



COMMISSION EUROPÉENNE
Fonds social européen



Document complémentaire au référentiel du BEPA Conseil-vente

Document de travail janvier 2011

Sommaire

Ce document complémentaire du référentiel de diplôme est destiné aux équipes pédagogiques. Outre la présentation du diplôme, il comprend deux parties :

1. Présentation du BEPA Conseil-vente	3
2. Présentation des fiches compétences - SPS	3
3. Les fiches compétences du BEPA Conseil-vente	7
Annexe : Textes réglementaires et autres références	20

Ce document réunit les fiches compétences relatives à l'emploi de vendeur dans les secteurs de la vente de produits alimentaires, de produits de jardin et de l'animalerie. Il est complémentaire au référentiel du diplôme de BEPA. Il est indissociable de ce référentiel, qui est l'outil de référence des enseignants et doit être consulté dans sa globalité, quelle que soit leur spécialisation.

1. Présentation du BEPA Conseil-vente

Le Brevet d'études professionnelles agricoles Conseil-vente du ministère chargé de l'agriculture relève du champ professionnel Conseil-vente

Il est rattaché aux spécialités Technicien Conseil Vente en alimentation, Technicien Conseil Vente en Animalerie et Technicien Conseil Vente de produits de jardin du baccalauréat professionnel.

Le BEPA est une certification intermédiaire qui s'inscrit dans un cursus de baccalauréat professionnel en 3 ans. Sa délivrance est indépendante de celle du bac pro.

Ce diplôme national atteste d'une qualification professionnelle. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et classé au niveau V de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation.

Le référentiel du diplôme comporte :

- un référentiel professionnel qui caractérise les activités professionnelles des emplois de vendeurs visés par le diplôme,
- et un référentiel de certification qui précise les capacités générales et professionnelles requises pour l'obtention du diplôme et donne le règlement d'examen.

Ce document peut être téléchargé sur le site chlorofil.fr

<http://www.chlorofil.fr/certifications/textes-officiels/mise-en-oeuvre-des-diplomes-et-certifications/textes-et-references-specifiques/bepa.html>

2. Présentation des fiches compétences

Les référentiels de diplômes sont des documents réglementaires destinés à être consultés ou utilisés par différentes catégories d'utilisateurs : les enseignants, les personnes chargées de la gestion du système, les professionnels du secteur, les apprenants, les parents d'élèves... C'est pourquoi ces documents ne présentent que les éléments indispensables à ces utilisateurs.

D'autres informations, utiles au travail des équipes pédagogiques tant pour préparer la formation que l'évaluation ou encore pour organiser les phases d'alternance, sont réunies sous forme de fiches appelées « fiches compétences » dans ce document complémentaire. Ces informations proviennent de la phase d'ingénierie qui a permis d'élaborer le référentiel professionnel du diplôme.

Les fiches compétences sont issues de l'analyse du travail et s'appuient sur le repérage de situations professionnelles *significatives*, reconnues par les professionnels (employeurs et salariés titulaires des emplois) comme particulièrement révélatrices de la compétence¹.

¹ Parmi les critères utilisés pour leur détermination peuvent être cités : la fréquence, la complexité, la prise en compte d'aspects prospectifs ou répondant à des nécessités politiques, réglementaires, stratégiques, sociales, éducatives.

Les situations et les ressources² décrites dans ces fiches ne constituent pas une liste exhaustive et certaines sont actualisables. Ont été retenues celles qu'il paraît indispensable de maîtriser pour exercer le métier dans une majorité de configurations observées. Une fiche est élaborée pour chaque champ de compétences suffisamment homogène pour être distingué. La liste des situations significatives et les champs de compétences correspondants figurent dans le référentiel professionnel du diplôme. Elle est reproduite dans ce document (page suivante).

Les fiches sont toutes structurées sur le même modèle³. Elles précisent pour chaque champ de compétences :

- des éléments de contexte : finalité du travail, responsabilité et autonomie du salarié, environnement de travail, indicateurs de réussite.
- les ressources à mobiliser pour mettre en œuvre efficacement les activités : savoir-faire, savoirs identifiés par les professionnels, savoir-faire consolidés par l'expérience, comportements professionnels.

Les fiches permettent d'appréhender la nature des emplois et des activités des futurs diplômés. Elles servent également de référence pour la validation des acquis de l'expérience.

Utilisation des fiches compétences pour la formation et l'évaluation

Les fiches compétences donnent des indications aux équipes pour l'élaboration de situations de formation et d'évaluation, en particulier pour les évaluations en situation professionnelle. Elles peuvent aussi être utilisées comme support de discussion avec les maîtres de stage ou d'apprentissage, au moment où se négocient avec ces derniers les objectifs des périodes en milieu professionnel.

Remarque : Les fiches compétences concernent la description de situations professionnelles maîtrisées par des professionnels confirmés. Les équipes tiendront compte dans la préparation des évaluations que les capacités attestées par le diplôme ne visent pas ce niveau de maîtrise mais celui nécessaire à l'insertion dans l'emploi.

² Le terme « ressources » est entendu au sens de tout ce sur quoi s'appuie le professionnel pour exercer avec compétence ses activités : les ressources peuvent être des connaissances (savoirs), des savoir-faire, des comportements... dont la combinatoire permet la compétence. N'ont été retenues dans les fiches compétences que les « ressources » qui peuvent être acquises par la formation ou par l'expérience. C'est pourquoi n'y figure aucune mention d'aptitudes ou de qualités personnelles.

³ Les définitions des rubriques des fiches compétences sont téléchargeables sur la même page internet que le référentiel et le document complémentaire.

Situations professionnelles significatives

L'analyse des emplois et l'analyse du travail effectuées pour élaborer le référentiel professionnel ont permis d'identifier un certain nombre de situations professionnelles significatives de la compétence (SPS). Ces situations ont été indiquées par les professionnels comme représentatives du cœur du métier. Elles sont peu nombreuses et elles mobilisent les compétences-clés nécessaires à l'exercice du métier.

Le tableau suivant, extrait du référentiel professionnel, présente les SPS des emplois visés par le BEPA Conseil-vente. Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon la nature des compétences qu'elles mobilisent et la finalité visée.

Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences		
Champ de compétences	SPS	Finalités
Gestion des stocks et du rayon	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réalisation ou actualisation de l'inventaire des produits en rayon et en réserve ✓ Préparation des commandes sur les supports prévus ✓ Utilisation de l'informatique dans la gestion du rayon : micro-ordinateurs, outils numériques portatifs ✓ Remplissage et rangement dans les linéaires dans le respect des règles du merchandising et du plan d'implantation des produits ✓ Etiquetage des produits ✓ Maintien des produits et du rayon dans un état de propreté et d'hygiène ✓ Sélection, retrait des linéaires et enregistrement des produits impropres à la vente ✓ Contrôle des étiquettes et du rangement et du remplissage des linéaires conformément aux règles et aux plans d'implantation et de merchandising 	<p>Obtenir un niveau de stock optimum en réserve et en rayon pour chacun des produits et s'assurer de la qualité des produits reçus</p> <p>Présenter des linéaires, des produits et un affichage conformes à la réglementation, aux attentes du client et aux plans et règles d'implantation et de merchandising</p>
Application de techniques commerciales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueil et orientation du client dans le but de faciliter ses achats ✓ Ecoute et questionnement du client en vue de préciser ses besoins ✓ Conseil au client et développement d'un argumentaire de vente ✓ Conclusion de la vente et proposition d'une vente additionnelle ✓ Présentation et mise en valeur des produits en promotion et des linéaires conformément aux règles et plans d'implantation et de merchandising 	<p>Proposer un rayonnage attractif et un service de qualité aux clients en adoptant des techniques de vente propres à les fidéliser. Développer la clientèle, le chiffre d'affaires et la rentabilité du rayon.</p>
Communication et travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compte rendu et échange avec son supérieur hiérarchique ✓ Communication avec ses collègues ✓ Application des textes et consignes en matière de sécurité et d'hygiène des personnes et des biens et de protection de l'environnement 	<p>Entretenir des relations de collaboration avec la hiérarchie et l'équipe du magasin en respectant les consignes et textes en vigueur</p>

Champ de compétences spécifique au secteur de la vente de produits alimentaires

<p>Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits alimentaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Passage des commandes ✓ Réception de la marchandise en procédant aux vérifications et enregistrements nécessaires ✓ Préparation des produits alimentaires et du matériel utilisé pour ces denrées ✓ Application des consignes permettant de respecter la chaîne du froid 	<p>Proposer aux clients des produits alimentaires de qualité contribuant à la bonne réputation du magasin</p>
---	---	---

Champ de compétences spécifique au secteur de produits de jardin

<p>Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits de jardin</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réalisation des principales opérations techniques nécessaires à l'entretien, la préparation et la vente des végétaux ✓ Repérage des agressions et anomalies sur les végétaux ✓ Vérification du fonctionnement des matériels de jardins et réglage des paramètres ✓ Application de la réglementation propre aux spécificités des produits de jardin 	<p>S'assurer du bon état de santé des végétaux et montrer aux clients le professionnalisme du vendeur du magasin en ce qui concerne les produits de jardin</p>
--	---	--

Champ de compétences spécifique au secteur en animalerie

<p>Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente en animalerie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérification du fonctionnement des matériels d'animalerie et réglages des paramètres ✓ Entretien du lieu de vie et alimentation des animaux ✓ Repérage des anomalies comportementales des animaux et des symptômes des maladies ou blessures ✓ Réalisation des opérations techniques spécifiques lors de la réception et la vente d'animaux ✓ Réalisation des tâches inhérentes à la réglementation concernant les animaux et la vente de ces derniers 	<p>S'assurer du bon état de santé des animaux et montrer aux clients le professionnalisme du vendeur du magasin dans le domaine de l'animalerie</p>
--	--	---

3. Les fiches compétences du BEPA Conseil-vente

Fiches communes à tous les secteurs

- 1. Gestion des stocks et du rayon**
- 2. Application de techniques commerciales**
- 3. Communication et travail en équipe**

Fiche spécifique au secteur de la vente de produits alimentaires

- 4.1. Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits alimentaires**

Fiche de compétences spécifique au secteur de produits de jardin

- 4.2 Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits de jardin**

Fiche de compétences spécifique au secteur en animalerie

- 4.3 Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente en animalerie**

Chaque champ de compétences fait l'objet d'une fiche descriptive.

1. Gestion des stocks et du rayon

Situations professionnelles significatives

- ✓ Réalisation ou actualisation de l'inventaire des produits en rayon et en réserve
- ✓ Préparation des commandes sur les supports prévus
- ✓ Utilisation de l'informatique dans la gestion du rayon : micro-ordinateurs, outils numériques portatifs
- ✓ Remplissage et rangement dans les linéaires dans le respect des règles du merchandising et du plan d'implantation des produits
- ✓ Etiquetage des produits
- ✓ Maintien des produits et du rayon dans un état de propreté et d'hygiène
- ✓ Sélection, retrait des linéaires et enregistrement des produits impropres à la vente
- ✓ Contrôle des étiquettes et du rangement et du remplissage des linéaires conformément aux règles et aux plans d'implantation et de merchandising

Finalité :

Obtenir un niveau de stock optimum en réserve et en rayon pour chacun des produits et s'assurer de la qualité des produits reçus.

Présenter des linéaires, des produits et un affichage conformes à la réglementation, aux attentes du client et aux plans et règles d'implantation et de merchandising.

Responsabilité :

Le vendeur est responsable d'un espace de vente et des produits se rapportant à cet espace. Autrement dit, il est responsable de la gestion des stocks en rayon (et parfois en réserve), de l'approvisionnement, de l'entretien et du suivi et du contrôle des linéaires.

La taille de l'espace de vente est variable en fonction de l'entreprise. Il couvre au minimum quelques linéaires, parfois un rayon entier et il peut s'étendre jusqu'à la réserve d'où viennent les produits.

Selon la taille et le type de magasin, le vendeur exerce sa responsabilité sous l'autorité d'un chef de rayon ou d'un responsable qui peut être le directeur du magasin ou le responsable d'un secteur du magasin.

Dans le cadre imposé par la réglementation et dans le respect des consignes de sa hiérarchie, le vendeur dispose d'une large autonomie pour préparer les commandes, assurer la mise en rayon, l'étiquetage des produits et l'entretien des linéaires et produits, procéder au contrôle de l'affichage et au balisage et effectuer le retrait des produits non conformes.

Environnement de travail :

Le vendeur opère de nombreux déplacements, surtout lorsque son espace de travail s'étend de la réserve au rayon. Dans ce dernier cas, il utilise des matériels permettant l'acheminement des produits aux linéaires, ce qui ne le dispense pas de soulever fréquemment des charges manuellement. Son travail impose une station debout quasi permanente.

Le vendeur se sert de matériel permettant l'entretien des linéaires et le balisage. Le vendeur utilise aussi des matériels et supports spécifiques lors de l'étiquetage et du contrôle des étiquettes. Il utilise notamment des matériels informatiques, terminaux portatifs et logiciels pour gérer ses stocks, approvisionner son rayon et opérer les enregistrements et contrôles.

L'approvisionnement, les travaux d'entretien, l'étiquetage et les enregistrements correspondants à ces travaux se font souvent avant l'arrivée des clients ou après leur départ, ce qui implique des contraintes horaires (reprise du travail tôt le matin ou départ tard le soir).

Le vendeur est en relation fréquente avec sa hiérarchie, avec des collègues (du même rayon, des rayons avoisinants, des caisses ou de l'administration du magasin) et éventuellement avec des fournisseurs pour les commandes.

Indicateurs de réussite :

Nombre de ruptures de stock sur un temps donné constatées par produit, par linéaire ou catégorie de produits et pour le rayon

Nombre d'erreurs de commande sur un temps donné

Nombre d'anomalies constatées à réception des marchandises par produit et par fournisseur

Nombre et taux de pertes ou de démarques par produit par rapport à un niveau optimum des stocks.

Nombre et taux de réclamations et de retours-clients pour les différents produits et catégories de produits

Nombre total d'anomalies/erreurs d'étiquetage par linéaire signalées par les clients ou d'autres personnes

Nombre et nature des non-concordances entre affichage catalogue et étiquetage en linéaires. Part des erreurs de prix sur l'ensemble des erreurs d'étiquetage.

Application de la réglementation sur l'entretien et la vente des produits

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Utiliser un ordinateur pour consultation et entrée de données</p> <p>Utiliser un logiciel courant de gestion des stocks</p> <p>Utiliser un terminal portatif</p> <p>Estimer les stocks de produits en rayon et en réserve</p> <p>Déterminer le niveau des commandes par article</p> <p>Préparer un bon de commande</p> <p>Passer une commande</p> <p>Vérifier les livraisons</p> <p>Utiliser les matériels de transfert des marchandises réserve – rayon</p> <p>Remplir un linéaire en prenant en compte la DLC, le plan et les règles d'implantation et de merchandising</p> <p>Se servir d'une étiqueteuse</p> <p>Repérer des articles non conformes</p> <p>Calculer les marges bénéficiaires sur les principaux produits et les catégories de produits</p> <p>Interpréter les marges bénéficiaires</p>	<p>Connaissance des produits : principaux paramètres de qualité à contrôler à réception des produits, DLC, vitesse de rotation pour les principaux produits, conditions à réunir pour un maintien en bon état ou une conservation optimum</p> <p>Connaissance des fournisseurs</p> <p>Terminologie relative à la gestion des stocks : inventaire, stocks optimum, minimum, maximum, flux tendus, rotation des stocks, cadencier...</p> <p>Fluctuations de la demande potentielle par catégorie de produits en fonction de la période et de la saison</p> <p>Mode de calcul et interprétation du coût, du prix et des marges sur un produit</p> <p>Niveau des marges bénéficiaires sur les principaux produits et les catégories de produits</p> <p>Différentes formes d'entreprises</p> <p>Composants et acteurs des filières et des circuits par où passent les produits</p> <p>Loi des trois P (prix, plein, propre)</p> <p>Réglementation concernant le transport, le stockage, la conservation, l'entretien, l'étiquetage, la promotion et la vente des produits</p> <p>Certifications et signes de qualité (dont distinction entre ceux concernant le magasin ou l'enseigne et ceux concernant les produits)</p> <p>Notions liées au développement durable, économies d'énergie, recyclage des déchets et réglementations sur ces sujets</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Maîtriser l'historique des ventes par produit</p> <p>Estimer rapidement visuellement un stock</p> <p>Déterminer le niveau optimum du stock concernant les différents produits et catégories de produits</p> <p>Anticiper les commandes en fonction de divers facteurs susceptibles d'influencer les achats des clients : saison, événement local, météo, programmation télé et cinématographie ...</p> <p>Déterminer le moment optimum pour déclencher la commande et le volume de celle-ci par produit</p> <p>Observer et diagnostiquer toute anomalie en réserve ou en rayon</p> <p>Intégrer ou visualiser l'ensemble des composantes de l'espace dont on est responsable</p> <p>Identifier la ou les personnes ressources à mobiliser en cas de problème</p>	<p>Faire preuve d'attention, de rigueur et de ponctualité, de réactivité</p> <p>Faire preuve d'autonomie dans le rayon et avec le client</p> <p>Surveiller l'intégralité de l'espace de vente dans un souci de rentabilité</p> <p>Avoir le souci de l'actualisation de ses connaissances</p> <p>Soigner sa présentation</p> <p>Veiller à la propreté et à la présentation de son espace de vente</p>

2. Application de techniques commerciales

Situations professionnelles significatives

- ✓ Accueil et orientation du client dans le but de faciliter ses achats
- ✓ Ecoute et questionnement du client en vue de préciser ses besoins
- ✓ Conseil au client et développement d'un argumentaire de vente
- ✓ Conclusion de la vente et proposition d'une vente additionnelle
- ✓ Présentation et mise en valeur des produits en promotion et des linéaires conformément aux règles et plans d'implantation et de merchandising

Finalité :

Proposer un rayonnage attractif et un service de qualité aux clients en adoptant des techniques de vente propres à les fidéliser. Développer la clientèle, le chiffre d'affaires et la rentabilité du rayon.

Responsabilité / autonomie :

Le vendeur est responsable d'un espace de vente et des produits se rapportant à cet espace jusqu'à leur vente. Autrement dit, le vendeur peut être tenu responsable de l'évolution du chiffre d'affaires afférent à son espace de vente. L'espace de vente intègre au moins des linéaires, les produits qui s'y trouvent, le balisage des linéaires et l'affichage concernant les produits.

Selon la taille et le type de magasin, le vendeur exerce sa responsabilité sous l'autorité d'un chef de rayon ou d'un responsable qui peut être le directeur du magasin ou le responsable d'un secteur du magasin.

Dans le cadre imposé par la réglementation et dans le respect des consignes de sa hiérarchie, il dispose de l'autonomie nécessaire pour conseiller et vendre sans assistance. Cependant, lorsqu'il ne connaît pas certains produits ou lorsque des produits font l'objet d'une législation particulière, il peut orienter le client vers un vendeur spécialisé ou certifié.

Dans le respect des règles du merchandising et du plan d'implantation des produits il dispose d'une marge de manœuvre pour mettre en valeur les produits en linéaires. Il peut, en accord avec sa hiérarchie, décider des promotions au quotidien, selon l'état des stocks en rayon et en réserve.

Environnement de travail :

Le vendeur est en relation fréquente avec les clients et il se rend disponible pour eux.

Les horaires d'ouverture aux clients ayant tendance à s'amplifier, les contraintes horaires liées à l'approvisionnement, à l'entretien et au suivi des linéaires sont renforcées. Ainsi, le vendeur est souvent appelé à travailler tôt le matin ou tard le soir et peut se voir imposer un emploi du temps fractionné et irrégulier au cours de la semaine ou d'une semaine à l'autre. L'impact des saisons et la localisation géographique du magasin (par exemple en zone d'affluence touristique) peuvent aussi modifier les horaires et jours d'ouverture, jours qui peuvent inclure samedis, dimanches et jours fériés et qui rentrent dans l'emploi du temps du vendeur. Le magasin demande parfois aux vendeurs d'endosser la tenue de l'enseigne.

Indicateurs de réussite :

Niveau et évolution du chiffre d'affaires pour le rayon

Part du chiffre d'affaires représentée par les promotions et évolution de cette part

Ratio temps consacré au client/chiffre d'affaire réalisé

Fréquentation du rayon

Fidélisation des clients

Réalisation de ventes additionnelles

Satisfaction des clients (réclamations et retours-clients)

Réduction des temps d'attente

Propositions visant à faciliter le travail, à rendre le rayon plus attractif, à augmenter le chiffre d'affaires...

Application de la réglementation

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Appliquer les étapes des techniques de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> Saluer, accueillir avec le sourire Orienter le client dans le but de faciliter ses achats Ecouter le client (et lui montrer qu'on l'écoute) Identifier le comportement d'achat du client au travers des premiers échanges Interroger le client sur ses besoins, ses goûts, ses attentes, la destination du produit Répondre aux questions du client Apporter des conseils, argumenter Répondre aux objections du client Conclure la vente Proposer une vente additionnelle Prendre congé du client <p>Adapter ses techniques de vente au produit et aux circonstances</p> <p>Traiter une réclamation ou un service après vente (SAV) simple</p> <p>Calculer et interpréter les marges bénéficiaires sur les principaux produits et les catégories de produits</p> <p>Soutenir une conversation technique simple en anglais</p>	<p>Connaissances des produits</p> <p>Loi des 80-20</p> <p>Connaissance des produits</p> <p>Connaissance des fournisseurs des produits</p> <p>Réactions-type des clients</p> <p>Terminologie relative au marketing et à la vente</p> <p>Certifications et signes de qualité (dont distinction entre ceux concernant le magasin ou l'enseigne et ceux concernant les produits)</p> <p>Caractéristiques des supports de promotion des produits et du magasin : catalogue, affiche, banderole, publicité sur le lieu de vente, mailing postal et numérique...</p> <p>Arbre des paramètres influençant le chiffre d'affaires et/ou la marge bénéficiaire (paramètres internes au magasin/d'origine externe, liés au vendeur/liés à l'entreprise, liés au client/liés au produit, liés à l'espace, liés au temps (ou la période)...</p> <p>Mode de calcul et interprétation du coût, du prix et des marges sur un produit</p> <p>Niveau des marges bénéficiaires sur les principaux produits et les catégories de produits</p> <p>Connaissance des profils-type de la clientèle du magasin</p> <p>Connaissance personnelle du client, notamment son niveau d'exigence, ses goûts, sa fréquentation du magasin...</p> <p>Réglementation concernant le transport, le stockage, la conservation, l'entretien, l'étiquetage, la promotion et la vente des produits</p>
Savoir faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Identifier les caractéristiques de consommation d'un client</p> <p>Adapter ses techniques de vente au type de produit, aux circonstances et au profil du client</p> <p>Personnaliser ses techniques de vente grâce à sa connaissance du client</p> <p>Maîtriser l'historique des ventes par produit</p> <p>Pour une vente additionnelle : identifier les articles complémentaires de l'achat initial</p> <p>Traiter une réclamation ou une demande de SAV complexe</p> <p>Rassurer un client insatisfait</p> <p>Anticiper les commandes en fonction des facteurs susceptibles d'influencer les achats des clients</p> <p>Anticiper sur les produits qui pourraient marcher</p> <p>Intégrer l'ensemble des composantes de son espace de vente</p> <p>Identifier la ou les personnes ressources à mobiliser en cas de problème</p>	<p>Soigner sa présentation</p> <p>Faire preuve d'amabilité, d'écoute, de disponibilité, de dynamisme</p> <p>Avoir le souci d'apporter un conseil adapté à la demande du client</p> <p>Orienter le client vers un collègue connaisseur en cas de méconnaissance de produits ou de produits à réglementation particulière</p>

3. Communication et travail en équipe

Situations professionnelles significatives

- Compte rendu et échange avec son supérieur hiérarchique
- Communication avec ses collègues
- Application des textes et consignes en matière de sécurité et d'hygiène des personnes et des biens et de protection de l'environnement

Finalité :

Entretenir des relations de collaboration avec la hiérarchie et l'équipe du magasin en respectant les consignes et textes en vigueur.

Responsabilité / autonomie :

Bien que responsable d'un espace de vente donné, le vendeur travaille en équipe et sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Selon la taille et le type de magasin, il s'agit d'un chef de rayon, d'un responsable d'un secteur du magasin ou du directeur du magasin.

Selon les règles internes de l'entreprise, ses initiatives à l'égard des tiers (fournisseurs, clients), des produits et de leur attractivité doivent être le plus souvent validées par le supérieur hiérarchique.

Environnement de travail :

Comme le vendeur appartient à une équipe, il peut être appelé à travailler hors de son rayon (autre rayon, réserve ou caisse) et faire appel à un collègue dans le cas de demandes de conseils d'un client pour des produits à législation particulière ou lorsqu'il ne connaît pas les produits.

Dans le cadre de ses activités, le vendeur est parfois en contact avec les organisations ou les acteurs en amont de son espace de vente (centrales d'achat, grossistes, fournisseurs indépendants, ...).

Vis-à-vis de ses collègues et des clients, le vendeur a le souci de la sécurité des personnes. Egalement soucieux de l'image du magasin, il porte une attention particulière à l'hygiène du rayon, à sa tenue et à la protection de l'environnement, notamment dans le tri et l'élimination des déchets et emballages. Son comportement intègre par ailleurs le respect des règles communes internes au magasin.

Enfin, le vendeur opère dans un environnement organisationnel et culturel propre à chaque entreprise. Celle-ci peut être totalement indépendante ou appartenir à un groupe de magasins ou à une enseigne particulière. Selon la situation, les valeurs, les messages portés par la direction, l'état d'esprit du personnel, l'ambiance et le rythme de travail au sein du magasin seront différents. Ces spécificités devront être intégrées par le vendeur dans le cadre de ses activités, notamment en termes de réactivité à diverses sollicitations ou anomalies constatées et dans sa communication avec les clients et ses collègues.

Indicateurs de réussite :

Régularité des échanges avec les interlocuteurs principaux

Diffusion par le vendeur de messages portés par la direction/le magasin lors des échanges avec les clients et les collègues

Application de la réglementation

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Communiquer avec ses collègues Communiquer avec son supérieur hiérarchique Communiquer avec les fournisseurs Communiquer avec les clients S'intégrer dans une équipe Travailler en équipe Lire et interpréter des documents relatifs notamment à l'emploi et aux activités de l'entreprise</p>	<p>Fonctionnement et schéma de la communication. Application dans la relation avec la hiérarchie, les collègues, les clients et les fournisseurs Statuts et organisation des entreprises Définition et fonctionnement d'une équipe et du travail d'équipe dans le cadre professionnel Réglementation concernant l'hygiène et la sécurité des personnes Réglementation concernant la protection de l'environnement Notions liées au développement durable, économie d'énergie, recyclage des déchets et réglementations sur ce sujet</p>
Savoir faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Négocier avec un fournisseur Personnaliser ses techniques de vente grâce à la connaissance que l'on a du client Traiter une réclamation ou une demande de SAV complexe Savoir qui doit régler tel ou tel problème : soi même, appel au supérieur hiérarchique, appel des tiers concernés par le problème (fournisseur, collègue) Identifier la ou les personnes ressources à mobiliser en cas de problème</p>	<p>Faire preuve de souplesse, d'adaptabilité, d'initiative, d'esprit d'équipe Orienter le client vers un collègue connaisseur en cas de méconnaissance de produits et de produits à réglementation particulière</p>

Champ spécifique au secteur de la vente de produits alimentaires

4.1 Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits alimentaires

Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none">➤ Passage des commandes➤ Réception de la marchandise en procédant aux vérifications et enregistrements nécessaires➤ Préparation des produits alimentaires et du matériel utilisé pour ces denrées➤ Application des consignes permettant de respecter la chaîne du froid
Finalité : Proposer aux clients des produits alimentaires de qualité contribuant à la bonne réputation du magasin.	
Responsabilité / autonomie : Le vendeur en produits alimentaires est responsable de la commande et la réception des marchandises qui le concernent ainsi que du fonctionnement des appareils lui permettant de préparer et de conserver les produits.	
Environnement de travail : Le vendeur de produits alimentaires passe au moins la moitié de son temps de travail à l'approvisionnement des rayons et à l'entretien et au suivi des linéaires et des produits. Il est par ailleurs amené à préparer les produits à la vente, notamment la mise en barquette de denrées alimentaires telles que la viande, la charcuterie, le fromage, l'ensachage des pains et viennoiserie, etc. Les travaux en réserve ou en « laboratoire » (de préparation des produits) l'amènent parfois à stationner en chambre froide ou en salle de cuisson où la température peut être très froide ou très chaude. Le vendeur de produits alimentaires a le goût du contact avec le client. Il montre son intérêt et sa connaissance des produits alimentaires. Il veille en permanence à l'état des produits	
Indicateurs de réussite : Propreté des lieux et qualité des produits Temps de réalisation des activités Etat des appareils Respect de la chaîne du froid Application de la réglementation	

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Préparer des produits carnés (découpage, tranchage...) Préparer des produits laitiers tels que le fromage à la coupe Préparer des produits de la mer et de poissonnerie Conditionner les produits Monter et entretenir une glace de poissonnerie Régler les instruments et matériels Régler la température des lieux où séjournent les produits alimentaires</p>	<p>Connaissances (origine, caractéristiques, mode de préparation à la vente...) sur les quatre catégories de produits alimentaires : produits laitiers et dérivés, produits carnés, fruits et légumes et marée (produits de la mer ou de poissonnerie) Recettes culinaires ou modes de préparation, autres produits accompagnant les principaux produits alimentaires de base (viande, poisson, fromage) Paramètres influençant la nature et le volume de vente de produits alimentaires par catégorie de produits Types de commerces et surfaces où sont vendus les produits alimentaires Composantes et acteurs des filières des produits alimentaires Paysage institutionnel de la vente de produits alimentaires : organisations professionnelles, organismes de contrôle... Signes d'identification de la qualité et de l'origine et mentions valorisantes en produits alimentaires Certifications qualité concernant les surfaces de vente de produits alimentaires Réglementation concernant le transport, le stockage, la conservation, l'étiquetage, la promotion et la vente des produits alimentaires</p>
Savoir faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Adapter ses techniques de vente au type de produit et de client Pour une vente additionnelle : proposer un article complémentaire de l'achat initial et proposer un mode de préparation, un accompagnement ou une recette</p>	<p>Voir champs de compétences transversaux</p>

Champ spécifique au secteur des produits de jardin

4.2 Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente de produits de jardin	
Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none">✓ Réalisation des principales opérations techniques nécessaires à l'entretien, la préparation et la vente des végétaux✓ Repérage des agressions et anomalies sur les végétaux✓ Vérification du fonctionnement des matériels de jardins et réglage des paramètres✓ Application de la réglementation propre aux spécificités des produits de jardin
Finalité : S'assurer du bon état de santé des végétaux et montrer aux clients le professionnalisme du vendeur du magasin en ce qui concerne les produits de jardin.	
Responsabilité / autonomie : Le vendeur en produits de jardin est responsable de l'état des végétaux et du fonctionnement des appareils de son rayon.	
Environnement de travail : Une partie des végétaux étant à l'extérieur, le vendeur en produits de jardins travaille à la fois à l'extérieur et à l'intérieur du magasin. Au moins la moitié du temps de travail du vendeur consiste à approvisionner, entretenir les linéaires et les végétaux ainsi que préparer ces derniers à la vente. Le vendeur en produits de jardin est soucieux de l'application de la réglementation particulière du secteur, notamment concernant le stockage et l'utilisation de produits phytopharmaceutiques. En ce sens, s'il ne connaît pas ou pas assez ces produits, le vendeur oriente le client vers un collègue spécialisé.	
Indicateurs de réussite : Détection et identification des problèmes et maladies des végétaux Propreté des lieux et qualité des végétaux Temps de réalisation des activités Etat des appareils Application de la réglementation	

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Appliquer les techniques de base pour les principaux végétaux vendus : planter, arroser, entretenir les végétaux</p> <p>Préparer les végétaux pour la vente : mettre en pot, tailler, réaliser des compositions florales, emballer les différents types de produits de jardin</p> <p>Régler les matériels de jardin en fonctionnement : dispositif d'arrosage, bassin de jardin</p>	<p>Connaissance des principales espèces de végétaux vendus en jardinerie</p> <p>Pour chacune des espèces végétales principales, connaissance des éléments suivants : nom vulgaire et nom latin, origine, habitat, techniques de plantation et d'arrosage, conditions d'entretien et/ou de développement</p> <p>Caractéristiques et fonctionnement des principaux matériels, installations et outils de jardin</p> <p>Bases de biologie végétale</p> <p>Techniques agronomiques de base utilisées en jardinerie</p> <p>Reconnaissance des principales maladies et ennemis des végétaux de jardinerie</p> <p>Techniques de prévention contre les ennemis et maladies des plantes de jardin</p> <p>Techniques de traitement des maladies et attaques subies par les plantes : techniques alternatives à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques, réglementation propre à la vente et à l'utilisation d'utilisation des produits phytopharmaceutiques</p> <p>Paramètres influençant la nature et le volume de vente de produits de jardin par catégorie de produits</p> <p>Composantes et acteurs des filières des produits de jardin</p> <p>Types de commerces et lieux de vente en produits de jardin</p> <p>Paysage institutionnel de la vente de produits de jardin : organisations professionnelles, organismes de contrôle...</p> <p>Signes d'identification de la qualité et de l'origine en produits de jardin</p> <p>Certifications qualité concernant les surfaces de vente de produits de jardin</p>
Savoir faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Adapter ses techniques de vente au type de produit et de client</p> <p>Pour une vente additionnelle : proposer l'article complémentaire de l'achat initial</p> <p>Opérer un diagnostic sur végétaux et formuler une solution appropriée au problème repéré</p>	<p>Observer l'état des végétaux</p> <p>Démontrer au client son intérêt et sa connaissance des végétaux</p> <p>Donner la priorité à l'acte commercial</p>

Champ de compétences spécifique au secteur en animalerie

4.3 Réalisation d'opérations spécifiques aux points de vente en animalerie

Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none">➤ Vérification du fonctionnement des matériels d'animalerie et réglages des paramètres➤ Entretien du lieu de vie et alimentation des animaux➤ Repérage des anomalies comportementales des animaux et des symptômes des maladies ou blessures➤ Réalisation des opérations techniques spécifiques lors de la réception et la vente d'animaux➤ Réalisation des tâches inhérentes à la réglementation concernant les animaux et la vente de ces derniers
---	--

Finalité :

S'assurer du bon état de santé des animaux et montrer aux clients le professionnalisme du vendeur du magasin dans le domaine de l'animalerie.

Responsabilité / autonomie :

Le vendeur en animalerie est responsable du bien-être et de la santé des animaux de son rayon ainsi que du fonctionnement des appareils de son rayon.

Environnement de travail :

Le vendeur en animalerie passe plus de la moitié de son temps au nettoyage des linéaires, à l'alimentation des animaux, à l'entretien de leurs lieux de vie et à l'approvisionnement des linéaires.

Le vendeur en animalerie applique la réglementation particulière au secteur, notamment concernant la mise en quarantaine d'animaux, la facturation obligatoire pour la vente de certains animaux, la tenue du registre des entrées et sorties d'animaux et l'application de la procédure de retrait pour un animal mort.

Le vendeur pourra exceptionnellement orienter le client vers un collègue dans le cas de demande de conseil pour des animaux demandant des soins très spécifiques et dans le cadre de services après-vente concernant des animaux ou des appareils posant problème. Son travail l'amène à manipuler des animaux.

Indicateurs de réussite :

Absence de perturbations liées aux interventions
Etat des lieux de vie et propreté des animaux
Qualité de l'approche des animaux et des manipulations
Temps de réalisation des activités
Etat des appareils
Respect de la réglementation

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Pour les trois principales catégories d'animaux, chiens et chats, oiseaux, poissons : distribuer l'alimentation, assurer les soins d'entretien courant (animaux et lieux de vie),</p> <p>Observer les animaux et détecter les anomalies éventuelles chez les animaux ou dans leur lieu de vie</p> <p>Reconnaître les principales maladies et anomalies chez les animaux d'animalerie</p> <p>Capter les différents animaux rapidement et en occasionnant le minimum de stress</p> <p>Installer et faire fonctionner les principaux appareils vendus en animalerie</p> <p>Entretenir des conditions de vie dans un aquarium : dispositif de filtration et d'oxygénation de l'eau...</p> <p>Acclimater les animaux</p> <p>Tenir le registre d'entrées et de sorties des animaux</p> <p>Procéder au retrait des animaux morts selon les consignes et la réglementation en vigueur</p>	<p>Connaissance des principales espèces et races des trois catégories d'animaux les plus couramment vendues en animalerie : chiens et chats, poissons, oiseaux</p> <p>Pour chacune des espèces principales, connaissance des éléments suivants : origine, habitat, alimentation, reproduction, hygiène et soins particuliers, caractéristiques comportementales</p> <p>Caractéristiques des aliments pour chiens et chats</p> <p>Fonctionnement des milieux de vie des animaux, notamment aquariums pour les poissons</p> <p>Principes de fonctionnement des équipements vendus en animalerie et paramètres à surveiller</p> <p>Facteurs de stress des animaux et précautions à prendre dans les manipulations, le transport, l'entretien des milieux de vie...</p> <p>Principales anomalies et pathologies chez les animaux les plus couramment rencontrés en animalerie et connaissance des symptômes</p> <p>Prévention et traitement des anomalies et pathologies</p> <p>Caractéristiques des produits d'entretien utilisés en animalerie</p> <p>Paramètres influençant la nature et le volume de vente d'animaux et de produits d'animalerie par catégorie de produits</p> <p>Composantes et acteurs des filières de l'animalerie</p> <p>Types de commerces en animalerie et lieux de vente</p> <p>Paysage institutionnel de l'animalerie : organisations professionnelles, organismes de contrôle...</p> <p>Réglementation propre à l'animalerie, notamment textes qui cadrent l'entretien, le transport et la vente d'animaux</p> <p>Certifications qualité concernant les animaleries</p>
Savoir faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Adapter les techniques de vente au type de produit et de client</p> <p>Pour une vente additionnelle : proposer l'article complémentaire de l'achat initial</p> <p>Traiter une réclamation ou une demande de SAV complexe concernant les animaux ou équipements vendus</p> <p>Mettre en œuvre un plan de prophylaxie</p> <p>Installer des équipements à domicile</p>	<p>Faire preuve de calme et de patience</p> <p>Dominer l'appréhension dans les manipulations des animaux</p> <p>Surveiller en permanence l'état de santé et le comportement des animaux</p> <p>Démontrer au client son intérêt et sa connaissance des animaux</p> <p>Donner la priorité à l'acte commercial</p>

Annexe : Textes réglementaires et autres références

⇒ Décret n° 2009-1007 du 24 août 2009 portant règlement général du brevet d'études professionnelles agricoles

⇒ Arrêté du 17 juillet 2009 portant création et fixant les modalités de délivrance du brevet d'études professionnelles agricoles spécialité « Conseil-vente »

⇒ NOTE DE SERVICE DGER/SDPOFE/N2009-2100 - Date: 01 octobre 2009

Modalités de mise en œuvre des contrôles en cours de formation (CCF) constitutifs de l'épreuve E1 du Brevet d'Etudes Professionnelles Agricoles rénové accessible en cours de cursus du baccalauréat professionnel, pour les candidats ayant accès aux épreuves organisées selon la modalité du contrôle en cours de formation

⇒ NOTE DE SERVICE DGER/SDPOFE/N2009-2110 - Date: 04 novembre 2009

Modalités de mise en œuvre des contrôles en cours de formation (CCF) constitutifs des épreuves E2 et E3 de la spécialité « Conseil Vente » du Brevet d'Etudes Professionnelles Agricoles accessible en cours de cursus du baccalauréat professionnel, pour les candidats ayant accès aux épreuves organisées selon la modalité du contrôle en cours de formation

⇒ CIRCULAIRE DGER/POFE/N2008-2003 du 23 janvier 2008 Recommandations pédagogiques concernant le renforcement de l'enseignement relatif aux produits phytosanitaires, notamment en matière de préservation de la santé et de l'environnement.

⇒ Références des B2i Collège et Lycée (cf. capacité C 4 du référentiel de certification : Utiliser les technologies de l'information et de la communication en autonomie et de manière responsable)

<http://www.b2i.education.fr/index.php>

⇒ Prévention des risques professionnels : la réglementation évolue en permanence. On se référera actuellement au code du travail, partie réglementaire, livre deuxième, réglementation du travail, titre III hygiène, sécurité, conditions de travail, chapitre III sécurité. Pour suivre les évolutions, notamment réglementaires, on peut consulter le site de l'institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)

<http://www.inrs.fr/>