

<p style="text-align: center;">ACCÈS AU DOMAINE PROFESSIONNEL PAR UNITÉS CAP "Employé de vente spécialisé - Option C : services à la clientèle"</p>
--

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 successive d'unités autonomes.

ORGANISATION DES UNITÉS :

Le domaine professionnel du CAP Employé de vente spécialisé - Option C : services à la clientèle est constitué de 3 unités :

- U1 : Pratique de la vente et des services liés
- U2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à la contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

U1 + U2 + U3
DOMAINE PROFESSIONNEL DU CAP "EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ Option C : services à la clientèle "

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 47.

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ET DE CERTIFICATION

**Référentiel
des activités professionnelles**

**Référentiel de certification
du domaine professionnel**

Champ d'intervention

Intervention directe dans le processus de vente de produits et de services de consommation courante :

- gestion de la relation client,
- contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation,
- accueil, conseil, vente,
- services connexes.

Compétence globale

Le titulaire du CAP "employé de vente spécialisé Option C" contribue à la gestion de la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.

Il accueille les clients, les conseille et peut conclure la vente ; il assure les services connexes et/ou complémentaires.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Option C : Services à la clientèle

**C.1. GÉRER LA
RELATION CLIENT**

- Information et orientation des clients

- Utilisation des outils de recherche et de diffusion de l'information, d'aide à l'orientation

- Prise en charge des clients en difficulté et dans les cas de situation perturbée

- Gestion des réclamations

**1.1. Communiquer en situation
interpersonnelle**

- 1.1.1. Se documenter, se renseigner
- 1.1.2. Informer et orienter le visiteur/client/intervenant

**1.2. Intégrer les outils dans la gestion de la
relation client**

- 1.2.1. Maîtriser les outils de communication et de vente mis à disposition sur le site
- 1.2.2. Aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations
- 1.2.3. Réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur

**1.3. Gérer les situations délicates et/ou
difficiles**

- 1.3.1. Réguler les flux de personnes
- 1.3.2. Prendre en charge les personnes en difficulté

1.4. Gérer les réclamations

- 1.4.1. Recueillir la réclamation
- 1.4.2. Transmettre la réclamation à la personne ou au service concerné

Option C : Services à la clientèle

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

- Contrôle de l'état et du bon fonctionnement des équipements et installations

- Maintenance de premier niveau

- Participation à l'embellissement du site et aux actions promotionnelles

- Gestion des situations de crise

2.1. Appréhender le site, ses équipements, ses installations, et en vérifier l'intégrité

- 2.1.1. Identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site
- 2.1.2. Contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations
- 2.1.3. Assurer la maintenance de premier niveau
- 2.1.4. Contrôler le respect des délais de remise en état

2.2. Participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial

- 2.2.1. Adopter un comportement conforme aux codes commerciaux en vigueur sur le site
- 2.2.2. Réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial
- 2.2.3. Participer à la mise en place d'actions promotionnelles

2.3. Participer à la gestion des incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes

- 2.3.1. Appréhender les situations à risques
- 2.3.2. Alerter les services d'intervention ou de secours
- 2.3.3. Participer à la mise en place d'un périmètre de protection

Toutes options

Option A : produits alimentaires

*Option B : produits d'équipement
courant*

Option C : services à la clientèle

C.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 du client
- 3.4. Démontrer et argumenter
- 3.5. Conclure la ou les ventes
- 3.6. Emballer le ou les produits
- 3.7. Prendre congé

Toutes options

Option A : produits alimentaires

*Option B : produits d'équipement
courant*

Option C : services à la clientèle

**C.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 C : Services à la clientèle ”

Le domaine professionnel est constitué de :

- **U1** : Pratique de la vente et des services liés
- **U2** : Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial
- **U3** : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

Options A (Produits alimentaires), B (Produits d'équipement courant), C (Services à la clientèle)		
U1 : Pratique de la vente et des services liés	⇒	<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

Option C (services à la clientèle)		
<p>U2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de gérer la relation client : <ul style="list-style-type: none"> • communiquer en situation interpersonnelle <ul style="list-style-type: none"> ○ se documenter, se renseigner ○ informer et orienter le visiteur/client/intervenant • intégrer les outils dans la gestion de la relation client <ul style="list-style-type: none"> ○ maîtriser les outils de communication et de vente à disposition sur le site ○ aider le client, visiteur et/ou utilisateur, dans l'utilisation des installations ○ réagir aux aléas et aux dysfonctionnements signalés par l'utilisateur • Gérer les situations délicates et/ou difficiles <ul style="list-style-type: none"> ○ Réguler les flux de personnes ○ Prendre en charge les personnes en difficulté • Gérer les réclamations <ul style="list-style-type: none"> ○ Recueillir la réclamation ○ Transmettre la réclamation ▪ de contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation : <ul style="list-style-type: none"> • appréhender le site, ses équipements, ses installations et en vérifier l'intégrité <ul style="list-style-type: none"> ○ identifier les équipements, les installations et leur localisation sur le site ○ contrôler l'état et le bon fonctionnement des installations ○ assurer la maintenance de premier niveau ○ contrôler le respect des délais de remise en état • participer au développement de l'attractivité de l'espace commercial <ul style="list-style-type: none"> ○ adopter un comportement conforme aux codes commerciaux sur le site ○ réaliser des interventions d'embellissement de l'espace commercial ○ participer à la mise en place d'actions promotionnelles • participer à la gestion des incidents et/ou des accidents sur les biens et les personnes <ul style="list-style-type: none"> ○ apprécier les situations à risques ○ alerter les services d'intervention et de secours ○ participer à la mise en place d'un périmètre de protection

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

Options A (produits alimentaires), B (produits d'équipement courant), C (services à la clientèle)		
U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	⇒	<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