

## RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

### CHAMP D'ACTIVITÉ

#### 1.1. DÉFINITION

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” réalise des opérations de réception et de stockage des marchandises. Il est chargé de la tenue et de la présentation marchande du linéaire ou des familles de produits dans le respect de la législation en vigueur. De plus, sur la surface de vente, il participe à l'accueil, à l'orientation du client et à sa fidélisation. À la caisse, il enregistre les marchandises et encaisse selon le mode de paiement.

#### 1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

##### 1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- ✓ employé de grande surface,
- ✓ employé de libre-service,
- ✓ employé de rayon,
- ✓ gondolier-caissier,
- ✓ employé de libre-service caissier...

##### 1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” exerce ses activités dans des entreprises du commerce de détail quelle que soit leur taille :

- ✓ hypermarchés ou supermarchés, maxi-discompteurs (hard-discount)
- ✓ petites surfaces de proximité,
- ✓ grands magasins,
- ✓ magasins à succursales.

##### 1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP “ employé de commerce multi-spécialités ” est placé sous la responsabilité du chef de rayon ou du responsable du point de vente. Il est en relation avec les services administratifs et commerciaux qui gèrent l'activité de son rayon. Il est au contact du client qu'il peut renseigner car il connaît tout ou partie de la surface de vente.

##### 1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de commerce multi-spécialités se caractérise par :

- l'évolution de la distribution face aux nouvelles réglementations (loi RAFFARIN),
- les évolutions des commerces (petits et grands) qui s'adaptent aux exigences des consommateurs,
- l'apparition de nouvelles organisations de la distribution (maxi-discompteurs, franchisés, magasins d'usines...)
- la concurrence de plus en plus vive sur la zone de chalandise où le prix (loi Galland) n'est plus le seul instrument de référence,
- la centralisation des achats qui nécessite la mise en place de méthodes de gestion informatiques performantes (livraison à J + 1),
- le développement du merchandising (gestion et séduction),
- la fidélisation de la clientèle comme réelle source de rentabilité à travers sa personnalisation (cartes privées) et sa satisfaction (contact direct avec le client),
- l'évolution constante en matière d'outils de communication et de gestion.

### 1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité du titulaire du CAP " employé de commerce multi-spécialités " s'exerce dans des magasins de tailles très diverses (de moins de 400 m<sup>2</sup> à + de 15 000 m<sup>2</sup>). Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence : un même employé pourra successivement occuper un poste de caissier et un poste de gondolier, ou même être employé en réserve.

Cette activité, qui comporte le déplacement de charges, s'effectue le plus souvent en position debout avec de nombreux déplacements à l'intérieur de la surface de vente et des réserves, dans le respect des règles ergonomiques. L'emploi requiert de s'adapter à un niveau sonore parfois élevé et aux variations de température.

L'activité nécessite de travailler le samedi, parfois le dimanche et les jours fériés. L'organisation du travail sous forme de temps partiel avec des plages horaires variables est fréquemment rencontrée.

### 1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du CAP " employé de commerce multi-spécialités " intervient dans les fonctions suivantes :

- Réception - tenue des réserves,
- Approvisionnement du rayon,
- Information,
- Tenue de caisse.

Selon le magasin, selon l'enseigne, il peut être amené à se spécialiser dans l'une ou l'autre de ces fonctions.

**Fonction : RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES**

**TÂCHES**

Dans le cadre d'une ou de familles de produits :

- Contrôle qualitatif et quantitatif des réceptions avec ou sans saisie informatique
- Organisation et/ou orientation des marchandises reçues (vers le rayon ou la réserve)
- Rangement des réserves
- Mise en stock des produits
- Comptage des produits en réserve et/ou en surface de vente (inventaires ponctuels, tournants, annuels)
- Lutte contre la démarque connue et inconnue

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**1- Moyens et ressources**

***Données-informations :***

- consignes de travail et procédures
- documents commerciaux relatifs à la livraison et à la réception
- plan des réserves
- règlement relatif à la conservation, à l'hygiène et à la sécurité
- documents de saisie d'inventaire

***Équipements :***

- matériel d'aide à la manutention<sup>(1)</sup>
- outils informatiques
- vêtements de protection et d'hygiène

***Liaisons-relations :***

Relations au sein d'une équipe, avec les livreurs, avec les services administratifs et comptables

**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 traitement selon les consignes
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des règles d'implantation des réserves et de rotation des produits
- Respect des consignes d'utilisation du matériel de manutention
- Fiabilité du relevé de stock

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

**Fonction : APPROVISIONNEMENT DU RAYON**

**TÂCHES**

- Maintien du rayon en état de propreté
- Décodage des informations sur la localisation des produits dans les rayons
- Transfert des produits de la réserve aux rayons ou aux linéaires
- Détection et retrait des produits impropres à la vente
- Rangement, remplissage des rayons et alignement (avancée de rayon ou frontale) des produits
- Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement des prix
- Mise à jour et/ou contrôle du balisage, de l'information " produit "
- Maintien en état vendeur du rayon : détection des ruptures de stock
- Maintien de la mise en valeur du produit et de son environnement
- Tenue du cadencier (informatisé ou non) et passation des commandes courantes
- Participation à la limitation de la démarque connue ou inconnue
- Comptage des produits (inventaires ponctuels, tournants, annuels)

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**1- Moyens et ressources**

***Données-informations :***

- consignes de travail
- cadencier, extraits de fichiers informatiques
- plan d'implantation type du linéaire
- règlement relatif à l'hygiène et à la sécurité

***Équipements :***

- matériel de nettoyage
- matériel de manutention et d'aide à la manutention<sup>(1)</sup>
- outils d'information, d'affichage, de pancartage et d'étiquetage, et antivols
- moyens de saisie, de contrôle (manuels ou informatiques)

***Liaisons-relations :***

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable du rayon, les services d'entretien, de maintenance et de décoration.

**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**

- Respect des règles d'implantation, de présentation et d'affichage
- Anticipation des ruptures dans la disponibilité des produits
- Maintien de l'état qualitatif du rayon et de son environnement
- Maintien de l'attractivité du rayon
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Respect des aires de circulation de la clientèle
- Fiabilité de la mise en rayon

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

**Fonction : INFORMATION DES CLIENTS**

**TÂCHES**

- Accueil du client dans l'espace de vente
- Repérage du client en quête d'informations
- Prise en charge du client : orientation, renseignements sur :
  - les marques et qualités référencées dans le rayon ou le linéaire
  - les prix
  - les promotions
  - la disponibilité des produits...
- Transmission au responsable des réactions des clients sur les produits, l'implantation et les incidents...

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**1- Moyens et ressources**

***Données-informations :***

- consignes de travail
- plan d'implantation type
- liste d'articles référencés, de prix...
- prospectus, catalogues promotionnels

***Équipements :***

- bornes de prix

***Liaisons-relations :***

Relation avec le client, avec le responsable du rayon.

**2- Autonomie**

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

**RÉSULTATS ATTENDUS**

- Disponibilité à l'égard de la clientèle
- Attitude conforme à la politique de l'enseigne
- Pertinence des informations apportées

**Fonction : TENUE DE CAISSE**

**TÂCHES**

- Préparation et ouverture de la caisse
- Maintien de la caisse et de son environnement en état de propreté
- Accueil
- Contrôle et vérification des marchandises sorties
- Enregistrement des prix au clavier ou au scanner
- Saisie des bons de réduction et des cartes de fidélité
- Ensachage (éventuellement)
- Rédaction des documents de garantie (éventuellement)
- Édition des factures (éventuellement)
- Encaissement des sommes (espèces, chèques, cartes bancaires ou assimilées)
- Contrôle de la régularité des encaissements
- Prise de congé du client
- Préparation des prélèvements d'espèces et des titres de paiement
- Opérations de fermeture de la caisse
- Rangement du matériel de caisse

**CONDITIONS D'EXERCICE**

**1- Moyens et ressources**

***Données-informations :***

- consignes de travail, procédures, règles de sécurité
- codes et prix des denrées périssables ou autres
- calendrier et nature des actions promotionnelles
- dépliants publicitaires
- liste des interdits bancaires

***Équipements :***

- terminal point de vente, téléphone
- matériels spécifiques de caisse
- sachets d'emballage
- tenue professionnelle adaptée au point de vente

***Liaisons-relations :***

Travail au poste " caisse " en liaison avec les employés de la caisse principale, les chefs de rayon et relation avec les clients.

**2- Autonomie**

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable " caisse ", dans le respect des règles de l'établissement.

**RÉSULTATS ATTENDUS**

- Fiabilité et rapidité des enregistrements et des encaissements
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Tenue correcte du poste " caisse " et de son environnement
- Adéquation prix/produits

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

**Référentiel  
des activités professionnelles**

**Champ d'intervention**

Intervention directe dans le processus de mise à disposition, en dépôt ou en point de vente, de produits de consommation courante :

- réception, stockage,
- mise en rayon, tenue du linéaire,
- accueil, médiation, information des clients,
- enregistrement en caisse et réception des paiements.

**Référentiel de certification  
des unités professionnelles**

**Compétence globale**

Le titulaire du CAP "employé de commerce multi-spécialités" :

- participe à la réception des produits, au fractionnement et assure un stockage adapté ;
- réalise les mises en gondole et maintient tout ou partie du linéaire en état marchand ;
- accueille, oriente, informe les clients ;
- enregistre les sorties des produits, encaisse et reçoit les paiements.

**Activités principales**

**Compétences générales**

**Compétences terminales**

**Réception – stockage des produits**

- Réception, vérification des produits
- Mise en stock
- Suivi des entrées-sorties

**1. RÉCEPTIONNER ET  
TENIR LES RÉSERVES**

- 1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)
- 1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente
- 1.3. Stocker les produits selon leur spécificité
- 1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct
- 1.5. Participer aux inventaires (ponctuels, annuels)
- 1.6. Participer à la lutte contre la démarque

**Approvisionnement et suivi du linéaire/du rayon**

- Étiquetage des produits
- Mise en gondole ou en rayon d'un grand nombre de produits variés
- Suivi de l'état du linéaire

**2. MAINTENIR L'ÉTAT  
MARCHAND DU RAYON,**

- 2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
- 2.2. Tenir à jour la signalétique " produit "
- 2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers
- 2.4. Participer à la passation des commandes
- 2.5. Participer à la lutte contre la démarque
- 2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon ou du linéaire

**3. INFORMER LE  
CLIENT**

- Accueil, assistance au client
- Formulation de messages

- 3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente
- 3.2. Renseigner le client en quête d'information
- 3.3. Intervenir en médiateur face à des incidents " clients " courants
- 3.4. Transmettre les réactions du client au responsable

**4. TENIR LE POSTE  
" CAISSE "**

- Accueil des clients à la caisse
- Encaissement des sommes dues correspondant aux produits et services rendus

- 4.1. Préparer et ouvrir la caisse
- 4.2. Saisir les prix
- 4.3. Encaisser
- 4.4. Réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)
- 4.5. Fermer la caisse

## ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES

Les unités professionnelles sont constituées de :

- **UP 1** : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon
- **UP 2** : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "

<p><b>UP1</b> : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire/du rayon</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>de réceptionner et tenir les réserves :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité)</li> <li>• d'acheminer les produits vers la surface de vente</li> <li>• de stocker les produits selon leur spécificité</li> <li>• de maintenir la surface de stockage dans un état correct</li> <li>• de participer aux inventaires (ponctuels, annuels)</li> <li>• de participer à la lutte contre la démarque connue, inconnue</li> <li>•</li> </ul> </li> <li>▪ <b>de maintenir l'état marchand du rayon :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'approvisionner le rayon, le linéaire</li> <li>• de tenir à jour la signalétique</li> <li>• de participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers</li> <li>• de participer à la passation des commandes</li> <li>• de participer à la lutte contre la démarque</li> <li>• de maintenir l'attractivité du rayon, du linéaire</li> <li>• de relever des informations économiques, juridiques et sociales</li> <li>• d'expliciter le vocabulaire économique, juridique et social</li> <li>• de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée</li> <li>• de présenter correctement des informations</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>UP2</b> : Pratique de la tenue de caisse et de l'information " clients "</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>d'informer le client :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'accueillir et aider le client dans l'espace de vente</li> <li>• de renseigner un client en quête d'information</li> <li>• d'intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants</li> <li>• de transmettre les réactions au responsable</li> </ul> </li> <li>▪ <b>de tenir le poste " caisse " :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de préparer et ouvrir la caisse</li> <li>• de saisir les prix</li> <li>• d'encaisser</li> <li>• de réaliser des opérations complémentaires (éventuelles)</li> <li>• de fermer la caisse</li> </ul> </li> </ul>