

Les cahiers de l'Interfédé



# Référentiels du métier de Vendeur/Vendeuse



Elaborés dans le cadre du «Projet référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP»

n°13

> Octobre 2013

# Table des matières

## Introduction

1. Le projet référentiel pour 7 filières en EFT/OISP .....	3
2. La méthodologie référentielle .....	7
3. Compétences transversales et compétences métiers .....	9
4. Glossaire .....	11

## Les Référentiels VENDEUR/VENDEUSE

Définition du métier .....	13
1. Le référentiel métier/compétences .....	15
Les activités-clés du métier .....	15
› Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle .....	16
› Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale .....	16
Détails des compétences transversales .....	17
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales « autonomie sociale » .....	17
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales pour développer « l'autonomie professionnelle » .....	18
Détails des activités cœur de métier .....	20
2. Le référentiel de formation .....	27
› Les unités de formation .....	27
› Détails des unités de formation .....	29
3. Le référentiel d'évaluation .....	33
4. Bibliographe .....	43
Participants au Groupe de travail .....	44

# Introduction

## I. Le projet « référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP »

### Il était une fois... un projet commun

C'est en décembre 2011 que l'Interfédé se lance dans l'aventure de produire des référentiels métier/compétences, de formation et d'évaluation pour 7 filières proposées par les opérateurs EFT/OISP en Wallonie. Le choix final s'est porté sur les métiers de commis de cuisine, commis de salle, vendeur/vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB<sup>1</sup>, ouvrier/ouvrière semi qualifié/e en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil et, enfin, orientation. Les métiers ont été choisis par le secteur sur base des priorités visées par la Direction politique régionale c'est-à-dire au moins 2 métiers relevant du développement durable et la filière orientation. L'intitulé des métiers mis en chantier a été précisé avec les membres aux différents groupes de travail qui ont participé au processus.



Référentiels métier/compétences,  
de formation et d'évaluation

*La démarche référentielle permet de fixer des balises communes tout en laissant aux opérateurs le soin de définir sur cette base les modalités de mise en œuvre et d'utilisation.*

*En effet, pour les opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle, les actions de formation ne se limitent pas à l'acquisition de compétences techniques professionnelles. Elles englobent toute une série de compétences dites « non techniques » de l'ordre « des savoirs-faire comportementaux en situation professionnelle », les compétences transversales.*

*Par la suite, il est nécessaire de permettre aux opérateurs de garder la main sur leurs méthodes pédagogiques. Les parcours de formation demandent que soient adaptées les méthodes pédagogiques différenciées pour leur donner les meilleures chances d'acquérir les compétences visées. (Extrait du descriptif du projet)*

Ce projet d'envergure trouve sa source dans la volonté d'offrir aux stagiaires des parcours de formation qui soutiennent leur insertion dans l'emploi, leur émancipation et leur développement personnel. Cette ambition suppose que l'offre de formation des EFT/OISP soit la plus claire possible notamment en termes de filière (A quel métier ou partie de métier prépare une formation ? Quelles compétences le stagiaire peut-il développer au cours de cette formation ? Pourra-t-il acquérir les prérequis nécessaires pour s'inscrire auprès d'un autre opérateur?...); cette clarté devant égale-

<sup>1</sup> Performance énergétique des bâtiments. Le Certificat PEB est un document obligatoire qui permet d'établir une image de la performance énergétique d'un logement dans des conditions standardisées d'utilisation et de climat. Ce document est obligatoire pour la vente et la location des bâtiments résidentiels existants en Wallonie.

ment permettre de soutenir des passerelles vers d'autres opérateurs de formation tels que le Forem, l'Ifapme, la Promotion sociale... Elle implique également d'utiliser des outils pertinents reconnus par tous. En ce sens, ces référentiels produits par le secteur pourront alimenter les travaux du Service francophone des métiers et des qualifications, le SFMQ, chargé de la production de profils métiers et de formations de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle pour la Belgique francophone.

Ce projet s'est déployé dans un contexte où les politiques qu'elles soient européennes ou régionales encouragent l'acquisition de compétences tout au long de la vie et la transparence des certifications<sup>2</sup>. Ces enjeux ne sont pas minces pour les publics qui fréquentent les EFT et les OISP mais également pour les centres. Si l'approche par compétences permet une meilleure lisibilité et structuration de l'offre de formation que ce soit chez l'opérateur lui-même ou entre opérateurs, si elle offre à terme une opportunité de reconnaissance des acquis en formation, elle pourrait aussi conduire à une standardisation des formations et à une perte de liberté pédagogique, voire de recentrage sur l'objectif d'insertion professionnelle au détriment de la dimension sociale pourtant indispensable au regard du profil des publics des EFT/OISP et de leurs missions.

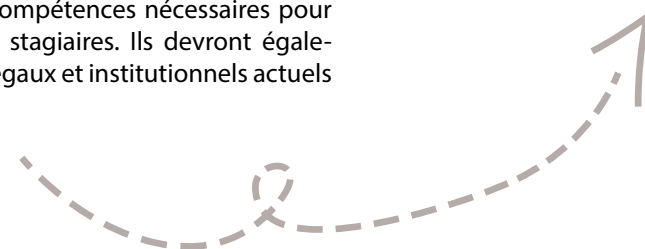
Conscient de ces enjeux, attentif à rencontrer aux mieux les besoins des stagiaires et des professionnels et à déployer une offre de formation de qualité, cela fait quelques années déjà que le secteur s'est engagé dans la voie de l'approche par compétences que ce soit à travers des initiatives qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis en formation<sup>3</sup>, à la validation des compétences<sup>4</sup>, à la construction de filières de formation<sup>5</sup>, à la construction de référentiels<sup>6</sup> ...

Le projet «Référentiel de formation pour 7 filières du secteur» a aussi été une opportunité de travailler ensemble, au niveau de l'Interfédéré, sur cette problématique. Il a pu être mené grâce à un financement spécifique de la Wallonie<sup>7</sup>.

## Un objectif ambitieux !

*La finalité du projet «concerne la conception, le développement et l'appropriation de référentiels de formation par les opérateurs EFT et OISP, en vue de créer des outils communs et mutualisés qui pourront être plus largement partagés dans l'ensemble du secteur, et cela en suivant une méthodologie référentielle respectueuse des spécificités du secteur».*

Concrètement, le projet consiste à produire 7 référentiels de formation (en ce compris les référentiels métier/compétences et les référentiels d'évaluation) pour 6 métiers relevant de filières proposées dans le secteur et pour la filière orientation en suivant une méthodologie relevant de «l'approche par compétences»<sup>8</sup>. Autre particularité, les référentiels devront intégrer les valeurs propres au secteur c'est-à-dire les compétences nécessaires pour garantir l'autonomie et l'émancipation des stagiaires. Ils devront également être en cohérence avec les contextes légaux et institutionnels actuels (SFMQ, nouveau décret EFT/OISP..).



- 
- 2 Pensons notamment au Cadre francophone des certifications actuellement en cours d'élaboration au niveau de la Belgique francophone.
  - 3 La fédération AID est par exemple investie depuis de nombreuses années dans des projets qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis entre opérateurs de formation que ce soit le projet Equal Valid (2001-2004), Thésée (2005-2008), 2PFIP (2009-2011), Ecvet in Progress (2011-2013).
  - 4 La fédération ALEAP et le Consortium de Validation des compétences publient fin 2013 un guide méthodologique visant à soutenir la validation des compétences dans le parcours de formation des stagiaires qui le souhaitent ; l'EFT T'Event est agréé centre de validation des compétences pour Auxiliaire technique de spectacle et Technicien des arts de la scène et de l'évènement - [www.lalouviere-cpas.be/tevent.htm](http://www.lalouviere-cpas.be/tevent.htm)
  - 5 Module de formation « Filière et passerelle » proposé dans le programme formation de l'Interfédéré.
  - 6 Notamment par la participation aux travaux du SFMQ : [www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)
  - 7 Le projet a été soutenu par le ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle de la Wallonie.
  - 8 Pour en savoir plus, lire page 7.

## Nos compétences comme point d'appui

La production des référentiels a été réalisée par 7 groupes de travail portant chacun sur un métier, qui se sont réunis chacun au cours de 10 journées. Chaque groupe de travail a été animé par un/e animateur/animateur. Tous les animateurs méthode ont participé à une formation commune de 6 jours qui leur a permis de s'approprier une même méthodologie de travail qui s'appuie à la fois sur la méthodologie Thésée et sur les outils méthodologiques du SFMQ, et de se doter de points de repères communs. L'ensemble du processus méthodologique a été chapeauté par une experte méthode, c'est-à-dire une personne ressource garante de la cohérence méthodologique pour l'ensemble des groupes de travail et responsable de la production finale. Un appel d'offre a été fait pour chacune des fonctions : auprès d'opérateurs de formation compétents en matière de méthodologie référentielle pour la fonction d'expert méthode et auprès des EFT/OISP pour la fonction d'animateur méthode et la participation aux groupes de travail. Les personnes et institutions qui ont participé à la production de ce référentiel sont répertoriées en 4<sup>ème</sup> page de couverture.

L'ensemble du processus a été supervisé par la Commission pédagogique<sup>9</sup> et le suivi opérationnel par la coordination pédagogique de l'Interfédé.

Chaque groupe de travail a travaillé selon le même schéma et a abouti à la production de 3 référentiels, un référentiel métier/compétences, un référentiel de formation et un référentiel d'évaluation.



<sup>9</sup> La Commission pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit un mandataire du CA de l'IF pour chacune des fédérations qui constituent l'Interfédé.

## DÉMARCHE COMMUNE AUX GROUPES DE TRAVAIL

*Dans un esprit d'écoute, de confrontation, d'aller/retour sur l'expérience...*

- Se procurer ou produire sur base des références existantes et l'expérience des participants, **un référentiel métier/compétences**. Les sources pour la production de ce référentiel sont le Consortium de validation des compétences, la CCPQ, le SFMQ...
- Identifier les **activités-clés** du métier, les **compétences**, les **ressources** (aptitudes : savoir-faire et savoir-faire comportementaux ; savoirs) et le niveau de responsabilité, d'autonomie et de complexité du travail.
- **Déterminer les compétences et les ressources qui feront l'objet de la formation**. En effet, toutes les compétences ne peuvent s'acquérir en formation.
- Sur cette base, définir les **unités de formation**. Celles-ci peuvent, soit correspondre à une/des activités-clés, soit correspondre à des regroupements de plusieurs activités complémentaires. Le lien entre les activités-clés et les unités de formation est présenté dans un tableau de correspondance.
- Pour chaque unité de formation, formuler l'**objectif de la formation** c'est-à-dire le comportement précis observable que le stagiaire sera capable d'exercer au terme de l'unité de formation.
- **Structurer l'unité de formation en séquences de formation** et traduire les compétences et ressources en objectifs spécifiques (les compétences visées dans la séquence) et objectifs opérationnels (les ressources à mobiliser) sous la forme d'un énoncé.
- Enfin, pour chaque Unité de formation, créer **une épreuve d'évaluation**. Définir les modes de contrôle (le lieu de l'épreuve, en situation réelle ou reconstituée), les modalités de l'épreuve (la tâche à réaliser, les conditions de réalisation, la durée et les contraintes) et déterminer les modalités d'évaluation (les critères, les indicateurs et les niveaux de réussite).
- Enfin relire le tout et **se féliciter** du travail réalisé ensemble !

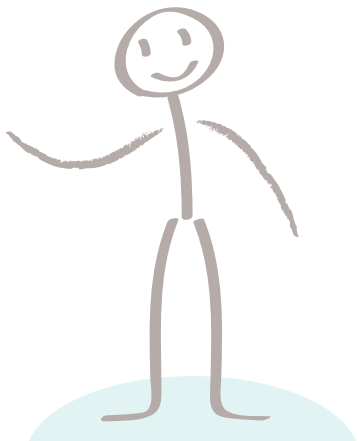
La problématique des **compétences transversales** professionnelles aux différents métiers et des compétences transversales sociales a émergé dans chaque groupe de travail. Elle a fait l'objet d'une réflexion par groupe et transversale aux groupes via les animateurs-méthode et l'experte méthode.

Deux rencontres entre animateurs méthode ont permis de croiser les difficultés et les acquis mais aussi de travailler sur les compétences transversales sociales et professionnelles **spécifiques aux formations proposées en EFT et en OISP**. Cette clarification est importante pour le secteur. En effet, ces compétences sont essentielles dans le parcours de formation des stagiaires dans le sens où elles soutiennent à la fois l'intégration sociale mais également l'intégration professionnelle. Souvent évoquées, elles restaient pourtant relativement peu explicites. La confrontation entre animateurs méthode et au sein des groupes de travail a permis d'élaborer une proposition de formulation de celles-ci qui ne demandent qu'à être confrontées avec les pratiques d'autres EFT/OISP.

Deux rencontres, l'une en début et l'autre en fin de processus, ont par ailleurs réuni l'ensemble des participants et leurs directions. Outre l'évaluation du processus, la dernière rencontre a été consacrée à affiner la production des compétences transversales sociales et professionnelles (voir page 9).

Ces référentiels ne constituent pas une fin en soi et ne demandent qu'à être enrichis des pratiques des professionnels et des équipes.

Au final, c'est plus de 50 travailleurs et travailleuses engagés dans 32 centres et fédérations du secteur qui se sont impliqués directement dans ce projet, sans compter les équipes qui les ont soutenues et avec lesquelles les travailleurs ont confronté leur réflexion tout au long de la démarche.



## Un chemin à poursuivre

Aujourd'hui, l'aventure en groupe de travail est terminée. A regret pour certains qui y ont trouvé un lieu d'échange de pratiques, de confrontation constructive... Pour la majorité des participants, l'expérience a permis de prendre connaissance par la pratique de la méthodologie référentielle mais aussi d'en mesurer les limites, les exigences et les atouts. Plusieurs ont manifesté le souhait de continuer à travailler ensemble notamment pour confronter ces productions avec les programmes/outils déployés dans leur filière. D'autres ont vivement souhaité que d'autres groupes de travail soient initiés sur d'autres métiers.

Ce travail n'est pas un aboutissement. De nouveaux champs d'investigation sont apparus au fil des rencontres. L'un d'entre eux concerne les compétences visant à développer l'autonomie sociale qui sont centrales dans le travail des EFT et des OISP. Un autre concerne les compétences en lecture, écriture, calcul nécessaires à l'exercice des métiers.

Pour tous, ces référentiels seront des points d'appui communs pour enrichir les dispositifs de formation. A eux seuls, ils ne suffiront toutefois pas à construire une offre de formation. Mais, ils offriront aux centres qui le souhaitent des points de repères pour formuler/enrichir leur programme de formation et leurs méthodologies et outils d'évaluation. En ce sens, ils ont pour ambition de soutenir la cohérence des offres les unes par rapport aux autres, en ce compris avec des opérateurs partenaires dans le respect de l'autonomie de chacun.

Une page se tourne... une autre est prête à être écrite. Ensemble bien évidemment mais aussi avec d'autres partenaires des secteurs concernés.



## 2. La méthodologie référentielle

La démarche référentielle est une méthodologie basée sur l'approche par compétences. Elle permet de valoriser les compétences des personnes en formation grâce à la reconnaissance de leurs acquis que ce soit dans l'emploi ou dans leur parcours de formation. La reconnaissance des acquis est également utilisée comme un outil afin de favoriser la construction de passerelles entre différentes actions de formation, soit chez un seul opérateur soit entre plusieurs opérateurs de formation.

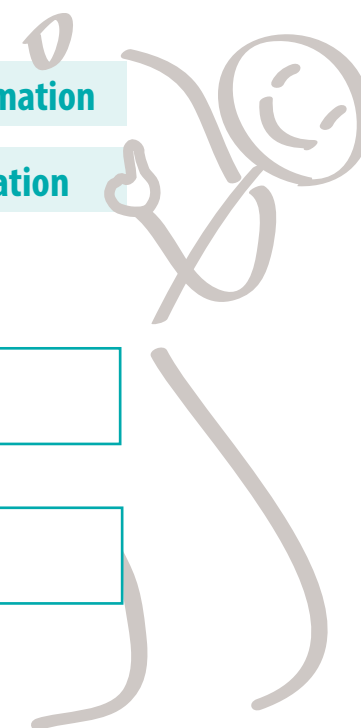
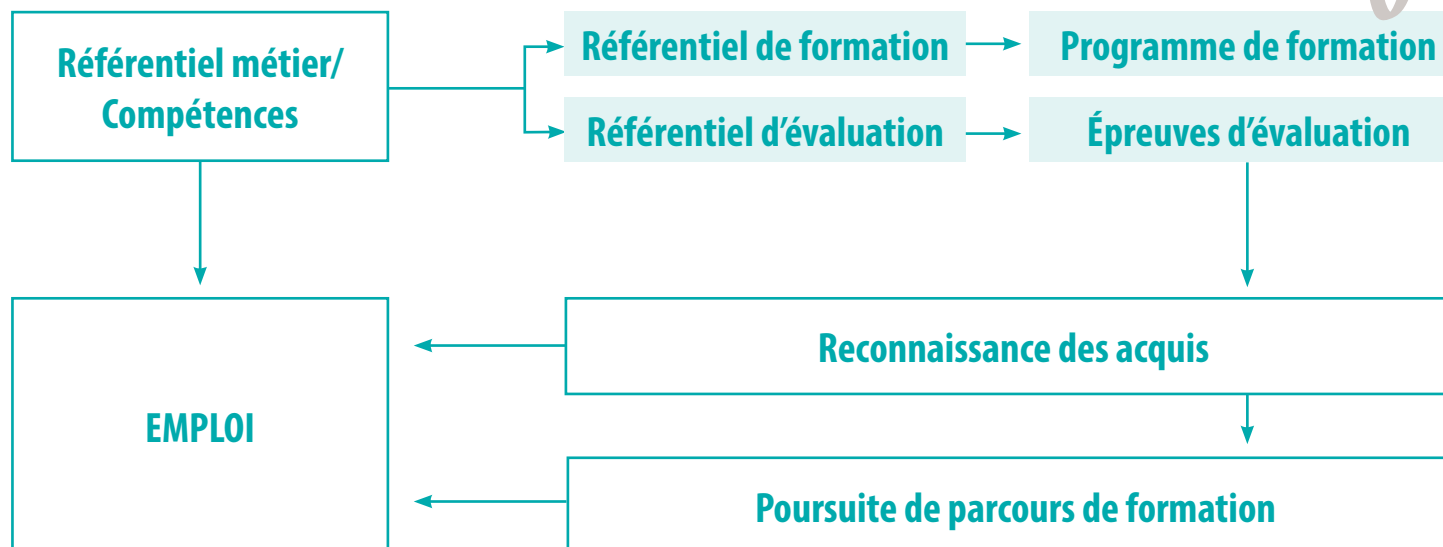
Elle consiste en une mise en concordance entre la sphère du travail et celle de la formation :

L'approche par compétences se base sur l'analyse des situations de travail dans lesquelles seront appelés à travailler les stagiaires afin de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches et les responsabilités qui en découlent. Elle traduit ces compétences en comportements observables et mesurables pour les mettre en œuvre dans des activités d'apprentissage.

Logique METIERS



Logique FORMATION



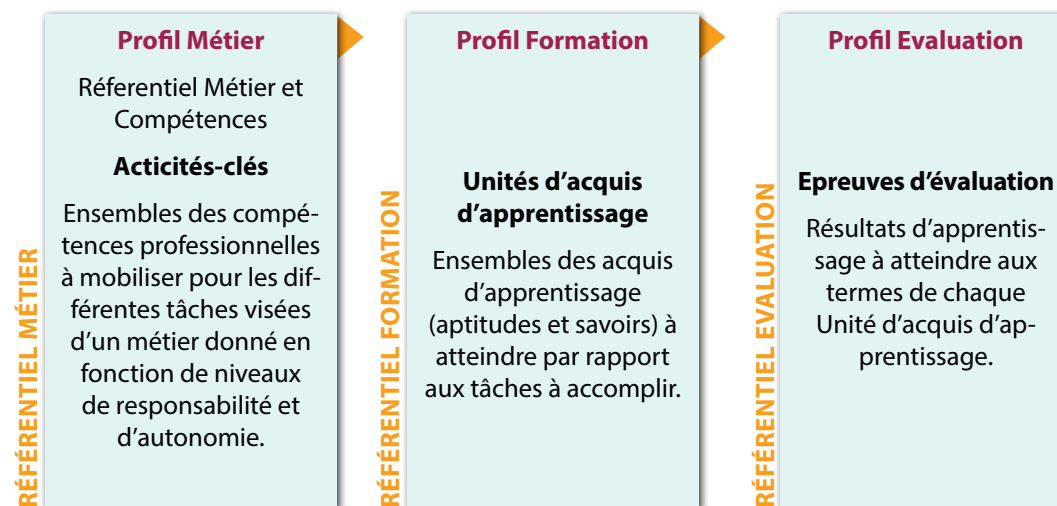
- › **LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER/COMPÉTENCES** définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées<sup>10</sup>.
- › **LE RÉFÉRENTIEL FORMATION** définit les unités de formation associées aux activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= savoirs et aptitudes composants les compétences visées par la formation).
- › **LE RÉFÉRENTIEL EVALUATION** détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Deux types de méthodologie référentielle ont été utilisés dans le cadre des groupes de travail :

- › la méthodologie Thésée<sup>11</sup>,
- › la méthodologie propre au Service francophone des métiers et des qualifications – SFMQ.

Ces dernières sont très proches et complémentaires. Elles se fondent sur les mêmes principes et ont permis de rester dans le cadre des différentes directives tant belges qu'européennes prônant le « Lifelong learning » c'est-à-dire le développement de l'apprentissage tout au long de la vie.

## Articulation et synthèse de la **méthode référentielle**<sup>12</sup> versus SFMQ



<sup>10</sup> Les sources de références pour la production de référentiels métier/compétences sont les travaux de la CCPQ, les référentiels sectoriels, le Répertoire Emploi Métier (REM) du Forem, le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois français (ROME), l'Ifapme, le Consortium de validation des compétences...

<sup>11</sup> Thésée : projet européen développé en partenariat avec : AID asbl, CF2M, le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et de passerelles téléchargeables sur le site [www.aid-com.be](http://www.aid-com.be), rubrique Publication.

<sup>12</sup> Voir « Guide méthodologique des filières et des passerelles » rubrique publication [www.aid-com.be](http://www.aid-com.be)





### 3. Compétences transversales et Compétences métiers

Les **compétences métiers** se répartissent entre **compétences techniques** (qui relèvent des savoir-faire techniques et cognitifs et des savoirs c'est-à-dire des connaissances) et **compétences non techniques** (qui relèvent des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle) directement liées au métier (ensemble des compétences se retrouvant au cœur des activités clés de chaque métier) qui se nomment également compétences transversales métiers.

Les **compétences transversales** sont communes à plusieurs situations professionnelles. Elles contribuent au développement du « savoir agir » en situations professionnelles mais aussi personnelles (on parlera ici de compétences transversales sociales) et s'inscrivent dans le double objectif poursuivi par les opérateurs ISP :

- › permettre à chaque stagiaire de progresser dans son parcours de formation professionnel en développant son autonomie professionnelle,
- › soutenir sa participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique en général en développant son autonomie sociale.

Les actions de formation centrées sur les compétences leur permettant de réaliser un ensemble de démarches facilitant « le chemin vers l'emploi » relèvent de cette catégorie. Ces compétences transversales sociales relèvent des « compétences clés » ciblées par l'Union européenne qui les définit comme étant « *celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi* ».

A noter que les compétences sont articulées entre elles. En effet, nombre d'entre elles se recoupent et sont étroitement liées : les aptitudes essentielles dans un domaine donné vont renforcer les compétences nécessaires dans un autre.

C'est sur base de cette définition que les différents groupes ont travaillé afin de préciser les compétences transversales visant au développement tant de l'autonomie sociale que de l'autonomie professionnelle des stagiaires en fonction de leurs caractéristiques et besoins individuels.

Ces compétences transversales sociales seront donc à travailler en regard des compétences inhérentes aux différents métiers visés en fonction des groupes et des individus participant au processus de formation. Il relèvera de la tâche des formateurs et de l'équipe pédagogique de déterminer lesquelles de ces compétences transversales favorisant l'autonomie sociale devront être abordées et travaillées au long de la formation pour chacun des stagiaires.

Les compétences transversales « métier », favorisant quant à elles l'autonomie professionnelle, seront intégrées tout au long de la formation au cœur des différentes unités de formation visées en fonction de leur pertinence.

C'est pourquoi, au début de chaque référentiel de compétences « métier » précisant les activités-clés cœur de métier, les compétences transversales seront détaillées. Celles-ci sont communes à l'ensemble des productions.

## Compétences transversales SOCIO-PROFESSIONNELLES et Compétences METIERS



<b>Compétences transversales « Sociales » visant à développer l'autonomie sociale (communes à tous les référentiels)</b>	<b>Compétences transversales « Métier » visant à développer l'autonomie professionnelle (communes à tous les référentiels)</b>	<b>Compétences techniques inhérentes aux métiers</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Se connaître et prendre soin de soi</li> <li>› Communiquer</li> <li>› Participer à une vie collective/à la société</li> <li>› S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)</li> <li>› Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle</li> <li>› Organiser et planifier son travail</li> <li>› Adopter un comportement professionnel</li> <li>› Respecter l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Référentiel Vente</li> <li>› Référentiel Commis de cuisine</li> <li>› Référentiel Commis de salle</li> <li>› Référentiel Employé administratif et d'accueil</li> <li>› Référentiel Poseur de fermetures menuisées</li> <li>› Référentiel Ouvrier semi qualifié en entreprise de parcs et jardins</li> <li>› Référentiel Orientation</li> </ul>

## 4. Glossaire<sup>13</sup>

**Activités-clés :** les activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier quel que soit le contexte d'application.

**Acquis d'apprentissage :** l'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage.

**Aptitudes :** la capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).

**Cadre européen des certifications :** le CEC est un système commun de référence européen qui permet d'établir un lien entre les systèmes et les cadres de certification de différents pays. Il est traduit dans chacun des pays. La Belgique francophone adoptera prochainement son Cadre francophone des certifications.

**CCPQ :** Commission consultative des professions et des qualifications. Remplacée aujourd'hui par le SFMQ.

**Compétence :** la capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le Cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

**Critères :** un critère est une qualité que l'on attend d'un objet évalué.

**Filière de formation :** offre de formation préétablie, planifiée, coordonnée et mise en œuvre par un ou plusieurs opérateurs. Elle est organisée pour des groupes de personnes à qui elle propose un parcours-type. Une filière de formation comprend une ou plusieurs passerelles.

**Indicateurs :** l'indicateur est une manifestation observable d'un critère. Il donne une indication qui permet de répondre à la question : « à quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « que va exactement observer l'évaluateur ? ».

**Passerelle :** mécanisme qui permet le passage entre deux actions ou opérateurs de formation, basé sur la reconnaissance automatique des acquis de l'individu. Ceci implique l'adhésion des opérateurs concernés, fondée sur une norme commune et sur un dispositif d'évaluation de ces acquis reconnu par tous.

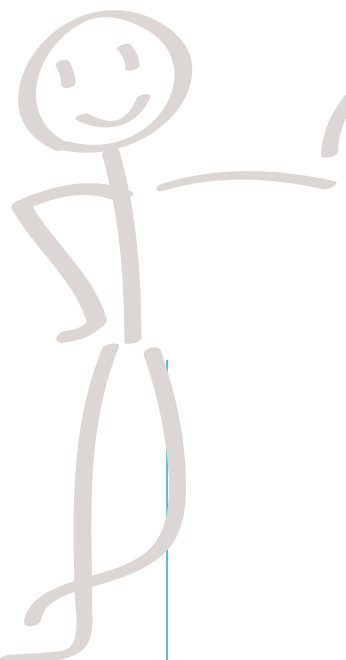
**Référentiel de formation** définit les unités de formation associées aux activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= savoirs et aptitudes composants les compétences visées par la formation).

**Référentiel d'évaluation** détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

**Référentiel métier/compétences** définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

**Savoir :** le résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le Cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.

<sup>13</sup> Sources : Guide méthodologique du SFMQ, Guide méthodologique des filières et passerelles du projet Thé-sée, Consortium de validation des compétences, Référentiels ECO+.



**Savoir-faire** ou savoir comment faire : on peut notamment distinguer les savoir-faire cognitifs et les savoir-faire pratiques. Savoir-faire cognitifs: procédures, modes d'emploi, chronologies d'opérations, respect des normes de sécurité et d'hygiène... Savoir-faire pratiques: gestes professionnels, tour de main, habiletés sensori-motrices.

**Savoir-faire comportemental:** renvoie à la capacité réflexive de la personne par rapport aux caractéristiques des situations qu'elle rencontre. Cette capacité peut être d'ordre organisationnel (lorsque la personne se situe par rapport à la qualité de son travail), d'ordre social/relation (lorsque la personne se situe par rapport à autrui et établit des relations), d'ordre psycho-affectif (lorsque la personne se situe par rapport à elle-même et à ses propres limites).

**Unité d'acquis d'apprentissage:** un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé.

**Validation des compétences:** la reconnaissance officielle des compétences professionnelles sur base de la pratique d'un métier. En Belgique francophone celle-ci peut se faire via le Consortium de validation des compétences.

**SFMQ:** Service francophone des métiers et des qualifications. Ce service a remplacé la CCPQ (Commission consultative des professions et des qualifications). Il a pour mission de produire des référentiels métiers et formations de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle. Plus d'informations : [www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)

**Thésée:** projet européen développé en partenariat avec: AID asbl, CF2M, Le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et de passerelles téléchargeables sur le site [www.aid-com.be](http://www.aid-com.be), rubrique Publication.





# Les référentiels

# VENDEUR/VENDEUSE

## Une définition du métier<sup>14</sup>

Le métier «Vendeur/Vendeuse» se veut généraliste, non orienté vers un secteur de la vente en particulier (par exemple, le futur vendeur dans le secteur alimentaire devra suivre une formation complémentaire en hygiène alimentaire).

Ce profil est évolutif. Suivant les Unités de formation (UF) réussies, le/la stagiaire pourra prétendre à un profil de vendeur/vendeuse ou bien à un profil de caissier/ère ou à un profil d'agent/e d'accueil.

Par rapport au référentiel de la CCPQ, le profil professionnel que nous avons défini intègre les éléments de prévention du vol ainsi que le respect de l'environnement (tri des déchets).

---

<sup>14</sup> Cette définition du métier a été élaborée par le groupe de travail en tenant compte des profils de qualification de la CCPQ pour les métiers d'Auxiliaire de magasin, Caissier/Caissière, Réassortisseur/Réassortisseuse, les profils de formation de la CCPQ pour le métier de Vendeur ([www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)) et, le profil de vendeur, commerçant détaillant, apprentissage de l'Ifapme (2009).



# 1. Le référentiel MÉTIER/COMPÉTENCES

*Le référentiel métier/compétences a été construit sur base des référentiels existants et de l'expérience des participants dans le métier. Il comprend dans un premier temps une présentation des activités-clés du métier en tenant compte que celles-ci comprennent les compétences favorisant l'autonomie professionnelle et l'autonomie sociale des stagiaires.*

## Les activités-clés du métier

### **ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT**

- › Saluer le client en face à face et au téléphone
- › Accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)
- › Consulter une base de données

### **ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS LE CHOIX D'UN ARTICLE**

- › Prendre contact avec le client (vendeur vers client)
- › Présenter les produits suivant les besoins du client et la politique commerciale de l'entreprise
- › Argumenter la vente
- › Conclure la vente
- › Emballer la marchandise
- › Prendre congé du client

### **ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : ENCAISSER LES ACHATS**

- › Ouvrir la caisse
- › Encoder des données
- › Encaisser
- › Gérer les documents commerciaux
- › Clôturer la caisse



**ACTIVITÉ-CLÉ N°4 :  
PRÉSENTER ET METTRE EN VALEUR LES MARCHANDISES,  
RÉASSORTIR LES RAYONS**

- › Veiller à la propreté du magasin et de ses abords
- › Préparer les vitrines, présentoirs, rayons en vue d'une nouvelle présentation
- › Préparer les marchandises à exposer ou à vendre
- › Pourvoir au placement d'articles exposés suivant les consignes ou un modèle proposé
- › Assurer la rotation des marchandises
- › Effectuer le réassort

**ACTIVITÉ-CLÉ N°5 :  
ASSURER LA MANUTENTION DE LA MARCHANDISE ET  
RÉALISER UN INVENTAIRE**

- › Réceptionner une livraison
- › Stocker les marchandises
- › Inventorier les marchandises

**ACTIVITÉ-CLÉ N°6 :  
CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DU MAGASIN**

- › Veiller à l'image de marque de l'entreprise
- › Prévenir le vol en magasin

**ACTIVITÉ-CLÉ N°7 :  
FAIRE FACE À DES SITUATIONS URGENTES OU DANGEREUSES**

- › Faire face à des situations urgentes
- › Contrer le vol

# autonomie professionnelle

## Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle

- › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)
- › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle
- › Organiser et planifier son travail
- › Adopter un comportement professionnel
- › Respecter l'environnement

# autonomie sociale

## Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale

- › Se connaître et prendre soin de soi
- › Communiquer
- › Participer à une vie collective/à la société
- › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail



## Détails des compétences transversales

### Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales « autonomie sociale »

#### 1. Se connaître et prendre soin de soi

- › 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

- › 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/à la société

- › 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 ou du travail ?

- › 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



## Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle »

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie professionnelle »			
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
<b>1. Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations)</li> <li>• Identifier son propre rôle</li> <li>• Analyser une situation problème</li> <li>• Développer son esprit critique et d'analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adapter à la culture d'entreprise</li> <li>• Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail</li> <li>• Réaliser sa part de travail</li> <li>• Etablir des relations de travail collaboratives et courtoises</li> <li>• Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance...</li> <li>• Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance</li> <li>• Faire preuve d'assertivité</li> <li>• Gérer son stress, ses émotions, son agressivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramme</li> <li>• Aspects légaux du travail : contrat de travail...</li> </ul>
<b>2. Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exprimer clairement un message</li> <li>• Interpréter la communication non-verbale en fonction du contexte et de l'interlocuteur</li> <li>• Argumenter : justifier et renforcer son point de vue</li> <li>• Réfuter : Rejeter partiellement ou totalement un raisonnement émis en apportant une justification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter un message au contexte et à l'interlocuteur</li> <li>• Utiliser les règles de bienséance et de politesse adéquates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes de base de la communication</li> </ul>
<b>3. Organiser et planifier son travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer son temps de travail</li> <li>• Evaluer son travail</li> <li>• Réaliser un planning</li> <li>• Mettre des priorités</li> <li>• Anticiper : agir en tenant compte des tendances et des conséquences futures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les obligations et impératifs auxquels il faut faire face</li> <li>• Faire preuve de rigueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes de gestion du temps</li> <li>• Méthodes d'auto-évaluation</li> </ul>



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

## Détails des activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiquées par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure</li> <li>• 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales</li> <li>• 3 = agit d'une manière autonome</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = imitation</li> <li>• 2 = adaptation</li> <li>• 3 = transposition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = sous la responsabilité d'un supérieur</li> <li>• 2 = sous sa propre responsabilité</li> <li>• 3 = chef équipe</li> </ul>



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ACCUEILLIR LE CLIENT				
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Saluer le client en face à face et au téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser correctement les appareils de téléphonie</li> <li>• Appliquer les règles d'usage en matière de communication téléphonique</li> <li>• Adopter les règles d'usage vestimentaire et de politesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre attentif aux autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de politesse</li> <li>• Les principes de la communication</li> <li>• Les règles vestimentaires</li> <li>• Le maniement des outils de téléphonie</li> <li>• Les règles d'usage en matière de communication téléphonique</li> </ul>	Autonomie : 3 Complexité : 2 Responsabilité : 2
<b>2. Accompagner le client en fonction de sa demande (client vers vendeur)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiquer au client l'endroit concerné et /ou la personne pertinente pour répondre à la demande</li> <li>• Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer ses émotions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'implantation du magasin</li> <li>• L'organigramme de l'entreprise</li> <li>• L'assortiment de produits</li> </ul>	
<b>3. Consulter une base de données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher les informations pertinentes dans une base de données informatisée ou papier</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les notions sur une base de données informatisée ou papier</li> </ul>	

**ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS LE CHOIX D'UN ARTICLE**

COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Prendre contact avec le client (vendeur vers client)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer des besoins du client</li> <li>• Poser les questions adéquates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter une écoute active (reformulation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La typologie des clients</li> <li>• Les techniques de base pour cerner les demandes et les besoins du client et plus particulièrement les différents mobiles d'achats</li> </ul>	<p>Autonomie : 3 Complexité : 2 Responsabilité : 2</p>
<b>2. Présenter les produits suivant les besoins du client et la politique commerciale de l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter la marchandise en énonçant ses qualités principales en fonction des besoins du client</li> <li>• Mettre en avant les avantages, les promotions</li> <li>• Proposer des articles alternatifs quand l'article souhaité n'est pas disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'exprimer correctement et avec assertivité</li> <li>• Rechercher l'information, la documentation</li> <li>• Faire preuve de réactivité et d'à-propos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La politique commerciale de l'entreprise</li> <li>• Les offres, les actions promotionnelles</li> <li>• L'assortiment des produits, les stocks disponibles</li> <li>• Base de données informatique</li> </ul>	
<b>3. Argumenter la vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire un argumentaire à partir des qualités intrinsèques du produit, du budget du client, des services disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter son langage et son comportement aux réactions du client</li> <li>• Synthétiser les informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes d'argumentation</li> <li>• Les types d'objections et les techniques de réponses</li> </ul>	
<b>4. Conclure la vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des produits additionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le moment adéquat pour engager la vente complémentaire et pour conclure la vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assortiment des produits</li> <li>• Les produits complémentaires</li> <li>• Les techniques pour conclure la vente</li> </ul>	
<b>5. Emballer la marchandise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter l'emballage au produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'esthétique de l'emballage et à la fonctionnalité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différents modes d'emballage</li> </ul>	
<b>6. Prendre congé du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuler la prise de congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le moment de prendre congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de prise de congé</li> </ul>	



ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : ENCAISSER LES ACHATS				
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Ouvrir la caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les procédures adéquates</li> <li>• Compter le fond de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures et les usages</li> </ul>	<p>Autonomie : 1 Complexité : 2 Responsabilité : 1</p>
<b>2. Encoder des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pointer et/ou scanner les marchandises</li> <li>• Manipuler le clavier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir une attitude concentrée</li> <li>• Evaluer le montant du compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tableau de fonctionnement général du poste de travail</li> </ul>	
<b>3. Encaisser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les transactions liées aux opérations de caisse</li> <li>• Vérifier la validité des modes de paiement</li> <li>• Calculer le compte du client</li> <li>• Rendre la monnaie</li> <li>• Vérifier le compte en cas de doute</li> <li>• Calculer l'avantage lié à la carte de fidélité et à d'autres réductions</li> <li>• Utiliser et combiner les différents modes de paiement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir une attitude concentrée</li> <li>• Faire preuve de discrétion</li> <li>• Maintenir un rythme constant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre familiarisé avec la monnaie</li> <li>• Reconnaître l'argent et calculer</li> <li>• Les modes de paiement (cartes de paiement, chèques repas, cartes de fidélité, bons de réduction)</li> </ul>	
<b>4. Gérer les documents commerciaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter les documents commerciaux liés au poste caisse</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de documents commerciaux</li> </ul>	
<b>5. Clôturer la caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une balance de caisse</li> <li>• Assurer la circulation de l'argent</li> <li>• Assurer les prélèvements d'argent</li> </ul>			



**ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : PRESENTER ET METTRE EN VALEUR LES MARCHANDISES, REASSORTIR LES RAYONS**

COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Veiller à la propreté du magasin et de ses abords</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les techniques d'entretien (intérieur et extérieur) en respectant les normes de sécurité et d'hygiène</li> <li>• Trier les déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de vigilance pour le maintien de la propreté (coup d'œil propreté)</li> <li>• Respecter les critères de tri de déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de nettoyage</li> <li>• Les normes de sécurité, d'hygiène et environnementales</li> </ul>	<p>Autonomie : 3 Complexité : 2 Responsabilité : 2</p>
<b>2. Préparer les vitrines, présentoirs, rayons en vue d'une nouvelle présentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le matériel et les accessoires nécessaires</li> <li>• Entretien des espaces de présentation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de nettoyage</li> <li>• Normes de sécurité et d'hygiène</li> <li>• Maîtriser les termes techniques</li> </ul>	
<b>3. Préparer les marchandises à exposer ou à vendre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueter les produits, positionner les antivols</li> <li>• Manipuler les marchandises dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la marchandise à réassortir</li> <li>• Les codes figurant sur les étiquettes</li> <li>• Les modes d'étiquetage</li> </ul>	
<b>4. Pouvoir au placement d'articles exposés suivant les consignes ou en fonction d'un modèle proposé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir</li> <li>• Ranger systématiquement les rayonnages</li> <li>• Disposer les marchandises en respectant les consignes de prévention du vol.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter les éléments décoratifs pour le magasin</li> <li>• Etre sensible aux aspects esthétiques</li> <li>• Etre créatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques d'organisation du magasin</li> <li>• Les techniques de présentation des marchandises et leurs supports</li> <li>• Les techniques de prévention du vol</li> </ul>	
<b>5. Assurer la rotation des marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décoder les étiquettes et les pictogrammes</li> <li>• Compléter un cadencier</li> <li>• Appliquer les procédures de rotation des marchandises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre méthodique, organisé et ordonné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures de rotation des marchandises (date de péremption, cadencier...)</li> <li>• Etiquettes d'identification et pictogrammes</li> </ul>	
<b>6. Effectuer le réassort</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter les rayons en fonction des besoins</li> <li>• Appliquer les techniques de prévention du vol</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques d'organisation du magasin</li> <li>• Les techniques de présentation des marchandises et leurs supports</li> <li>• Les techniques de prévention du vol</li> </ul>	

ACTIVITÉ-CLÉ N°5 : ASSURER LA MANUTENTION DE LA MARCHANDISE ET REALISER UN INVENTAIRE				
COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Réceptionner une livraison</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées</li> <li>Encoder les entrées et les retours de marchandises</li> <li>Identifier les priorités (articles manquants, promotions...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre méthodique, organisé, ordonné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Différents documents commerciaux courants</li> <li>Règles d'encodage manuel et informatique</li> </ul>	Autonomie : 1 Complexité : 2 Responsabilité : 2
<b>2. Stocker les marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer et appliquer les procédures de stockage</li> <li>Identifier et appliquer les procédures et règles de manutention</li> <li>Utiliser le matériel de manutention manuelle (diable, transpalette, caddie.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adapter les règles de manutention des charges en fonction des lieux</li> <li>Se conformer aux procédures</li> <li>Respecter les règles de sécurité et d'ergonomie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures de stockage</li> <li>Les procédures et règles de la manutention des charges</li> <li>Les règles d'utilisation des outils de manipulation des charges</li> <li>Les règles de sécurité et d'ergonomie</li> </ul>	
<b>3. Inventorier les marchandises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer un comptage manuel ou informatisé (scanner)</li> <li>Compléter les documents d'inventaire des marchandises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre méthodique, organisé, ordonné</li> <li>Maintenir une attitude concentrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compter, calculer, lire, écrire</li> <li>Les documents administratifs en usage</li> </ul>	





**ACTIVITÉ-CLÉ N°6 : CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DU MAGASIN**

COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Veiller à l'image de marque de l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compte des problèmes techniques et matériels à la personne adéquate</li> <li>Se conformer aux techniques commerciales en usage</li> <li>Promouvoir les cartes de fidélité</li> <li>Respecter les codes vestimentaires en vigueur</li> <li>Respecter les règles de déontologie</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique commerciale de l'entreprise</li> <li>Les règles de déontologie</li> <li>Les règles de politesse et d'hygiène</li> </ul>	Autonomie : 1 Complexité : 2 Responsabilité : 1
<b>2. Prévenir le vol en magasin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les techniques de prévention du vol</li> <li>Positionner les différents antivols</li> <li>Appliquer les techniques de gestion des conflits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise de soi, assurance</li> <li>Percevoir ce qui se passe autour de soi (vigilance)</li> <li>Respecter les règles de déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La législation et la réglementation concernant les compétences du personnel de magasin en matière de prévention du vol (y compris les droits des clients)</li> <li>Les différents types de vols</li> <li>Types de magasins et produits sensibles au vol</li> <li>Techniques et outils de prévention du vol</li> </ul>	

**ACTIVITÉ-CLÉ N°7 : FAIRE FACE A DES SITUATIONS URGENTES OU DANGEREUSES (COMPETENCES NON EVALUEES)**

COMPETENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
<b>1. Faire face à des situations urgentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les procédures adaptées à la situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise de soi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures de sécurité incendie</li> <li>Les services d'urgence</li> <li>Les pictogrammes</li> </ul>	Autonomie : 1 Complexité : 2 Responsabilité : 2
<b>2. Contrer le vol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les techniques de gestion de conflits en cas de vol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise de soi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de gestion des conflits</li> </ul>	



## 2. Le référentiel de FORMATION

### Les unités de formation

Passer du référentiel métier/compétences au **référentiel de formation** suppose de réarticuler les activités-clés entre elles de manière à proposer des unités de formation pertinentes. Les unités de formation peuvent être créées à partir d'une ou de plusieurs activités-clés ou d'un ensemble d'activités-clés complémentaires. Voici pour le métier de vendeur/vendeuse les activités-clés proposées. Pour rappel, les compétences transversales professionnelles et sociales seront travaillées de manière transversale aux unités de formation.



Au four et au moulin asbl

UNITES DE FORMATION (UF)	Liens avec les activités-clés (AC) du référentiel métier/compétences	
<b>UF 1 : Assurer l'accueil et l'information des clients</b>	Regroupement	AC 1 + AC 6 et AC 7
<b>UF 2 : Argumenter et conclure une vente</b>	Regroupement	AC 2 + AC 6 et AC 7
<b>UF 3 : Assurer la gestion du poste caisse</b>	Regroupement	AC 3 + AC 6 et AC 7
<b>UF4 : Manutentionner des marchandises</b>	Regroupement	AC 5 + AC 6 et AC 7
<b>UF 5 : Assurer la présentation, la mise en valeur et le réassort des produits</b>	Regroupement	AC 4 + AC 6 et AC 7
<b>ACTIVITÉS-CLÉS ET COMPETENCES TRANSVERSALES « SOCIALES » ET « PROFESSIONNELLES »</b>	Les compétences visées seront travaillées de façon transversale dans toutes les UF et ne feront pas l'objet d'une UF spécifique	AC 6 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'image de marque de l'entreprise</li> <li>• Prévenir le vol en magasin</li> </ul> AC 7 : Faire face à des situations urgentes ou dangereuses <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face à des situations urgentes</li> <li>• Contrer le vol</li> </ul>
		<b>5 COMPETENCES TRANSVERSALES FAVORISANT L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)</li> <li>• Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle</li> <li>• Organiser et planifier son travail</li> <li>• Adopter un comportement professionnel</li> <li>• Respecter l'environnement</li> </ul>
		<b>4 COMPETENCES TRANSVERSALES FAVORISANT L'AUTONOMIE SOCIALE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se connaître et prendre soin de soi</li> <li>• Communiquer</li> <li>• Participer à une vie collective/à la société</li> <li>• S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail bénévole</li> </ul>

## Détails des unités de formation

uf 1

### ASSURER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES CLIENTS

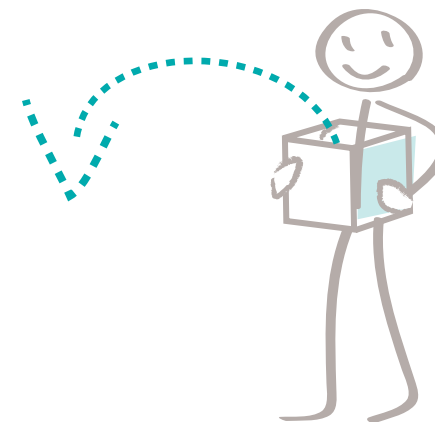
**Objectif de formation :** à la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'accueillir et d'informer le client de manière professionnelle tant en face à face qu'au téléphone.

#### SÉQUENCE 1 :

**Objectif spécifique S1/UF1 :** Le/la stagiaire sera capable de saluer le client en face à face et au tél, d'accompagner le client en fonction de sa demande spécifique. Ces activités seront réalisées de manière autonome en adaptant les procédures à la situation, sous sa propre responsabilité ou celle d'un/une supérieur/e.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Utiliser correctement les appareils de téléphone
- › Appliquer les règles d'usage en matière de communication téléphonique
- › Etre attentif aux autres
- › Le maniement des outils de téléphonie
- › Indiquer au client l'endroit concerné et ou la personne adaptée à la demande
- › Fournir les renseignements adéquats sur l'assortiment des produits en fonction de la demande



#### SÉQUENCE 2 :

**Objectif spécifique S2/UF1 :** Le/la stagiaire sera capable de prendre contact avec le client pour lui présenter les produits en respectant la politique commerciale de l'entreprise. Ces activités seront réalisées de manière autonome en adaptant les procédures à la situation, sous la responsabilité d'un supérieur.

#### Objectifs pédagogiques :

- › S'informer des besoins du client
- › Poser les questions adéquates
- › Présenter la marchandise en énonçant ses qualités principales, en fonction des besoins du client
- › Mettre en avant les avantages, les promotions
- › Proposer des articles alternatifs quand l'article souhaité n'est pas disponible

uf2

## ARGUMENTER ET CONCLURE UNE VENTE

**Objectif de formation :** à la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable de présenter un produit, d'argumenter et de conclure une vente en tenant compte des attentes du client et de la politique commerciale de l'entreprise.

### SÉQUENCE 1 :

**Objectif spécifique S1/UF2 :** Le/la stagiaire sera capable d'argumenter et de conclure une vente. Ces activités seront réalisées de manière autonome en adaptant les procédures à la situation, sous sa propre responsabilité.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Adopter une écoute active (reformulation)
- › S'exprimer correctement et avec assertivité
- › Rechercher l'information, la documentation
- › Faire preuve de réactivité et d'à-propos
- › Construire un argumentaire à partir des qualités intrinsèques du produit, du budget du client, des services disponibles
- › Adapter son langage et son comportement aux réactions du client
- › Synthétiser les informations
- › Proposer des produits additionnels
- › Identifier le moment adéquat pour engager la vente complémentaire

uf3

## ASSURER LA GESTION DU POSTE CAISSE

**Objectif de formation :** à la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'assurer la gestion de la caisse en appliquant les procédures du magasin, en s'adaptant aux cas particuliers, sous la responsabilité d'un supérieur.

### SÉQUENCE 1 :

**Objectif spécifique S1/UF3 :** Le/la stagiaire sera capable d'ouvrir la caisse, d'encoder des données, d'encaisser et de clôturer la caisse.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Appliquer les procédures d'ouverture de caisse
- › Compter le fond de caisse
- › Pointer et scanner les marchandises
- › Manipuler le clavier
- › Identifier les transactions liées aux opérations de caisse
- › Vérifier la validité des modes de paiement
- › Faire le compte du client
- › Rendre la monnaie
- › Vérifier le compte en cas de doute
- › Calculer l'avantage lié à la carte de fidélité et d'autres réductions
- › Utiliser et combiner les différents modes de paiement
- › Compléter les documents commerciaux
- › Etablir une balance de caisse
- › Assurer la circulation de l'argent
- › Assurer les prélèvements d'argent

## uf4 MANUTENTIONNER DES MARCHANDISES



Au four et au moulin asbl

- › Gérer le stress
- › Maintenir une attitude concentrée
- › Evaluer le montant du compte
- › Faire preuve de discrétion
- › Etre familiarisé avec la monnaie

**Objectif de formation :** à la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'entreposer des marchandises en appliquant les procédures de stockage et les règles de manutention, en choisissant les procédures adaptées à la situation, sous sa propre responsabilité. Il sera capable de réaliser un inventaire sous supervision.

### SÉQUENCE 1

**Objectif spécifique S1/UF4 :** Le/la stagiaire sera capable de d'entreposer des marchandises en appliquant les procédures de stockage et les règles de manutention, en choisissant les procédures adaptées à la situation.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Repérer et appliquer les procédures de stockage
- › Identifier et appliquer les procédures et règles de manutentions à prendre en termes de manipulation des charges
- › Utiliser le matériel de manutention manuelle (diable, transpalette, caddie...)
- › Adapter les règles de manutention des charges en fonction des lieux
- › Se conformer aux procédures
- › Respecter les règles de sécurité et d'ergonomie

### SÉQUENCE 2 :

**Objectif spécifique S2/UF4 :** Le/la stagiaire sera capable de réaliser un inventaire sous supervision.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Effectuer un comptage manuel ou informatisé (scanner)
- › Compléter les documents d'inventaire des marchandises
- › Etre méthodique, organisé, ordonné
- › Maintenir une attitude concentrée

uf5

## ASSURER LA PRESENTATION, LA MISE EN VALEUR ET LE REASSORT DES PRODUITS

**Objectif de formation :** à la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable de mettre en valeur les marchandises, en assurer le réassort et la présentation tout en respectant les consignes de prévention du vol, les règles d'hygiène et de sécurité. Il/elle veillera à la propreté dans et aux alentours du magasin. Il/elle emballera la marchandise de manière adaptée et adéquate.

### SÉQUENCE 1 :

**Objectif spécifique S1/UF5 :** Le/la stagiaire sera capable d'assurer la mise en valeur des marchandises, en suivant des règles de présentation ou en créant, sous supervision d'un ou d'une supérieur-e.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir
- › Dans le magasin, ranger systématiquement les rayonnages
- › Disposer les marchandises en respectant les consignes de prévention du vol.
- › Décoder les étiquettes et les pictogrammes
- › Compléter un cadencier
- › Appliquer les procédures de rotation des marchandises
- › Compléter les rayons en fonction des besoins

### SÉQUENCE 2 :

**Objectif spécifique S2/UF5 :** Le/la stagiaire sera capable d'assurer le réassort des marchandises en respectant les règles de préventions du vol.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Identifier le matériel et les accessoires nécessaires
- › Entretien des espaces de présentation
- › Etiqueter les produits
- › Positionner les antivols
- › Manipuler les marchandises dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène

### SÉQUENCE 3 :

**Objectif spécifique S3/UF5 :** Le/la stagiaire veillera à la propreté dans et aux alentours du magasin.

#### Objectifs pédagogiques :

- › Appliquer les techniques d'entretien (intérieur et extérieur) en respectant les normes de sécurité et d'hygiène.
- › Trier les déchets
- › Faire preuve de vigilance pour le maintien de la propreté (coup d'œil propreté)
- › Respecter les critères de tri de déchets

### SÉQUENCE 4 :

**Objectif spécifique S4/UF5 :** Le/la stagiaire veillera à emballer de manière adaptée et adéquate les marchandises achetées

#### Objectifs pédagogiques :

- › Adapter l'emballage au produit
- › Veiller à l'esthétique de l'emballage et à la fonctionnalité



uf5



# 3. Le référentiel d'EVALUATION

Pour chaque unité de formation, le référentiel d'évaluation précise une épreuve normalisée sur base de critères et indicateurs.

uf 1

## ASSURER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES CLIENTS

### MODE DE CONTRÔLE

**Situation :** réelle ou reconstituée

**Lieu :** en stage ou dans le centre de formation

### MODE D'ÉPREUVE

#### 1. Tâche(s) à réaliser

Vous êtes à un poste d'accueil d'un magasin de bricolage. Un client se présente à vous. Il recherche une foreuse.

Chance! la foreuse B est actuellement en promotion mais d'autres modèles existent.

Vous lui indiquez le rayon où elle est disposée en précisant qu'une personne compétente lui fournira des informations complémentaires.

Un autre client se présente, il a acheté une lampe de bureau il y a une semaine et elle ne fonctionne plus. Vous devez réaliser l'échange de cette lampe défectueuse.

Un client téléphone. Il a acheté il y a quelques temps de la peinture L. teinte 212. Il est à court de peinture et vous demande si vous en avez en stock. Vous vérifiez dans la base de données informatisée et l'informez qu'il en reste.

#### 2. Conditions de réalisation

Matériel à disposition :

- › un ordinateur + base de données informatisée + téléphone
- › un folder publicitaire
- › les documents d'échange de produits + bon d'achat à remplir

**Durée :** 30 minutes

#### 3. Contraintes

Le/la stagiaire est informé/e de l'assortiment du magasin ainsi que de son agencement. Il/elle a à sa disposition un folder avec les publicités du magasin. Il/elle connaît les procédures d'échange de produits en vigueur (vérifier la défectuosité de l'appareil, vérifier le ticket de caisse, vérifier le stock et délivrer un bon d'achat si le produit n'est plus disponible en magasin).



MODALITE D'EVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
<b>La relation avec le client est professionnelle</b>	• Les règles de politesse sont appliquées : salue le client à son arrivée et à son départ	• Pas d'erreur		
	• La tenue vestimentaire est réglementaire et propre	• L'indicateur doit être respecté		
	• La voix est audible • La reformulation est correcte	• Pas d'erreur • Une erreur acceptée		
	• Le langage non verbal est adapté à la situation : est souriant, se tient droit, adopte une attitude ouverte, regarde le client	• Pas d'erreur		
	• Le vendeur reste attentif à la clientèle tout en restant vigilant à son environnement (cf prévention du vol)	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>5/6</b>	
<b>Les formalités d'échange sont respectées</b>	• Le produit est vérifié	• Pas d'erreur		
	• Les documents d'échanges sont remplis	• Pas d'erreur		
	• Le bon d'achat est rempli	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>3/3</b>	
<b>L'information est de qualité</b>	• L'information est trouvée dans la base de données	• Une erreur acceptée		
	• Le client est orienté vers la personne compétente ou au bon endroit du magasin	• Pas d'erreur		
	• L'information donnée est claire et précise	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>2/3</b>	
<b>L'accueil téléphonique est adapté</b>	• La formule d'accueil en vigueur dans la société est respectée	• Pas d'erreur		
	• La reformulation est correcte	• Une erreur acceptée		
	• Les règles de politesse ont été utilisées	• Pas d'erreur		
	• La voix est audible	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>3/4</b>	

uf2

## ARGUMENTER ET CONCLURE UNE VENTE

## MODE DE CONTRÔLE

**Situation** : réelle ou reconstituée

**Lieu** : en stage ou dans le centre de formation

## MODE D'ÉPREUVE

## 1. Tâche(s) à réaliser

Vous êtes vendeur/vendeuse dans un magasin (commerce indépendant dans un quartier) de petit électroménager et de matériel Hi-fi. Votre patron reste disponible si un client souhaite une information pour le rayon Hi-fi. Un client se présente. Il souhaite acheter une cafetière électrique pour sa maman qui est âgée. Il ne boit pas de café et n'y connaît rien. Le/la vendeur/euse devra s'enquérir du budget du client. Vous informez le client des différents types de cafetières existantes (percolateur ou expresso) afin que l'achat convienne à la maman pas très calée en technologie mais amatrice de bon café. Il a entendu parler d'une machine à expresso. Il faut vérifier s'il y en a une de disponible. Le cas échéant, vous veillez à proposer un article complémentaire ainsi qu'un emballage adapté.



## 2. Conditions de réalisation

Le/la stagiaire est informé/e de l'organisation du magasin, de la localisation des produits et de la politique commerciale de la société.

Il/elle est en possession de fiches techniques présentant les cafetières et du dépliant publicitaire.

**Durée** : 20 minutes

## 3. Contraintes

Il/elle doit au moins proposer 3 produits différents dont un en promotion.



MODALITE D'EVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
<b>La relation avec le client est professionnelle</b>	• Les règles de politesse sont appliquées : salue le client à son arrivée et à son départ selon la politique commerciale en vigueur	• Pas d'erreur		
	• La tenue vestimentaire est réglementaire et propre	• Pas d'erreur		
	• La voix est audible • La reformulation est correcte	• Pas d'erreur • Pas d'erreur		
	• Le langage non verbal est adapté à la situation : est souriant, se tient droit, adopte une attitude ouverte, regarde le client	• Pas d'erreur		
	• Dans le cas où la vente est conclue l'emballage est proposé : l'emballage est adapté au produit et à la demande du client	• Une erreur acceptée		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>5/6</b>	
<b>L'information fournie au client est complète</b>	• Les produits adéquats sont présentés au client	• 3 produits sont proposés y compris la promotion		
	• Les qualités principales sont énoncées	• 2 qualités énoncées		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>2/2</b>	
<b>L'argumentation est de qualité</b>	• Les qualités des produits sont comparées en lien avec les mobiles d'achat du client.	• Au moins un argument est avancé pour chaque article, en concordance avec les fiches techniques		
	• La réponse aux objections du client est adéquate	• Fait preuve de réactivité et d'à-propos		
	• Les techniques de vente complémentaires sont prises en compte	• Au moins un produit complémentaire est proposé		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>3/3</b>	
N.B. : La conclusion de la vente n'est pas évaluable puisqu'elle ne dépend pas du vendeur !				

## uf3 ASSURER LA GESTION DU POSTE CAISSE

### MODE DE CONTRÔLE

**Situation :** réelle ou reconstituée

**Lieu :** en stage ou dans le centre de formation

### MODE D'ÉPREUVE

#### 1. Tâche(s) à réaliser

En fin de journée, vous êtes chargé d'assurer l'encaissement dans un magasin de chaussures. Votre poste de travail se compose d'une caisse dotée d'un terminal de paiement électronique. Trois clients font la file. La carte de fidélité du premier client est complète. Vous devez calculer le montant de sa réduction et la déduire du total. Ce client paie par carte bancaire. Le deuxième client paie en liquide et demande une facture. Le troisième client est pressé et marque des signes d'impatience. Quand il n'y a plus de client et que le magasin est fermé, vous calculez le solde de la caisse.

#### 2. Conditions de réalisation

Le poste de travail se compose d'une caisse informatisée, d'un terminal de paiement électronique, d'un scanner pour encoder les articles et d'une calculatrice pour calculer la remise sur la carte de fidélité.

**Documents à fournir :** documents relatifs à la carte de fidélité, à la facture, le ticket de clôture de caisse.

**Durée :** 30 minutes

#### 3. Contraintes

Vous veillez à neutraliser l'antivol.

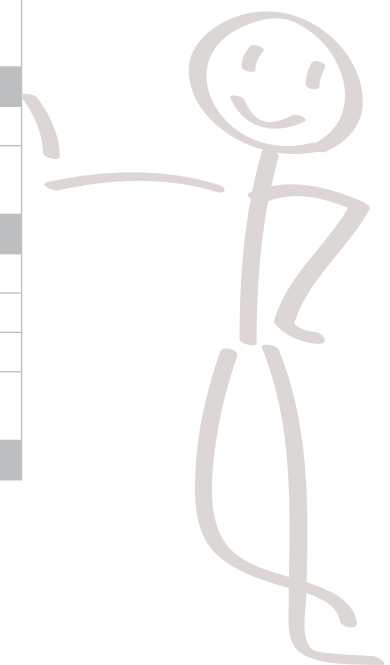
Le respect de la durée de l'épreuve est un facteur de réussite.



Le Bric asbl



MODALITE D'EVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
<b>La relation avec le client est professionnelle</b>	• Les règles de politesse sont appliquées : saluer le client à son arrivée et à son départ selon la politique commerciale en vigueur	• Pas d'erreur		
	• La tenue vestimentaire est réglementaire et propre	• Pas d'erreur		
	• La voix est audible • La reformulation est correcte	• Pas d'erreur • Une erreur acceptée		
	• Le langage non verbal est adapté à la situation : le vendeur est souriant, se tient droit, adopte une attitude ouverte, regarde le client	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>4/5</b>	
<b>Exactitude des procédures d'encaissement et de paiement</b>	• Le nombre d'articles encodés correspond au nombre d'articles achetés	• Pas d'erreur		
	• Le ticket de caisse du client est émis correctement	• Pas d'erreur		
	• Le paiement est encaissé selon le mode de paiement privilégié par le client	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>3/3</b>	
<b>Les mesures de prévention du vol sont appliquées</b>	• Les antivols sont démagnétisés et/ou retirés et rangés	• Pas d'erreur		
	• La marchandise est vérifiée : les articles correspondent au code de l'étiquette et à l'emballage	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>2/2</b>	
<b>La clôture de caisse respecte les procédures</b>	• Le ticket de clôture est imprimé	• Pas d'erreur		
	• L'argent est prélevé en respectant les procédures	• Pas d'erreur		
	• La recette correspond au ticket de clôture	• Pas d'erreur		
	• Les documents sont bien remplis et correspondent aux sommes prélevées	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>4/4</b>	



# uf 4 MANUTENTIONNER DES MARCHANDISES

## MODE DE CONTRÔLE

**Situation :** réelle ou reconstituée

**Lieu :** en stage ou dans le centre de formation

## MODE D'ÉPREUVE

### 1. Tâche(s) à réaliser

Vous travaillez dans une papeterie (commerce indépendant). La marchandise livrée par un transporteur indépendant arrive. Vous devez la réceptionner. Cette livraison comporte une palette de papier, du matériel d'écriture.

Vous indiquez au livreur où déposer la palette. Vous réceptionnez et vérifiez la livraison. Vous constatez que les cartouches d'encre bleue commandées ne figurent pas dans la livraison. Vous rangez les marchandises dans la réserve.

### 2. Conditions de réalisation

Le/la stagiaire connaît l'agencement des réserves, les consignes de gestion des déchets.

Le/la stagiaire a à sa disposition les documents administratifs relatifs à la livraison (bon de commande, bordereau de livraison, note d'envoi et/ou facture).

Le/la stagiaire est informé/e des procédures en cas de livraison non conforme.

**Durée :** 30 minutes

### 3. Contraintes

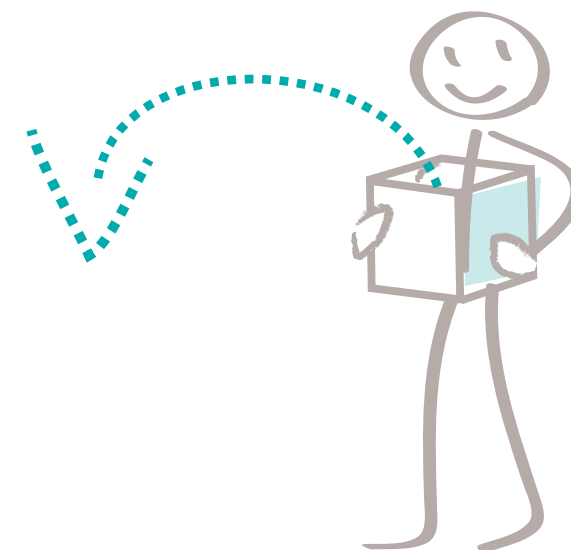
Respecter les règles de manutention des charges.



Au four et au moulin asbl



MODALITE D'EVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
<b>La procédure de réception des marchandises est appliquée</b>	• Le bon de livraison est vérifié et complété : les colis manquants ou détériorés sont identifiés et le suivi est assuré	• Pas d'erreur		
	• La note d'envoi ou la facture est vérifiée et comparée au bon de commande : les articles manquants ou détériorés sont identifiés et le suivi est assuré	• Pas d'erreur		
	• Les articles sont rangés : la logique de rangement est respectée ainsi que la rotation des stocks	• Une erreur acceptée		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>2/3</b>	
<b>Les règles de gestion de l'environnement sont appliquées</b>	• Les catégories de tri sont respectées conformément aux dispositions prévues dans l'entreprise	• Une erreur acceptée		
	• Les déchets sont jetés dans la poubelle idoine	• Une erreur acceptée		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>1/2</b>	
<b>Les règles de manutention des charges sont appliquées</b>	• La méthode de manutention est adaptée à la charge (manuelle ou avec engin)	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>1/1</b>	





## uf5

## ASSURER LA PRESENTATION, LA MISE EN VALEUR ET LE REASSORT DES PRODUITS

### MODE DE CONTRÔLE

**Situation :** réelle ou reconstituée

**Lieu :** en stage ou dans le centre de formation

### MODE D'ÉPREUVE

#### 1. Tâche(s) à réaliser

**Tâche 1 :** En début de journée, dans un commerce de vêtements, votre patron vous demande d'assurer l'ouverture du magasin.

Vous veillez à ce que le magasin soit accueillant et à ce que les rayons soient réassortis.

**Tâche 2 :** Dans ce même magasin, la responsable du rayon « dame », vous demande de changer la tête de banc du rayon « manteaux ». Elle vous fournit un modèle conçu par le siège central de la société. Cette tête de banc comporte un mannequin à habiller. Vous devez adapter sa position par rapport au modèle proposé parce que la configuration du magasin ne permet pas de reproduire le modèle à l'identique (manteau+ écharpe+ bonnet). Les prix doivent être indiqués.

#### 2. Conditions de réalisation

##### Pour la tâche 1

**Matériel à fournir :** trois pantalons de la collection « dame » se trouvent dans le rayon « homme ».

Des vêtements et des cintres se trouvent dans les cabines d'essayage.

Un aspirateur, une brosse et une ramassette sont à la disposition du stagiaire.

**Durée :** 30 à 45 minutes



Codef asbl

#### Pour la tâche 2

**Matériel à fournir :** une tête de banc comportant un mannequin, du matériel pour écrire les prix des vêtements (étiquettes de prix, marqueurs et cadre à poser au pied du mannequin, le modèle de tête de banc, des vêtements (une veste, un pantalon, un choix de 3 bonnets et 3 écharpes à assortir avec la veste et le pantalon), des épingles, un fer à repasser.

**Durée :** 30 à 45 minutes

#### 3. Contraintes

Néant



MODALITE D'EVALUATION				
<b>Tâches 1</b> : En début de journée, dans un commerce de vêtements, votre patron vous demande d'assurer l'ouverture du magasin. Vous veillez à ce que le magasin soit accueillant et à ce que les rayons soient réassortis.				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
<b>Les règles d'hygiène sont respectées</b>	• Les abords du magasin sont propres : aucun papier ou détritrus aux abords du magasin	• Pas d'erreur acceptée		
	• Le sol est propre : pas de poussières ou de déchets sur le sol du magasin et dans les cabines d'essayage	• Une erreur acceptée		
	• Les miroirs sont propres : aucune trace sur les miroirs	• Une erreur acceptée		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>2/3</b>	
<b>Les procédures de réassort sont respectées</b>	• Les rayons sont complets : les différentes tailles de chaque article sont présentes dans les rayons (sauf rupture de stock)	• Une erreur acceptée		
	• Les articles sont rangés en respectant la politique commerciale	• Pas d'erreur		
	• Les articles sont étiquetés correctement	• Une erreur acceptée		
	• Les antivols idoines sont placés correctement sur les articles	• Pas d'erreur acceptée		
	• Les vêtements sont rangés au bon endroit	• Une erreur acceptée		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>4/5</b>	
<b>Tâche 2</b> : La responsable du rayon « dame », vous demande de changer la tête de banc du rayon «manteaux». Elle vous fournit un modèle conçu par le siège central de la société. Cette tête de banc comporte un mannequin à habiller. Vous devez adapter sa position par rapport au modèle proposé parce que la configuration du magasin ne permet pas de reproduire le modèle à l'identique (manteau+ écharpe+ bonnet). Les prix doivent être indiqués.				
<b>Les consignes de présentation du modèle sont respectées et adaptées à l'environnement</b>	• La réalisation correspond au modèle	• Une erreur acceptée		
	• La réalisation est adaptée à la configuration du magasin	• Une erreur acceptée		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>2/2</b>	
<b>Les marchandises de la tête de banc sont mises en valeur</b>	• Les vêtements sont repassés et ajustés à la taille du mannequin	• Une erreur acceptée		
	• Les accessoires sont coordonnés aux articles	• Une erreur acceptée		
	• Les présentoirs sont adaptés aux accessoires	• Une erreur acceptée		
	• Les prix sont indiqués de manière lisible et exacte	• Pas d'erreur		
<b>Seuil de réussite</b>			<b>4/4</b>	

# 4. Bibliographie

- › Profils de qualification et de formation de la CCPQ: «Auxiliaire de magasin» ([www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)).
- › Profils de formation de la CCPQ: «Vendeur» ([www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)).
- › Profil de qualification de la CCPQ «Caissier/Caissière».
- › Profil de qualification de la CCPQ «Réassortisseur/Réassortisseuse».
- › Profil de qualification «Vendeur qualifié/vendeuse qualifiée (en magasin de détail, surface spécialisée)».
- › Profil de formation du vendeur, commerçant détaillant, apprentissage: IFAPME 2009.
- › Thésée: Le guide méthodologique des filières et des passerelles, projet européen EQUAL 2008 ([www.aid-com.be](http://www.aid-com.be) ou [www.thesee.be](http://www.thesee.be)).
- › SFMQ: Guide méthodologique version D, juin 2012 ([www.sfmq.cfwb.be](http://www.sfmq.cfwb.be)).
- › CEF, Avis n°113: «Compétences non-techniques, compétences transversales, une question de contexte».
- › Commission européenne: «Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie un cadre de référence européen» Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes 2007.
- › Rapport conjoint 2010 du Conseil et de la Commission sur l'état d'avancement de la mise en oeuvre du programme de travail «Éducation et formation 2010» (2010/C 117/01).



# L'INTERFÉD

Partenaire pour l'insertion



Rue Marie-Henriette, 19-21  
5000 Namur  
Tél.: 081/74 32 00  
Fax : 081/74 81 24  
E-mail : secretariat@interfede.be  
[www.interfede.be](http://www.interfede.be)

Le projet « Référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP » a été mené par l'Interfédé en 2012 et 2013. Il a consisté à produire des référentiels métier, de formation et d'évaluation pour 6 métiers relevant de filières proposées dans le secteur (commis de cuisine, commis de salle, vendeur/vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB, ouvrier/ouvrière semi qualifié/é en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil) et pour la filière orientation en suivant une méthodologie relevant de « l'approche par compétences ».

Ce Cahier de l'Interfédé présente les productions relatives au **métier de Vendeur/Vendeuse**

**Les membres du groupe de travail :** Béatrice BRASSEUR (Structure), Roberta D'ALESSANDRO (AID Hainaut Centre OISP), Veronique HERRENT (Le Bric - Science Service Travail), Linda HEYNINCK (Structure), Nathalie LEPAPE (AID Hainaut Centre OISP), Fabienne STEVENS (Le Bric - Science Service Travail), Veronique WINTEN (Au four et au moulin).

**Animatrice méthode :** Bénédicte HAUTIER (Retravailler Liège).

**Experte méthode :** Myriam COLOT (AID).

**Comité de pilotage :** Eric ALBERTUCCIO (AID), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire en Wallonie), Raphaël CLAUS (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Ann PAQUET (Aleap), Daniel THERASSE (Acfi), Jean-Luc VRANCKEN (Caips).

**Comité d'accompagnement :** Marie-Françoise SANGLIER (Cabinet du Ministre André Antoine, Ministre de la formation professionnelle), Jean-Christophe JACOBS (DGO6 - Direction générale de l'emploi et de la formation - Division de la formation professionnel), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé).

**Crédit photos :** AID Hainaut Centre OISP, Au four et au moulin asbl, Codef asbl, Le Bric asbl.

Avec le soutien de la Wallonie et du Fonds social européen

