

Module de formation



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

Certificat d'Aptitude Professionnelle agricole
Spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

Module :

MP4- Techniques et pratiques professionnelles commerciales

Objectif général du module :

Mettre en œuvre les activités commerciales courantes du point de vente

Indications de contenus, commentaires, recommandations pédagogiques

L'organisation, de ce module de formation et des périodes de formation en milieu professionnel, devra être pensée pour favoriser l'acquisition des apprentissages des deux capacités auxquelles ce module de formation concourt :

- CP6.1 : « Maintenir le rayon en état marchand »;
- CP6.2 : « Accompagner le client dans son acte d'achat ».

Il ne s'agit pas de rechercher un support d'apprentissage unique qui permette de mettre en œuvre l'ensemble de ces capacités, mais en fonction des lieux de formation et des opportunités offertes par les territoires, de permettre aux apprenants de développer leurs aptitudes commerciales. A ce titre, si l'objectif final de la formation commerciale dans ce CAP agricole est de rendre autonome un vendeur dans le secteur alimentaire en respectant les conditions d'hygiène et de sécurité spécifiques à ce secteur, il peut être opportun de découvrir d'autres secteurs en particulier pour :

- permettre des activités d'accueil vente qui ne sont pas toujours présentes dans des surfaces de vente alimentaires ;
- mettre en évidence, dans un territoire, d'autres fonctions sociales fournies aux usagers par le point de vente, en lien avec le MP2.

En fonction des opportunités et selon le profil des apprenants, pourront être développés :

- des situations pluridisciplinaires impliquant notamment :
 - les sciences et techniques commerciales dans le domaine de l'hygiène permettant le transfert des capacités acquises dans le cadre du MP3 ;
 - les techniques commerciales et l'ESC pour développer les aptitudes à la communication interpersonnelle des apprenants.
- des projets favorisant la découverte des activités commerciales dans l'économie sociale et solidaire ;
- des projets permettant de développer des partenariats avec des structures développant des activités commerciales (ESAT...) et qui accueillent des publics fragiles ;
- des projets permettant de découvrir la fonction commerciale dans des structures touristiques.

Objectif 1- Objectif 1: Situer le point de vente dans le système commercial

Les stratégies pédagogiques mises en œuvre pour atteindre cet objectif auront pour objet de permettre aux apprenants de se construire les repères indispensables pour contextualiser leur activité commerciale au sein du point de vente.

Objectif 1.1- Identifier la place du point de vente dans le circuit de distribution

Identifier les différentes fonctions :

- de gros
- de détail

Repérer les différentes formes de commerce.

La présentation des formes de commerce sera réalisée de façon à permettre à l'apprenant de comprendre les logiques d'approvisionnement spécifiques.

Différencier les différents circuits de distribution :

- canal direct
- canal court
- canal intégré
- canal long.

L'influence du type de circuit sur la qualité des produits et le niveau des prix pourra être mise en évidence par des visites ou des études de situation en liaison avec l'objectif 2.3.2 « faire des choix pour répondre aux besoins de la vie courante », du module MG1. Ce qui permettra de mettre en évidence les intérêts des trois parties prenantes : le consommateur, le producteur et le distributeur.

L'émergence de nouveaux rapports entre consommateurs et producteurs (AMAP, magasins de producteurs...) sera présentée et pourra servir de support à des activités.

Objectif 1.2- Repérer les différentes méthodes de vente

- vente de contact : vente traditionnelle, vente sur stand, foires et salons, vente en réunions, vente à domicile (démarchage)...
- vente visuelle : vente en libre-service, vente en libre-service assisté, vente par distributeur automatique...
- vente à distance : vente par correspondance, e-commerce, télé-achat...

Objectif 1.3- Identifier les types de points de vente

- vente directe
- petit commerce spécialisé
- supérette
- supermarché
- hypermarché
- grandes Surfaces Spécialisées

Si ces éléments de contexte sont propédeutiques à la réalisation des activités professionnelles développées dans les objectifs 2,3 et 4, ils pourront aussi être réinvestis dans le cadre du module MP1 dans la découverte d'un emploi.

Objectif 2- Approvisionner le point de vente

Si le titulaire du diplôme ne conduira pas l'ensemble des tâches qui concourent à l'approvisionnement du point de vente, il est important qu'il situe l'ensemble du processus pour qu'il puisse être autonome dans les tâches qui lui sont confiées.

Objectif 2.1- Rassembler des informations nécessaires à la passation des commandes

2.1.1- Recenser les informations nécessaires à la passation des commandes

- identifier les besoins du point de vente
- Identifier les modes d'approvisionnement du point de vente
- Identifier les fournisseurs habituels du point de vente.

2.1.2- Repérer les différentes méthodes utilisées pour la passation des commandes

Téléphone, courrier, fax, courriels, visite du représentant commercial, EDI...

2.1.3- Transmettre les informations

Objectif 2.2- Réceptionner les commandes

2.2.1- Vérifier la conformité de la livraison par rapport à la commande passée :

- quantité, qualité
- adéquation bon de commande, EDI, bon de livraison...

2.2.2- Signaler les écarts ou anomalies éventuelles

L'objectif est de permettre aux apprenants d'adopter une attitude responsable dans la réception des commandes

2.2.3- Enregistrer les livraisons dans les stocks

La présentation des principes généraux sera accompagnée de la présentation des outils opérationnels. Les expériences des apprenants durant les PFMP serviront de base à des approfondissements.

Objectif 2.3- Réaliser le stockage des produits en réserve

- identifier les différentes zones de la réserve (zone de réception, zone de déballage, zone de stockage)
- identifier le matériel nécessaire à l'acheminement des produits : diable, roll, transpalette, chariot-élévateur... et leurs règles d'utilisation (CACES...)
- stocker les produits selon leur nature, leur valeur monétaire ou leur spécificité sur un mobilier adapté : palette, conteneur, rack...
- maintenir la surface de stockage en état conforme aux règles en vigueur (respect des règles d'hygiène, de sécurité, de praticité...)

Pour la partie hygiène et conservation des aliments l'enseignement s'appuiera sur les savoirs acquis dans le cadre de l'objectif 1.3 du MP4.

Objectif 3- Maintenir le rayon en état marchand

Les stratégies pédagogiques mises en œuvre doivent permettre à l'apprenant d'acquérir les compétences de base d'un employé de « libre-service » qui constituent le cœur du métier. Le centre de formation doit donc être en mesure de réaliser des travaux pratiques et disposer de matériels adaptés ou avoir mis en place un partenariat qui permette de palier à leur absence.

Objectif 3.1- Repérer les fonctions des différents espaces dans le point de vente

3.1.1- Distinguer les différents services du magasin

Accueil (information du client, carte de fidélité, jetons...), SAV (traitement des réclamations, réparations, échanges), distributeurs (billets, boissons, ...) postes de caisses (sacs/cabas, bons d'achat...), bureaux (comptabilité, secrétariat), divers (coin jeux, garderie).

3.1.2- Identifier les fonctions et caractéristiques des espaces de préparation et de stockage

- laboratoires ou ateliers de préparation
- réserves, chambres froides

Ce travail s'appuiera sur les acquis du module MP3 objectifs 1.3.2 et 1.3.3.

3.1.3- Distinguer les différents espaces de vente

- zone chaude, zone froide
- différents secteurs

3.1.4- Identifier les fonctions et caractéristiques des différents espaces de circulation

- différents types d'allées
- espaces promotionnels

Ce repérage doit permettre de mettre en évidence les contraintes mais également les vocations techniques et commerciales des différents espaces.

Objectif 3.2- Assurer l'approvisionnement des linéaires

3.2.1- Assurer le transfert des produits des réserves vers l'espace de vente

- utiliser le matériel adapté : roll, transpalette
- respecter les règles de conservation des produits (température ambiante, surgelés, produits frais)
- prendre en compte les caractéristiques commerciales (fragilité, valeur commerciale...).

3.2.2- Réaliser les opérations de mise en rayon

- implanter les produits en fonction des consignes (ex : planogramme)
- classer les produits en fonction de la nomenclature IFLS et en tenant compte de la date de durabilité des produits (DLC / DLUO)
- identifier les différents mobiliers de vente (gondoles, têtes de gondoles, bergerie, comptoir-vitrine...).

3.2.3- Réaliser l'étiquetage des produits

- étiqueter un produit en respectant la législation en vigueur et en tenant compte de sa spécificité
- vérifier la cohérence de l'étiquetage des produits en rayon
- faire le lien avec l'objectif 131 du MP 3.

3.2.4- Réassortir le rayon

- gérer la rotation des produits
- refaire le facing.

Durant la formation, dans cet objectif qui constitue le cœur des pratiques professionnelles de l'employé de « libre-service », l'attention des apprenants sera constamment attirée sur l'adoption de gestes et postures adaptés et sur la prévention des troubles musculo squelettiques.

De la même façon la gestion durable des déchets dans les différentes activités sera mise en évidence.

Objectif 3.3- Assurer l'entretien du rayon

Les acquis en entretien des locaux (MP3) peuvent servir de base ou d'exemple pour développer ces aspects.

3.3.1- Assurer l'hygiène générale du rayon

Dépoussiérage, balayage, lavage

3.3.2- Adapter les techniques d'entretien en fonction du type de produit

Produits frais, plantes, produits vivants, habillement, DPH...

Objectif 3.4- Contrôler les stocks

3.4.1- Réaliser des opérations d'inventaire

Comptages de produits, saisies à l'aide de terminaux de saisie

3.4.2- Repérer la démarque

- démarque connue / inconnue
- utilisation d'un support approprié cahier de démarque ou autre support.

3.4.3- Identifier les moyens de lutte contre la démarque

Antivol, étiquette électronique, surveillance vidéo-caméra, boîtier ou portique antivol, agent de surveillance, miroir, formation du personnel...

Objectif 3.5- Mettre en place des moyens promotionnels

3.5.1- Installer des supports d'ILV / PLV

Bornes, îlots, présentoirs fournisseurs, stop-rayon, vitrophanie...

3.5.2- Participer à l'animation du point de vente

Animations, dégustations, démonstrations, promotions, évènementiels...

Ces activités par leurs aspects attractifs et caractérisés peuvent servir de support à une présentation d'éléments mercatiques dans l'optique de possibilités de poursuites d'études en baccalauréat professionnel.

Objectif 4- Accompagner le client dans son acte d'achat

Selon les lieux et méthodes de vente, les activités du titulaire du CAP agricole SAPVER dans le domaine de la vente, peuvent être variées mais elles restent majoritairement liées au point de vente et à ses services associés (commande, livraison). Il convient donc non seulement d'initier les apprenants à la conduite d'un entretien de vente en commerce traditionnel mais également aux particularités de la vente de produits frais en grande distribution ou dans toute autre forme de commerce. Cette initiation ne peut se faire qu'à base de mises en situation et nécessite la conduite de jeux de rôles.

Objectif 4.1- Accueillir le client dans le point de vente

- repérer les fonctions de l'accueil en tenant compte du type de point de vente (accueil en grande distribution, accueil en hôtellerie, accueil en vente directe...)
- identifier l'attitude à adapter (amabilité, courtoisie, règles vestimentaires, comportements, attitudes, langage...)
- traiter les appels téléphoniques (prises de notes, formules de politesse...)

Objectif 4.2- Pratiquer la vente en commerce traditionnel

- accueillir le client
- rechercher et reformuler les besoins des clients (méthode SONCAS)
- présenter le ou les produits et argumenter
- répondre aux objections
- proposer une vente additionnelle (vente supplémentaire / complémentaire)
- conclure la vente : présenter le prix de vente
- encaisser le ou les achats du client
- proposer des services associés (carte de fidélité, emballage cadeau, livraison...)
- prendre congé : fidéliser le client

Objectif 4.3- Pratiquer la vente traditionnelle en rayon produits frais

Par exemple : boulangerie, fromagerie, poissonnerie, boucherie, charcuterie, traiteur, pâtisserie...

- s'assurer de l'état marchand du rayon (réapprovisionnement, étiquetage, qualités sanitaires...)
- accueillir le client
- rechercher les besoins
- conseiller le client
- proposer une vente additionnelle
- conditionner les produits
- prendre congé

Objectif 4.4- Réaliser la tenue de caisse et l'encaissement

- identifier les différents modes d'encaissement : caisse automatisée (self-scan), scan, scan-achat, caisse traditionnelle...
- s'assurer de l'état de propreté et de fonctionnement du poste caisse
- respecter le règlement interne du poste caisse (ne pas quitter son poste de travail...)
- accueillir le client (amabilité, politesse, tenue vestimentaire et physique)
- saisir les différents achats en respectant la nature des produits (produits surgelés, bouteilles de verre, vêtements, œufs...)
- encaisser la somme due en fonction du moyen de paiement (espèces, monéo, cartes bancaires, chèques, titres-restaurant, bons d'achat...) et adapter les procédures d'encaissement (vérifications des billets, rendu de monnaie, pièces d'identité...)
- établir si besoin une facture sur demande des clients
- prendre congé
- réagir aux imprévus (agressions, incivilités, vols, problèmes caisse...)

Objectif 4.5- Préparer et livrer des commandes

- prendre la commande
- préparer et conditionner la commande
- organiser le paiement
- livrer la commande
- s'assurer de l'encaissement (par internet, par téléphone, en face à face...)

Références documentaires ou bibliographiques pour ce module

Comme références pour l'enseignant :

- DIOUX J, *Merchandising management* De Boek 2013
- ROCK G, LEDOUX MJ, *Le service à la clientèle en action*, Pearson 2014