire ;
- Employé commercial caisse et services ;
- Employé en approvisionnement de rayon ;
- Employé polyvalent de libre-service ;
- Employé qualifié libre-service ;
- Employé commercial caisse et services ;
- Employé de commerce drive ;
- Equipier de commerce ;
- Equipier de commerce et caisse ;
- Equipier magasin ;
- Equipier polyvalent ;
- Aide commis.

### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

### Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

### Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Approvisionner l'unité marchande

Assurer la présentation marchande des produits

Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Traiter les commandes de produits de clients

2. Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Accueillir, renseigner et servir les clients

Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

### Compétences transversales de l'emploi

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 10/38 |

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

- n° 3008 : Convention collective nationale des détaillants en chaussures
- n° 3010 : Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers
- n° 3034 : Convention collective nationale du commerce et de la réparation de l'automobile, du cycle et du motorcycle et des activités connexes, ainsi que du contrôle technique automobile
- n° 3049 : Convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs
- n° 3056 : Convention collective nationale du négoce de l'ameublement
- n° 3065 : Convention Collective Nationale des Maisons à Succursales de Vente au Détail d'Habillement
- n° 3076 : Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement Ménager
- n° 3082 : Conventions Collectives Nationales Grands Magasins et Magasins Populaires
- n° 3084 : Convention collective nationale de l'optique-lunetterie de détail
- n° 3120 : Convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure
- n° 3123 : Convention collective nationale de la parfumerie de détail et de l'esthétique
- n° 3131 : Convention collective nationale des entreprises de commerce, de location et de réparation de tracteurs, machines et matériels agricoles, de matériels de travaux publics, de bâtiment et de manutention, de matériels de motoculture de plaisance, de jardins et d'espaces verts
- n° 3148 : convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet
- n° 3150 : Convention collective nationale des professions de la photographie
- n° 3154 : Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction
- n° 3224 : Convention collective des détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
- n° 3240 : convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
- n° 3244 : Convention collective nationale du commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers
- n° 3232 : Convention Collective Nationale du Bricolage (Vente au détail en libre-service)
- n° 3240 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
- n° 3241 : Convention Collective Nationale du Commerce de Détail de l'Habillement et des Articles Textiles
- n° 3251 : Convention Collective Nationale Commerces de détail non alimentaire
- n° 3252 : Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie
- n° 3272 : Convention collective nationale des jardineries et graineteries
- n° 3305 : Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
- n° 3311 : Convention collective nationale des employés et agents de maîtrise des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison

Code(s) NSF :

312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

## Fiche(s) Rome de rattachement

- D1106 Vente en alimentation
- D1505 Personnel de caisse
- D1507 Mise en rayon libre-service
- N1103 Magasinage et préparation de commandes
- N1105 Manutention manuelle de charges

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 11/38 |



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de satisfaire la demande du client et de prendre part activement à l'attractivité de l'unité marchande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il respecte les consignes concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes, et il propose des ajustements. Il contribue également aux inventaires.

L'employé commercial met en rayon l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Pour éviter les ruptures, il réalise le réassort de l'offre produits en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

L'employé commercial réceptionne les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande, prélève les produits dans le stock et vérifie la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés. Il constitue le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits. Il valide les opérations de traitement des commandes et met à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés.

L'employé commercial exerce l'activité dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il applique les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.

Tout au long de l'activité, il utilise les outils de traçabilité et les applicatifs du système d'information de l'unité marchande.

L'employé commercial exerce cette activité à la réception, en réserve, et, sur la surface de vente, en présence ou non du client.

Il suit les consignes de sa hiérarchie, demande des précisions si nécessaire et signale toute anomalie.

Le port d'une tenue vestimentaire spécifique est généralement exigé.

L'activité peut nécessiter l'utilisation des outils de manutention tels que le transpalette ou le chariot conteneur (« rolls »). Le port de charges peut être requis. L'employé commercial porte une tenue, des chaussures de sécurité et des gants adaptés (EPI).

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

L'employé commercial réalise cette activité en collaboration avec le réceptionnaire, parfois avec un merchandiser. Il travaille en équipe.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Approvisionner l'unité marchande  
Assurer la présentation marchande des produits  
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 13/38 |

Traiter les commandes de produits de clients

### **Compétences transversales de l'activité type**

Communiquer

Respecter des règles et des procédures

Mobiliser les environnements numériques

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 14/38 |

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'employé commercial accueille les clients et répond à leur demande afin de contribuer à leur satisfaction, à leur fidélisation et à la bonne réputation de l'unité marchande

L'employé commercial accueille le client, écoute sa demande avec attention et prend en compte son parcours d'achat. Il prend également en compte d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap.

Il le renseigne et le sert en valorisant l'offre de produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat et l'accompagne dans leur utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite, si nécessaire, l'appui de sa hiérarchie. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements des clients. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau.

Tout au long de l'activité, il utilise les dispositifs d'aide à l'achat et les applicatifs du système d'information de l'unité marchande.

L'employé commercial exerce cette activité sur la surface de vente, face au client et en présence d'autres clients.

Il suit les consignes de sa hiérarchie, demande des précisions si nécessaire, signale toute anomalie et transmet les informations recueillies auprès des clients.

Le port d'une tenue vestimentaire spécifique est généralement exigé.

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

L'employé commercial réalise cette activité en lien avec les services internes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, renseigner et servir les clients  
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat  
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer  
Respecter des règles et des procédures  
Mobiliser les environnements numériques

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 15/38 |





## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Approvisionner l'unité marchande

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client, contribuer à la mise à jour des stocks en temps réel en utilisant les outils de traçabilité. Participer à la réception des produits, vérifier la conformité de la livraison et signaler les anomalies éventuelles. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Tout au long des opérations de mise en rayon, veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables. Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec le réceptionnaire, parfois en présence des clients, sur la surface de vente, en réserve ou à la réception. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

#### Critères de performance

Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées

Les ajustements proposés sont adaptés

Les produits sont stockés, rangés et mis à disposition dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort

Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise

Utiliser les outils de traçabilité et d'identification par radiofréquence (RFID)

Utiliser les matériels de stockage et de manutention

Appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail

Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques

Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels

Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sureté

Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) et appliquer des mesures de protection collective

Utiliser les outils informatiques de gestion

Utiliser les différents outils bureautiques

Identifier les principaux indicateurs de performance

Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets

Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage

Utiliser les outils de gestion des stocks et des flux

Utiliser de manière conforme les matériels de stockage et de manutention

Réceptionner, Stocker et ranger les produits dans le respect des réglementations, des règles d'hygiène, de sécurité, de sureté et de protection de la santé au travail

Suivre les stocks et les flux marchands

Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de traçabilité

Vérifier la conformité de la livraison

Collecter les documents en lien avec la réception

Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 17/38 |

Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande  
 Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés  
 Apposer et libeller des réserves claires et précises sur les documents de transport  
 Effectuer des opérations de comptage physique des stocks  
 Ranger la marchandise dans la réserve en effectuant la rotation des stocks  
 Préparer les produits pour leur mise à disposition  
 Préparer et acheminer les réassorts de produits  
 Participer au nettoyage et au rangement de la réserve  
 Enregistrer la démarque connue et lutter contre la démarque inconnue  
 Ranger les produits en réserve dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort  
 Veiller au rangement de la zone de stockage

Organiser les flux de marchandises dans les zones de réception et de stockage de l'unité marchande  
 Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités  
 Saisir et valider les informations au fur et à mesure des opérations  
 Maintenir la zone de prélèvement propre et rangée

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés  
 Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs  
 Alerter la hiérarchie en temps voulu

Connaissance des différents types d'inventaires  
 Connaissance des principes de comptage des stocks  
 Connaissance des différents documents administratifs liés à la réception de marchandise  
 Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie  
 Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes  
 Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente  
 Connaissance de la réglementation européenne du paquet hygiène du 1er janvier 2006  
 Connaissance des obligations légales liées à la remise directe  
 Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements  
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective  
 Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul  
 Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes  
 Connaissance des causes de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci  
 Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes  
 Connaissance des parcours d'achat des clients  
 Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande  
 Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises  
 Connaissance des méthodes de gestion des stocks  
 Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage  
 Connaissance des différents matériels de manutention  
 Connaissance de base de la fonction logistique des entreprises  
 Connaissance globale de l'organisation d'une réserve et d'un entrepôt  
 Connaissance globale de l'organisation d'un « drive »  
 Connaissance de la signalisation en entrepôt (panneaux, marquage au sol...)  
 Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques  
 Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits  
 Connaissance des spécificités de stockage des produits en fonction de leurs caractéristiques  
 Connaissance des règles d'incompatibilité de stockage des produits dangereux

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 18/38 |

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Assurer la présentation marchande des produits

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des réglementations et du droit relatifs au commerce, des règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction, mettre en rayon l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande. Pour éviter les ruptures, réaliser le réassort de l'offre produits de l'unité marchande en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux définis par la hiérarchie. Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles. Appliquer les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail. Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce parfois en collaboration avec un merchandiser, principalement sur la surface de vente et en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise. Elle implique une relation avec les services internes concernés.

#### Critères de performance

La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction  
Le réassort de l'offre produits est réalisé  
Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux  
Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées  
Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap  
Appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail  
Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques  
Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité  
Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) et appliquer des mesures de protection collective  
Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels  
Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail  
Utiliser les outils informatiques de gestion  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Identifier les principaux indicateurs de performance  
Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets  
Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage  
Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise  
Respecter les préconisations de l'entreprise  
Appliquer les normes de merchandising et les préconisations de l'entreprise  
Adapter le merchandising au stock de l'unité marchande  
Respecter les règles de merchandising d'organisation et de séduction  
Mettre en rayon un assortiment de produits permanents ou saisonniers  
Utiliser un plan d'implantation  
Utiliser les différents matériels de manutention et de présentation

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 19/38 |

Veiller à la qualité et la conformité des produits  
 Nettoyer les mobiliers de présentation  
 Relever les besoins du rayon  
 Réaliser le réassort des produits des linéaires et des mises en avant  
 Veiller à la présence du balisage et de la signalétique  
 Mettre en place le balisage des produits en utilisant la charte signalétique de l'enseigne  
 Effectuer la rotation des produits  
 Remplir le rayon en respectant les préconisations de l'entreprise  
 Participer à la mise en place d'une opération commerciale  
 Intégrer un nouveau produit en respectant les préconisations de l'entreprise

Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations  
 Organiser les stockages de façon à faciliter et limiter les manutentions manuelles, les chutes et les coupures  
 Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités  
 Maintenir la zone de travail propre et rangée

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés  
 Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs  
 Alerter la hiérarchie en temps voulu  
 Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise  
 Connaissance des consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap  
 Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes  
 Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente  
 Connaissance de la réglementation européenne du paquet hygiène du 1er janvier 2006  
 Connaissance des obligations légales liées à la remise directe  
 Connaissance des principes d'accueil de personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les commerces  
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective  
 Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande  
 Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers  
 Connaissance des règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix  
 Connaissance de la réglementation relative aux ventes réglementées  
 Connaissance des réglementations relatives au commerce de détail alimentaire et non alimentaire  
 Connaissance des règles relatives à la sécurité des personnes dans un établissement recevant du public  
 Connaissance de la concurrence  
 Connaissance des caractéristiques des produits et des services proposés  
 Connaissance des règles du merchandising d'organisation et de séduction

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 20/38 |

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour garantir la disponibilité des articles en rayon et une gestion fiable et optimisée des stocks, effectuer des comptages de stocks en magasin ou en réserve, faire remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits. Le cas échéant, contribuer à la préparation et à la validation des commandes ou à la réalisation de l'inventaire, dans le respect des procédures appliquées dans l'entreprise. Traiter la casse et enregistrer la démarque connue. Participer à la réalisation des inventaires. Prendre en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux, définis par la hiérarchie, pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes et proposer des ajustements adaptés.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie, seul ou en équipe, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique. Elle se pratique dans l'unité marchande, en présence éventuelle des clients.

#### Critères de performance

Les comptages de stocks sont fiables  
Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon  
Les anomalies de stock signalées sont réelles  
La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée  
Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise  
L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Effectuer des comptages pour préparer des commandes ou participer à un inventaire  
Utiliser un logiciel de gestion des stocks  
Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des besoins en rayon  
Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue  
Appliquer les consignes et les procédures

Anticiper et organiser son travail  
Respecter les plannings d'inventaires et de commandes

Travailler en équipe  
Remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits

Connaissance de la politique commerciale et des procédures de l'entreprise concernant les stocks et les approvisionnements  
Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises en magasin  
Connaissance des outils et des règles de gestion des stocks dans un magasin  
Connaissance de l'origine des démarques en magasin et des moyens de lutte contre celles-ci  
Connaissance du déroulement d'un inventaire

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 21/38 |



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Traiter les commandes de produits de clients

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Réceptionner les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Prélever les produits dans le stock en utilisant les outils de traçabilité. Vérifier la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés. Signaler toute anomalie à sa hiérarchie et respecter les consignes. Dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort, constituer le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits. Valider les opérations de traitement des commandes à l'aide des outils de traçabilité. Mettre à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés. Respecter les règles sanitaires, les règles de qualité et de sécurité afin de contribuer à l'atteinte du niveau de service client visé.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente et en réserve. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes concernés.

#### Critères de performance

La quantité et la qualité des produits prélevés correspondent à la commande client  
Les anomalies sont signalées à la hiérarchie  
Les consignes sont respectées  
Le panier est constitué en unités de manutention adaptées aux caractéristiques des produits  
Les opérations de traitement des commandes sont validées  
Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués  
Les règles sanitaires, de qualité et de sécurité sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Éditer des documents ou des étiquettes à partir du système d'information ou des applicatifs de l'entreprise  
Utiliser les fonctions de base du système d'information ou des applicatifs de l'entreprise pour rechercher, saisir et valider les informations relatives aux prélèvements, mouvements, réapprovisionnements et expéditions des produits  
Utiliser les documents liés à la préparation et à l'expédition des produits  
Respecter les différentes étapes d'une procédure de remplacement de produits  
Renseigner les documents liés à la préparation et à l'expédition des produits  
Comprendre les pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits  
Respecter les règles d'incompatibilité de préparation des produits dangereux  
Adapter l'emballage des produits à leurs caractéristiques et aux modes de transport  
Identifier les différents types de support de manutention  
Réaliser un emballage et un suremballage manuellement ou à l'aide d'un distributeur de film  
Évaluer la position du centre de gravité d'une charge  
Constituer une charge équilibrée et stable  
Adapter la manutention et l'emballage des produits à leurs natures et à leurs caractéristiques  
Identifier les différents types de supports de charge  
Identifier les différents types de conditionnements et d'emballages  
Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Utiliser les outils de traçabilité par radiofréquence  
Utiliser les matériels de stockage et de manutention  
Appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 23/38 |

Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques  
Appliquer les mesures de prévention des risques professionnels  
Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sureté  
Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI) et appliquer des mesures de protection collective

Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets  
Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage  
Utiliser les différents outils bureautiques  
Utiliser les outils de gestion des stocks et des flux  
Utiliser de manière conforme les matériels de stockage et de manutention  
Respecter les processus de préparation des commandes  
Identifier les unités de conditionnement à prélever  
Savoir exécuter la tâche dans le temps imparti  
Respecter les règles de rotation de stocks  
Suivre les stocks et les flux marchands  
Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de traçabilité  
Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés  
Effectuer des opérations de comptage physique des stocks  
Préparer les produits pour leur mise à disposition  
Participer au nettoyage et au rangement de la réserve  
Enregistrer la démarque connue et lutter contre la démarque inconnue  
Ranger les produits en réserve dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort  
Veiller au rangement de la zone de stockage

Organiser les flux de marchandises dans les zones de réception et de stockage de l'unité marchande  
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités  
Anticiper la constitution et l'équilibre de la charge au fur et à mesure des prélèvements  
Saisir et valider les informations au fur et à mesure des opérations  
Maintenir la zone de prélèvement propre et rangée

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés  
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs  
Alerter la hiérarchie en temps voulu  
Informers ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité

Connaissance des différents types d'inventaires  
Connaissance des principes de comptage des stocks  
Connaissance des différents documents administratifs liés à la réception de marchandise  
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie  
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes  
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente  
Connaissance de la réglementation européenne du paquet hygiène du 1er janvier 2006  
Connaissance des obligations légales liées à la remise directe  
Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements  
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective  
Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul  
Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes  
Connaissance des causes de la démarque et des moyens de lutte contre celle-ci  
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes  
Connaissance des parcours d'achat des clients  
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande  
Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises  
Connaissance des méthodes de gestion des stocks  
Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage  
Connaissance des différents matériels de manutention  
Connaissance de base de la fonction logistique des entreprises  
Connaissance globale de l'organisation d'une réserve et d'un entrepôt  
Connaissance globale de l'organisation d'un « drive »

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 24/38 |



Connaissance de la signalisation en entrepôt (panneaux, marquage au sol...)  
Connaissance des différentes structures de stockage et de leurs caractéristiques  
Connaissance des principales méthodes de préparation des commandes  
Connaissance des techniques et règles de prélèvement en picking  
Connaissance des unités de gestion, de conditionnement et de vente des produits

Connaissance des règles de rotation des produits  
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits  
Connaissance des spécificités de stockage des produits en fonction de leurs caractéristiques  
Connaissance des règles d'incompatibilité de stockage des produits dangereux  
Connaissance des méthodes de contrôle de la commande et des catégories d'erreurs de préparation  
Connaissance du contrat type général applicable aux transports publics de marchandises pour la partie concernant le conditionnement, l'emballage et l'étiquetage des marchandises  
Connaissance des principaux modes de transport et de leurs caractéristiques  
Connaissance des matériaux de calage, de protection, d'emballage et de suremballage  
Connaissance des méthodes et des outils d'emballage et de suremballage  
Connaissance des règles de base d'emballage selon les caractéristiques des produits ou du mode de transport  
Connaissances des documents de vente à joindre au panier client

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 25/38 |



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Accueillir, renseigner et servir les clients

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Prendre en compte leur demande et leur parcours d'achat avec attention afin de les satisfaire et de les fidéliser. Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande. Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, ou de réclamations clients, un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise. La compétence implique une relation avec les services internes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations.

#### Critères de performance

Les clients sont accueillis, renseignés et servis en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap  
Les renseignements communiqués au client tiennent compte de sa demande et de son parcours d'achat  
Le client est servi en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat  
L'offre de produits et de services est valorisée  
Les comportements adoptés sont propices à la satisfaction et à la fidélisation du client  
Les clients sont accompagnés vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service  
Les réclamations courantes des clients sont prises en charge et transmises à la hiérarchie

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types  
Appliquer les règles de cybersécurité  
Appliquer les procédures internes et la réglementation liées à l'encaissement  
Appliquer les procédures internes et la réglementation liées aux flux monétaires et financiers  
Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Utiliser les outils informatiques de gestion de la relation client  
Utiliser les outils et techniques d'encaissement  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches  
Utiliser les différentes techniques de questionnement  
Maîtriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)  
Maîtriser les différentes méthodes d'encaissement  
Maîtriser les opérations liées à l'encaissement  
Accueillir les clients en adoptant les comportements nécessaires à la relation client  
Orienter le client  
Orienter le client vers un collègue anglophone si nécessaire  
Guider le client dans l'unité marchande  
Présenter l'offre de produits et de services de l'unité marchande  
Présenter les produits et proposer des articles complémentaires  
Procurer le produit et fournir le service que désire le client  
Aider le client dans le choix du produit et du service  
Fournir au client les indications, les éclaircissements sur ce qu'il désire savoir  
Prendre congé du client  
Mettre en œuvre les techniques de fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 27/38 |

Mettre en œuvre les techniques de vente et de conseil client  
 S'informer des différents objectifs ainsi que des résultats commerciaux de l'unité marchande  
 Prendre en charge les réclamations courantes des clients  
 Alerter la hiérarchie en temps voulu  
 Pratiquer les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité  
 Informer ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité  
 Adapter son organisation au parcours omnicanal en tenant compte des flux  
 Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap

Communiquer de manière adaptée avec les clients en situation de handicap  
 Communiquer avec les clients en utilisant la multiplicité des canaux de diffusion  
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
 Communiquer avec sa hiérarchie et rendre compte  
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs concernés  
 Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs

Connaissances des notions de conflit, d'agressivité, de désaccord, de tension, de violence  
 Connaissances des différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits  
 Connaissance des techniques de communication de base contribuant à la prévention de conflits  
 Connaissance des attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation  
 Connaissance de la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile

Connaissance des nouvelles technologies d'aide à la vente et à l'achat (NAVA), tels que flash code, paiement par *near field communication* (NFC), drive, cabine d'essayage virtuelle, self scanning, catalogue interactif et/ou personnalisé, moteur de recommandation, géolocalisation, adver-gaming, mur interactif, application mobile, réalité augmentée, comparateur de prix, agent virtuel intelligent (AVI), showroom 100% virtuel ...

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise  
 Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution  
 Connaissance des outils et techniques de veille produits et services  
 Connaissance du plan de l'unité marchande et de l'organisation de son point de vente  
 Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle  
 Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicaps  
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces  
 Connaissance des intentions, des profils, du processus d'achat et des comportements d'achat du client  
 Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes  
 Connaissance des parcours d'achat des clients  
 Connaissance des techniques de social commerce  
 Connaissance des techniques de *brand content*  
 Connaissance de la structure de l'assortiment  
 Connaissance des outils de traçabilité par radiofréquence  
 Connaissance de la concurrence  
 Connaissance des caractéristiques des services proposés et des produits  
 Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente  
 Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence  
 Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client  
 Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise  
 Connaissance de la chaîne de valeur de l'entreprise  
 Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 28/38 |

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat mis à leur disposition dans l'unité marchande afin de contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat. Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. Proposer les dispositifs d'aide à l'achat adaptés à la demande et au parcours d'achat du client. Expliquer au client leur fonctionnement. Les mettre en fonction. Etablir le diagnostic lors d'une panne courante de ces dispositifs. Réaliser le premier niveau de maintenance. Transmettre à sa hiérarchie les informations recueillies auprès des clients.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise. La compétence implique une relation avec les services internes et externe concernés.

#### Critères de performance

Le dispositif d'aide à l'achat proposé est adapté à la demande et au parcours d'achat du client  
Le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat est expliqué  
Le client est accompagné dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat en prenant en compte une éventuelle situation de handicap  
Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction  
Le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat est réalisé  
Les informations recueillies auprès des clients sont transmises à la hiérarchie

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap  
Communiquer de manière adaptée avec les clients en situation de handicap  
Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types  
Appliquer les règles de cybersécurité  
Appliquer les procédures internes et la réglementation liées aux paiements par les dispositifs d'aide à l'achat  
Appliquer les procédures internes et la réglementation liées aux flux monétaires et financiers  
Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Utiliser les dispositifs d'aide à l'achat  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches  
Maîtriser les différentes fonctionnalités des dispositifs d'aide à l'achat  
Accompagner le client dans le paiement de ses achats à l'aide des dispositifs, matériels et applicatifs de l'entreprise  
Accompagner le client dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat  
Accueillir les clients en adoptant les comportements nécessaires à la relation client  
Aider le client dans le choix des dispositifs d'aide à l'achat  
Fournir au client les indications nécessaires à l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat  
Prendre congé du client  
Mettre en œuvre les techniques de fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal  
Identifier la cause du dysfonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat  
Etablir un diagnostic de dysfonctionnement courant sur un dispositif d'aide à l'achat  
Réaliser le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat  
Alerter la hiérarchie en temps voulu

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 29/38 |

Informers ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité

Adapter son organisation en tenant compte des flux

Pratiquer les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité  
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats  
Communiquer avec sa hiérarchie et rendre compte  
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs  
Alerter sa hiérarchie en temps voulu  
Informers ses collègues ou sa hiérarchie en cas de nécessité

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise  
Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle  
Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicaps  
Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces

Connaissance des intentions, des profils, du processus d'achat et des comportements d'achat du client  
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes  
Connaissance des parcours d'achat des clients  
Connaissance de la structure de l'assortiment  
Connaissance des outils de traçabilité par radiofréquence  
Connaissance de la concurrence  
Connaissance des caractéristiques des services proposés  
Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente  
Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence  
Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client  
Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise  
Connaissance de la chaîne de valeur de l'entreprise  
Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité  
Connaissances des notions de conflit, d'agressivité, de désaccord, de tension, de violence  
Connaissances des différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits  
Connaissance des techniques de communication de base contribuant à la prévention de conflits  
Connaissance des attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation  
Connaissance de la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile

Connaissance des nouvelles technologies d'aide à la vente et à l'achat (NAVA), tels que flash code, paiement par *near field communication* (NFC), drive, cabine d'essayage virtuelle, self scanning, catalogue interactif et/ou personnalisé, moteur de recommandation, géolocalisation, adver-gaming, mur interactif, application mobile, réalité augmentée, comparateur de prix, agent virtuel intelligent (AVI), showroom 100% virtuel ...

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 30/38 |

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour contribuer à la fidélisation de la clientèle et à la gestion rigoureuse du point de vente, appliquer les principes de base de l'accueil en caisse. Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements des clients, dans le respect des consignes et des procédures en vigueur dans l'entreprise.

Effectuer les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. Prendre en charge les réclamations courantes des clients et gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences.

Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service, en leur indiquant les caisses disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente.

Aux « blabla caisses », communiquer avec le client afin de maintenir un lien personnalisé entre le client et l'unité de vente.

Recueillir des informations à partir des observations des clients.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul à un poste de caisse, sous la responsabilité du responsable de caisse, durant les heures d'ouverture de l'unité marchande.

#### Critères de performance

Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre

Les procédures de contrôle des moyens de paiement sont respectées

Les procédures de lutte contre la démarque en caisse sont appliquées

Les techniques et procédures d'encaissement sont maîtrisées

Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Ouvrir et fermer une caisse

Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients

Vérifier les différents moyens de paiement

Appliquer les procédures d'enregistrement des marchandises

Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes en caisse

Gérer le flux client

Remonter les informations client à sa direction

Assister les clients dans l'usage des caisses en libre-service, en leur indiquant leur mode de fonctionnement et leurs consignes d'utilisation

Résoudre les problèmes techniques rencontrés par les clients dans l'utilisation des caisses en libre-service, en identifiant leur origine et en opérant la manipulation permettant le déblocage de l'appareil, afin de permettre la poursuite et la finalisation de leur acte d'achat

Informé le client des différents services et avantages proposés par le magasin (carte de fidélité, facilités de paiement, promotions), en lui présentant la nature et les bénéfices de l'offre concernée

Passer le relais à la personne compétente dans le cadre d'une réclamation client

Proposer les services de l'unité marchande aux clients en caisse

Accueillir le client en adoptant une posture commerciale

Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise

Prendre en charge les réclamations courantes des clients en caisse

Remonter les informations aux personnes concernées

Gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 31/38 |

Connaissance de l'organigramme hiérarchique de l'unité marchande  
Connaissance de la classification des produits en rayon  
Connaissance du plan de l'unité marchande et de l'organisation de son point de vente  
Connaissance des services associés proposés par l'unité marchande  
Connaissance des opérations commerciales en cours

Connaissance des éléments clés de la politique commerciale de l'entreprise et des conditions générales de vente de l'unité marchande  
Connaissance des principes de base de la législation commerciale en lien avec son activité  
Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en caisse  
Connaissance des principes de base de la communication verbale et non verbale  
Connaissances des notions de conflit, d'agressivité, de désaccord, de tension, de violence  
Connaissances des différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits  
Connaissance des techniques de communication de base contribuant à la prévention de conflits  
Connaissance des attitudes à adopter ou à éviter, pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation  
Connaissance de la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile  
Connaissance des actions et des outils utilisés pour prévenir les risques psycho-sociaux au travail  
Connaissance des gestes et postures adaptés à la manutention des produits lors de l'encaissement  
Connaissance du matériel permettant l'enregistrement des marchandises  
Connaissance des procédures liées à l'ouverture et la fermeture de la caisse  
Connaissance des moyens de paiement utilisés en magasin et des points de contrôle à effectuer  
Connaissance des sources de démarque et des équipements permettant de lutter contre le vol en caisse  
Connaissance des calculs de base

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 32/38 |



## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Communiquer

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre connaissance des consignes et demandes écrites et orales des clients et de sa hiérarchie et les comprendre. Demander des confirmations ou des précisions si nécessaire de manière claire. Participer aux échanges professionnels avec ses collègues et s'exprimer de manière factuelle.

Au contact avec les clients, écouter leur demande et les renseigner de manière précise. Expliquer le fonctionnement des dispositifs d'achat et adapter son langage au niveau de compréhension du client. Maîtriser sa communication verbale et non-verbale dans des situations à potentiel conflictuel tels que des litiges, expliquer les limites de ses responsabilités et passer le relais à sa hiérarchie si nécessaire. S'exprimer sur des sujets connus et habituels, donner son avis et répondre à des questions.

#### Critères de performance

Les consignes sont comprises

Les demandes de confirmation ou de précision sont formulées de manière claire

Les renseignements donnés aux clients sont précis

Le fonctionnement des dispositifs d'achat est expliqué de manière adaptée au niveau de compréhension du client

La communication non-verbale et verbale est maîtrisée dans des situations à potentiel conflictuel

### Respecter des règles et des procédures

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter les procédures ou les mesures de prévention des risques à sa disposition pour faire face à des situations de travail particulières.

Respecter les règles et les procédures de l'unité marchande et les consignes de sa hiérarchie tout au long de son activité professionnelle. Appliquer les consignes en matière de sûreté, de santé et sécurité au travail afin de contribuer à la prévention des risques pour la sécurité et la santé des collègues et des clients. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et veiller à la sécurité des clients lors de la mise en rayon des produits. Dans le respect des limites de sa fonction, coopérer avec ses collègues en interne et les interlocuteurs externes et se référer aux règles et procédures en cas d'incident, d'accident de personne ou de situation à potentiel conflictuel.

#### Critères de performance

Les règles et les procédures de l'unité marchande et les consignes de la hiérarchie sont respectées

Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués

Les procédures en cas d'incident ou d'accident de personne sont respectées

### Mobiliser les environnements numériques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Exploiter des outils numériques (ordinateur, tablette, logiciels, applications, etc.) pour rechercher, sélectionner et traiter de l'information. Utiliser des services en ligne (utiliser une boîte mail, remplir un formulaire, passer des commandes, etc.) et utiliser les outils bureautiques ou applications professionnelles (saisir des données)

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 33/38 |

Mettre en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Etablir le diagnostic lors d'une panne courante. Réaliser le premier niveau de maintenance de ces dispositifs.

Dans le respect de la réglementation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'une unité marchande et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client.

### **Critères de performance**

Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction dans le respect des modes opératoires

La maintenance de premier niveau des dispositifs d'aide à l'achat est réalisée dans le respect des modes opératoires

La réglementation en matière de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles sont respectée

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 34/38 |

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 35/38 |

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page  |
|-------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| EC    | REAC             | TP-00219   | 08        | 17/10/2022         | 17/10/2022          | 36/38 |

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

