KIT CFA

OUTIL :

TROIS EXEMPLES DE TABLEAUX DE SUIVI DES MISSIONS EN ENTREPRISE SELON LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES (à ajuster selon les besoins du CFA)

Poste : Employé (e) de commerce

- **Formation :** CAP Équipier polyvalent du commerce/RNCP34947
- **Durée de la Formation :** 2 ans
- **Niveau de Sortie :** Infra bac (Niveau 3 au RNCP)
- **Rythme :** Alternance (périodes en centre de formation et en entreprise)

La certification CAP Équipier polyvalent du commerce		Les missions confiées en entreprise (en lien avec la fiche de poste)
Blocs de compétences liés aux métiers du commerce	**Activités visées**	
Bloc 1 : Recevoir et suivre les commandes	- Participer à la passation des commandes - Réceptionner - Stocker - Préparer les commandes destinées aux clients	Exemples : - Participer à la réception et au stockage des produits - Mettre à disposition les commandes clients
Bloc 2 : Mettre en valeur et approvisionner	- Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits - Mettre en valeur des produits et l'espace commercial - Participer aux opérations de conditionnement des produits - Installer et mettre à jour la signalétique - Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire	Exemples : - Mettre les produits en rayons, dans les linéaires, en vitrine - Présenter et mettre en valeur les produits sur l'espace de vente selon les règles du merchandising - Assurer le bon état marchand du rayon, de la surface de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes
Bloc 3 : Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	- Préparer son environnement de travail - Prendre contact avec le client - Accompagner le parcours clients dans un contexte omnicanal - Finaliser la prise en charge du client - Recevoir les réclamations courantes	Exemples : - Accueillir et orienter le client dans le magasin - Renseigner sur les produits en fonction des besoins et attentes identifiés - Traiter des réclamations client simples, en lien avec le responsable / directeur du
Bloc 4 : Prévention-santé-environnement	- Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie quotidienne et d'une documentation - Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention - Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix - Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté	Exemples : - Appliquer les règles de sécurisation des produits - Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

Note : Le contenu du référentiel de formation peut évoluer sur le site France Compétences