

Référentiel APIDES du métier

VENDEUR/VENDEUSE

6 ACTIVITÉS - CLÉ CŒUR DU MÉTIER

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT			
Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Saluer le client en face à face et au téléphone	<ul style="list-style-type: none">• Adopter les règles d'usage vestimentaire et de politesse	<ul style="list-style-type: none">• Etre attentif aux autres	<ul style="list-style-type: none">• Les règles de politesse• Les principes de la communication• Les règles vestimentaires
2. accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)	<ul style="list-style-type: none">• Indiquer au client l'endroit concerné et /ou la personne pertinente pour répondre à la demande• Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande		<ul style="list-style-type: none">• L'implantation du magasin• L'assortiment de produits
3. Consulter une base de données	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher les informations pertinentes dans une base de données informatisée ou papier• Gestion de stock		<ul style="list-style-type: none">• Les notions sur une base de données informatisée ou papier• Encodage et contrôle des stocks

ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : TECHNIQUES DE BASE DE VENTE

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Prendre contact avec le client (vendeur vers client)	<ul style="list-style-type: none"> S'informer des besoins du client Poser les questions adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> Adopter une écoute active (reformulation) 	<ul style="list-style-type: none"> La typologie des clients Les techniques de base pour cerner les demandes et les besoins du client et plus particulièrement les différents modes d'achats
2. Présenter les produits suivant les besoins du client	<ul style="list-style-type: none"> Présenter la marchandise en énonçant ses qualités principales en fonction des besoins du client Mettre en avant les avantages, les promotions (Affichage). Proposer des articles alternatifs quand l'article souhaité n'est pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> S'exprimer correctement et avec assertivité 	<ul style="list-style-type: none"> La politique commerciale de l'entreprise Les offres, les actions promotionnelles L'assortiment des produits, les stocks disponibles Base de données informatique
3. argumenter la vente	<ul style="list-style-type: none"> Construire un argumentaire à partir des qualités intrinsèques du produit, du budget du client, des services disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter son langage et son comportement aux réactions du client Synthétiser les informations 	<ul style="list-style-type: none"> Les principes d'argumentation Les types d'objections et les techniques de réponses
4. Conclure la vente	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des produits additionnels 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier le moment adéquat pour engager la vente complémentaire et pour conclure la vente 	<ul style="list-style-type: none"> L'assortiment des produits Les produits complémentaires Les techniques pour conclure la vente
5. Emballer la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> Adapter l'emballage au produit 	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à l'esthétique de l'emballage et à la fonctionnalité 	<ul style="list-style-type: none"> Différents modes d'emballage

6. Prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler la prise de congé 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le moment de prendre congé 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de prise de congé
7. Contribuer au bon fonctionnement du magasin	<ul style="list-style-type: none"> • Percevoir ce qu'il se passe autour de soi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Attitude générale adéquate. • Respecter les règles de déontologie. • Gérer les émotions 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : ENCAISSER LES ACHATS

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Ouvrir la caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures adéquates • Compter le fond de caisse 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer le stress 	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures et les usages
2. Encoder des données	<ul style="list-style-type: none"> • Pointer et/ou scanner les marchandises • Manipuler le clavier 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir une attitude concentrée • Evaluer le montant du compte 	<ul style="list-style-type: none"> • Le tableau de fonctionnement général du poste de travail
3. Encaisser	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la validité des modes de paiement • Calculer le compte du client • Rendre la monnaie • Vérifier le compte en cas de doute 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir une attitude concentrée • Faire preuve de discrétion • Maintenir un rythme constant 	<ul style="list-style-type: none"> • Etre familiarisé avec la monnaie • Reconnaître l'argent et calculer • Les modes de paiement (cartes de paiement, chèques repas, cartes de délité, bons de réduction)

ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : Présenter et mettre en valeur les marchandises, réassortir les rayons.

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Veiller à la propreté du magasin et de ses abords	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques d'entretien (intérieur et extérieur) en respectant les normes de sécurité et d'hygiène • Trier les déchets 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de vigilance pour le maintien de la propreté (coup d'œil propreté) • Respecter les critères de tri de déchets 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de nettoyage • Les normes de sécurité, d'hygiène et environnementales
2. Préparer les vitrines, présentoirs, rayons en vue d'une nouvelle présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le matériel et les accessoires nécessaires • Entretien des espaces de présentation 		<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de nettoyage • Normes de sécurité et d'hygiène • Maîtriser les termes techniques
3. Préparer les marchandises à exposer ou à vendre	<ul style="list-style-type: none"> • Etiqueter les produits 		<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la marchandise à réassortir • Les codes figurant sur les étiquettes • Les modes d'étiquetage
4. Pourvoir au placement d'articles exposés suivant les consignes ou en fonction d'un modèle proposé	<ul style="list-style-type: none"> • Ranger systématiquement les rayonnages 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les éléments décoratifs pour le magasin • Etre sensible aux aspects esthétiques • Etre créatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'organisation du magasin • Les techniques de présentation des marchandises et leurs supports
5. assurer la rotation des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures de rotation des marchandises 	Etre méthodique, organisé et ordonné	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de rotation des marchandises (date de péremption, pictogrammes).
6. Effectuer le réassort	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter les rayons en fonction des besoins 		<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'organisation du magasin • Les techniques de présentation des marchandises et leurs supports • Les techniques de prévention du vol

ACTIVITÉ-CLÉ N°5 : Assurer la manutention de la marchandise et réaliser un inventaire.

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Réceptionner une livraison	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées • Encoder les entrées et les retours de marchandises 	<ul style="list-style-type: none"> • Etre méthodique, organisé, ordonné • Attitude de sensibilisation vis-à-vis du client par rapport à la politique de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Différents documents commerciaux courants • Règles d'encodage manuel et informatique
2. Stocker les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer et appliquer les procédures de stockage • Identifier et appliquer les procédures et règles de manutention • Utiliser le matériel de manutention manuelle (diable, transpalette, caddie.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les règles de manutention des charges en fonction des lieux • Se conformer aux procédures • Respecter les règles de sécurité et d'ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de stockage • Les procédures et règles de la manutention des charges • Les règles d'utilisation des outils de manipulation des charges • Les règles de sécurité et d'ergonomie
3. Inventorier les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un comptage manuel ou informatisé (scanner) 	<ul style="list-style-type: none"> • Etre méthodique, organisé, ordonné • Maintenir une attitude concentrée 	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents administratifs en usage

ACTIVITÉ-CLÉ N°6 : Sécurité au travail.

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
Faire face à des situations urgentes	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures adaptées à la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de soi 	<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de sécurité incendie • Les services d'urgence • Les pictogrammes spécifiques.

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie professionnelle »

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations) Identifier son propre rôle Analyser une situation problème Développer son esprit critique et d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> S'adapter à la culture d'entreprise Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail Réaliser sa part de travail Etablir des relations de travail collaboratives et courtoises Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance... Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance Faire preuve d'assertivité Gérer son stress, ses émotions, son agressivité 	<ul style="list-style-type: none"> Organigramme Aspects légaux du travail : contrat de travail...
2. Communiquer (de manière adé- quate) en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Exprimer clairement un message 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter un message au contexte et à l'interlocuteur Utiliser les règles de bienséance et de politesse adéquates 	Principes de base de la communication
3. Organiser et planifier son travail	<ul style="list-style-type: none"> Gérer son temps de travail Evaluer son travail Réaliser un planning Mettre des priorités Anticiper : agir en tenant compte des tendances et des conséquences futures 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les obligations et impératifs auxquels il faut faire face Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> Méthodes de gestion du temps Méthodes d'auto-évaluation

4. adopter un comportement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter un rythme de travail adapté (suivre le rythme du travail) • Gérer un horaire lié au métier 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter le matériel mis à disposition • Aller jusqu'au bout du travail commencé • S'approprier le sens du travail bien fait : s'appliquer des normes de qualité et les respecter • Respecter les délais • Supporter et gérer le stress induit par une situation imprévue ou urgente • Adopter un comportement professionnel non discriminant • Adopter une tenue adaptée 	Connaître les bases du métier
5. Respecter l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser rationnellement l'énergie • Gérer correctement les déchets • Limiter les nuisances environnementales 	Respecter les réglementations en vigueur	Règles liées à l'environnement en fonction de la situation de travail

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie sociale »

Compétences	Aptitudes		Savoirs
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Se connaître et prendre soin de soi	<ul style="list-style-type: none"> • Développer l'estime de soi • Surmonter ses émotions liées à des situations tendues ou agressantes • Développer des stratégies de résolution de problèmes (sociaux) • Développer des stratégies pour être acteur de sa vie • Apprendre de ses expériences et développer une attitude réflexive par rapport à ses choix et ses actes 		
2. Communiquer	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer dans le respect de soi et des autres (notamment comportement non discriminant) • Maîtriser les codes oral et écrit • Extraire l'essentiel de l'information disponible et la structurer • Défendre, faire comprendre ses idées, les argumenter 		
3. Participer à une vie collective	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et soutenir les valeurs/fondements de la société • Analyser une situation et se positionner • Développer des stratégies pour être acteur de changement • Eveil/conscientisation par rapport à soi mais aussi par rapport à la société et ses enjeux • Respecter son environnement (utiliser rationnellement l'énergie, limiter les nuisances environnementales...) 		

4. S'intégrer sur le marché de l'emploi.	<ul style="list-style-type: none">• Connaître le cadre de l'emploi et le marché du travail• Rechercher un emploi, une formation ou un stage• Trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle• Gérer sa mobilité• Gérer la garde des enfants• Adapter son projet face aux réalités professionnelles		
---	--	--	--