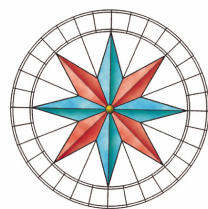


Branche professionnelle du Commerce de détail de l'habillement et des articles textiles

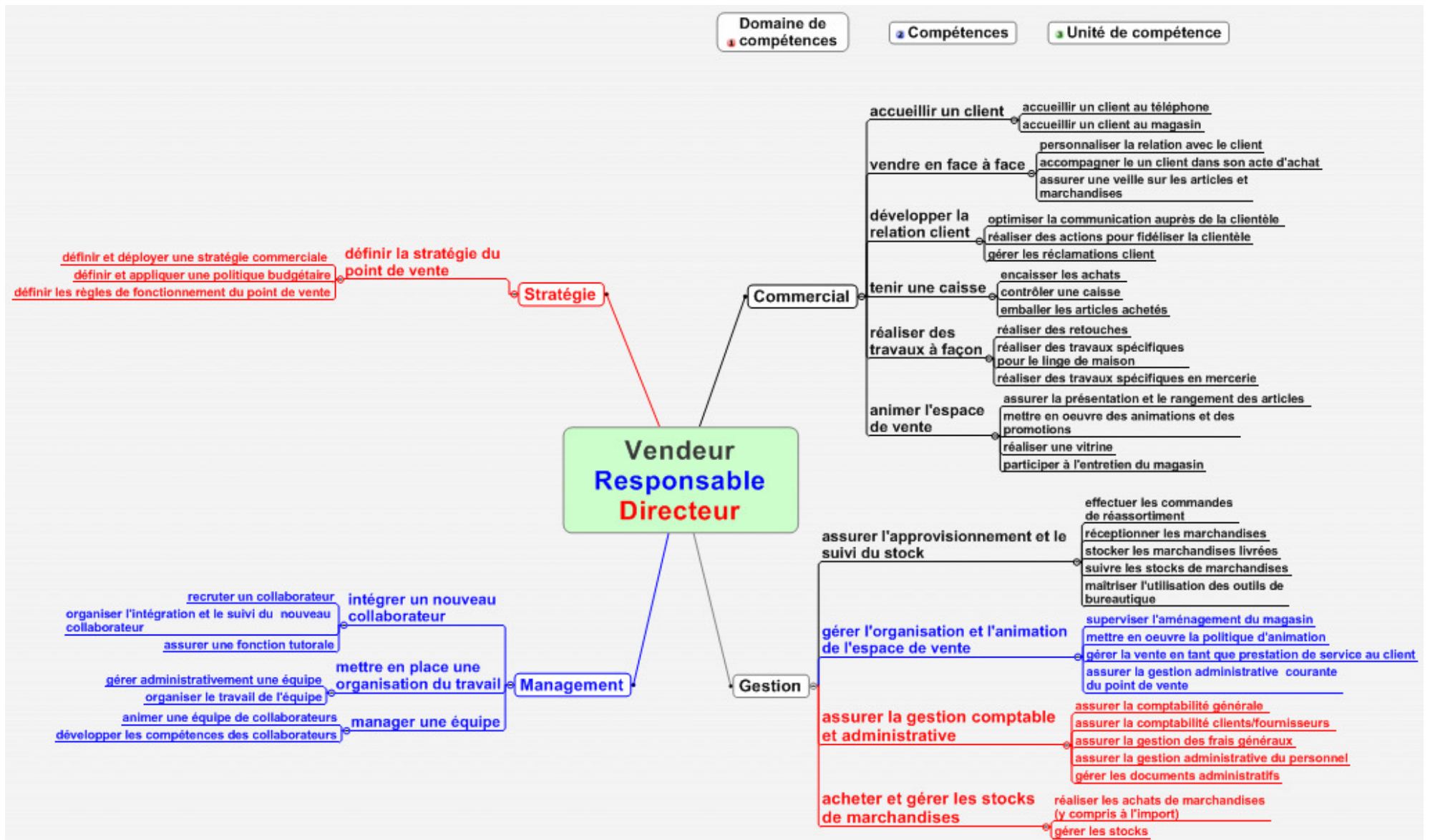
Référentiel de compétences (Directeur, Responsable de magasin, vendeur)



PSCI

ingénierie des
ressources humaines

Version de septembre 2007



REFERENTIEL COMPLET COMMERCE DE DETAIL EN HABILLEMENT

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Accueillir un client			
Unité de compétences	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Accueillir un client au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter au téléphone, écouter son interlocuteur en vue d'identifier sa demande - Appliquer les règles de politesse de base au téléphone - Respecter l'image, les valeurs et principes de l'entreprise dès le premier contact avec le client - Apporter une réponse claire à son interlocuteur - Répondre au téléphone en présence de client(s) - Orienter le client vers le bon interlocuteur 	Fonctionnement des équipements téléphoniques et bureautiques Consignes d'accueil au téléphone L'image et les valeurs défendues par l'entreprise Personnes relais selon le type de demande	Se rendre disponible Afficher une attitude courtoise et polie au téléphone Conserver le contact avec un client tout en répondant au téléphone	Equipement opérationnel Conditions et environnement favorables Informations utiles et disponibles
Accueillir un client au magasin	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir de façon courtoise un client (attitude, sourire, ...) - Montrer au client que l'on est disponible - Respecter l'image, les valeurs et principes de l'entreprise dès le premier contact avec le client - Reconnaître un client habituel du magasin - Savoir faire patienter un client en lui proposant des modalités d'attente en adéquation avec les valeurs et l'image du magasin - Accueillir simultanément plusieurs clients en ayant une attention pour chacun d'entre eux 	Consignes d'accueil de l'entreprise L'image et les valeurs défendues par l'entreprise Les bases de la communication orale et du langage verbal et non verbal Les freins à la communication	Se rendre disponible Afficher une attitude courtoise et polie Adopter une présentation en adéquation avec les articles vendus, la clientèle Afficher une posture physique tonique Adopter un langage tonique en toutes circonstances	Ambiance accueillante de la boutique Lieu et conditions d'accueil et d'attente conformes à l'image et aux valeurs du magasin
Résultat / performance visés	Un accueil convivial et personnalisé pour préparer le client à l'acte d'achat Une première appréciation du besoin du client			

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Réaliser une vente en face à face			
Unité de compétences	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Personnaliser la relation avec le client	<ul style="list-style-type: none"> - Qualifier rapidement le type du client pour individualiser la relation et le mettre en confiance - Intervenir de manière opportune auprès des clients - Cerner rapidement le style de vie, les exigences, ... du client - Repérer et décoder les attitudes du client - Rappeler au client connu ses anciens achats afin de le rassurer dans la reconnaissance de ses goûts, son style, ... - Identifier rapidement le type de besoin du client par une écoute active et un questionnement pertinent - Adapter son langage, son vocabulaire selon son interlocuteur - Renseigner le client sur une demande d'information générale et lui remettre si besoin une documentation adaptée - Orienter le client vers la personne jugée adéquate face au besoin exprimé 	<p>La position du point de vente sur le marché local La segmentation clientèle La structure commerciale du point de vente La réglementation commerciale Les données du fichier client Les bases de la vente en face à face Les procédures de vente du magasin ou de l'entreprise L'organisation de l'entreprise et de ses services La politique commerciale de l'entreprise Les caractéristiques des principales matières utilisées dans la confection des articles Les modalités d'entretien des articles selon leur nature Les tailles et leur correspondance européenne ou internationale</p> <p>La gamme de produits proposés les caractéristiques des produits commercialisés par le magasin la disponibilité des produits, le niveau des stocks les services offerts, les conditions de remise, de solde, d'avoir, ... Les conditions et modalités de commercialisation des services Les fournisseurs des produits Le suivi des ventes Les objectifs de vente</p>	<p>Posséder le sens du contact Etre dynamique et positif dans son langage en toutes circonstances Etre discret dans sa relation avec le client Savoir écouter Avoir une expression orale claire et intelligible Maîtriser si besoin une ou plusieurs langues étrangères</p>	<p>Base de données client à jour Documents papier et/ou ordinateur + imprimante Supports et argumentaires de vente PLV Informations sur le lieu de vente cohérente avec la politique commerciale</p>

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Réaliser une vente en face à face			
Unité de compétences	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Accompagner le client dans son acte d'achat	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer précisément le souhait du client en termes de produit attendu, de style, d'esthétique recherchée, ... - Adopter un questionnement pertinent afin d'identifier les conditions d'usage de l'article demandé (activité, sport, loisir, contraintes particulières, ...) - Reformuler le besoin du client afin d'en valider sa compréhension - Identifier les caractéristiques de l'article qui conviendrait aux souhaits du client (taille, coloris, coupe, matière, ...) - Construire et développer une argumentation afin de proposer le ou les produits en adéquation avec le besoin exprimé - Conseiller techniquement le client sur les produits proposés (matières, coupe, usage, entretien, ...) - Proposer des produits pouvant répondre à des besoins non exprimés par le client - Proposer si besoin une démarche de « relooking » ou des conseils sur l'adéquation de vêtements, d'accessoires ... - Proposer des produits ou articles complémentaires pour conforter le choix du client et mettre en valeur l'achat (accessoires, ...) - Développer un argumentaire pertinent visant à répondre aux objections clients - Proposer des services annexes - Evaluer la pertinence d'effectuer un geste commercial à l'égard d'un client dans respect des consignes du magasin - Appliquer les conditions générales de vente du magasin - Conclure la vente par des paroles ou gestes appropriés - Valoriser l'achat du client par un argument approprié et le remercier - Communiquer des informations présentes ou futures pouvant intéresser et/ou fidéliser le client - Evaluer la pertinence et la possibilité d'accompagner le client jusqu'à la sortie du magasin - Apprécier sa propre prestation de vendeur - Encaisser les achats du client si nécessaire ou selon les usages et les procédures en vigueur 	<p>La position du point de vente sur le marché local La segmentation clientèle La structure commerciale du point de vente La réglementation commerciale Les données du fichier client Les bases de la vente en face à face Les procédures de vente du magasin ou de l'entreprise L'organisation de l'entreprise et de ses services La politique commerciale de l'entreprise Les caractéristiques des principales matières utilisées dans la confection des articles Les modalités d'entretien des articles selon leur nature Les tailles et leur correspondance européenne ou internationale</p> <p>La gamme de produits proposés les caractéristiques des produits commercialisés par le magasin la disponibilité des produits, le niveau des stocks les services offerts, les conditions de remise, de solde, d'avoir, ... Les conditions et modalités de commercialisation des services Les fournisseurs des produits Le suivi des ventes Les objectifs de vente</p>	<p>Posséder le sens du contact Etre dynamique et positif dans son langage en toutes circonstances Etre discret dans sa relation avec le client Savoir écouter Savoir reformuler Avoir une expression orale claire et intelligible Maîtriser si besoin une ou plusieurs langues étrangères Faire abstraction de ses propres goûts</p>	<p>Base de données client à jour Documents papier et/ou ordinateur + imprimante Supports et argumentaires de vente PLV Informations sur le lieu de vente cohérente avec la politique commerciale</p>

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Réaliser une vente en face à face			
Unité de compétences	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Assurer une veille sur les articles et marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les vecteurs pertinents permettant d'obtenir des informations et des connaissances ciblées (endroits, personnes, supports, ...) - Capturer rapidement des signes d'évolution, de changement (collection, produits, marques, matières, ...) - Recouper ses informations en vue d'en valider l'actualité, la pertinence - Approfondir les thèmes pertinents offrant un intérêt plus ou moins immédiat - Identifier la façon dont ces informations pourraient être utilisées dans le fonctionnement du point de vente - Echanger avec son responsable ou autres personnes sur les informations pertinentes récoltées 	<p>Les caractéristiques des différents tissus selon leur usage</p> <p>Les spécificités et les tendances propres à chaque famille de produits</p> <p>Les qualités de réalisation et leur origine</p>	<p>Curiosité</p> <p>Anticipation des évolutions des tendances des modifications de consommation</p>	<p>Documentation spécialisée</p> <p>Fichiers et catalogues fournisseurs</p> <p>Fiches techniques produits</p> <p>Formations fournisseurs</p> <p>Ouvrages sur la mode</p> <p>Revue spécialisées</p>
Résultat / performance visés	<p>Un client pris en charge de façon courtoise et rapide</p> <p>Une détection rapide de son ou ses besoin(s)</p> <p>Une approche globale de l'acte de vente incluant dès le départ des produits complémentaires</p> <p>Une vente réalisée selon les procédures internes de l'entreprise</p> <p>Un client satisfait et fidélisé</p>			

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Animer l'espace de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnel	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Assurer la présentation et le rangement des articles	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des marchandises sans nuire à la vente, sans encombrer la surface de vente, - Maîtriser l'emplacement des articles selon le rangement adopté (famille, sous-famille, taille, thème, univers, ...) - Ranger en permanence les articles à leur place selon les consignes et règles de rangement en vigueur - S'assurer que les espaces de vente permettent la circulation des clients - Vérifier l'affichage des prix des articles - Mettre les anti-vols sur les articles ou vérifier leur présence - Assurer le réassortiment des linéaires selon les consignes en vigueur - Veiller à ce que les articles soient toujours correctement présentés sur leur support (pliés, mis sur cintre, ...) - Veiller à ce que la présentation des articles soit attrayante en permanence (combler les trous des rayons, enlever les cintres vides, ...) - Identifier les moments pertinents pour effectuer un réassortiment sans nuire à l'accueil ou à l'acte de vente - Alerter en cas d'anomalie sur les stocks (surstock, rupture, .) 	Règles de bases, consignes ou procédures de rangement, aménagement, classement Plan d'implantation Réglementation en vigueur Méthodes de pliage Règles de manipulation des produits Règles d'étiquetage et de pose d'antivol	Rigueur Organisation Réactivité Rapidité	Mobilier utilitaire Moyens de signalétiques, d'étiquetage, d'antivol, ...

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Animer l'espace de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnel	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Mettre en œuvre des animations et promotions	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles et consignes de merchandising, de signalétique, de présentation pour promouvoir et mettre en scène les articles ou marchandises - Veiller à la lisibilité de l'offre et des tarifs sur la surface de vente selon les obligations réglementaires et les consignes propres à l'entreprise - Prendre en compte les conditions spécifiques pour mettre en place les exclusivités d'une marque, de produits, ... - Préserver une présentation cohérente de l'offre tout en optimisant l'utilisation du mobilier - Prendre en compte la saisonnalité, les évènements, le mobilier, ... pour animer la surface de vente - Proposer et argumenter la mise en œuvre d'actions spécifiques - Participer ou organiser la mise en œuvre d'animations commerciales ou évènementielles selon les objectifs visés - Installer des supports promotionnels - Prendre en compte les objectifs de vente du point de vente dans le choix des présentations, des supports d'animation - Prendre en compte les valeurs et l'image de l'entreprise dans la mise en place des présentations, des supports d'animation - Identifier les points forts et faibles du point de vente en matière d'attractivité - Participer à la mesure des résultats d'un évènement, d'une opération spéciale, ... - Rester vigilant sur l'absence ou les ruptures de produits étant fréquemment demandés ou répondant à des besoins spécifiques - Mettre la documentation de l'entreprise à la disposition des clients - Respecter et appliquer l'affichage réglementaire - Créer des présentations pertinentes jumelant articles et produits accessoires - Analyser les ventes et identifier les produits phares, tendance, en régression, ... - Proposer des améliorations dans l'animation et l'organisation de la surface de vente pour augmenter les ventes 	<ul style="list-style-type: none"> Règles, consignes ou procédures de merchandising propres au magasin et/ou à l'entreprise et/ou à la marque distribuée Notions d'étalagiste Fiches techniques Consignes d'installation des mobiliers Facteurs d'ambiance à mettre en jeu 	<ul style="list-style-type: none"> Organisation Créativité Sens de l'esthétisme Réactivité Méthodes Rigueur Faire preuve de créativité dans le respect de l'image et des valeurs de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Mobilier de mise en avant PLV Moyen de communication promotionnelle, d'affichage Accessoires de décoration Moyens de signalétique Moyens d'éclairage, d'ambiance, ...

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Animer l'espace de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnel	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Réaliser une vitrine	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en scène au sein d'une vitrine des articles dans le respect des règles fondamentales de présentation, et de marketing - Identifier les produits, les accessoires, le décor susceptibles de créer une ambiance attrayante - Réaliser une vitrine en adéquation avec les valeurs et l'image véhiculées par le magasin - Habiller des mannequins - Mettre en avant les éléments qui permettent de capter l'attention du passant (position des mannequins, lumière, accessoires, ...) - Installer des éléments de décor de manière esthétique et selon les consignes - Participer à la détermination d'un calendrier annuel de réalisation des vitrines - Proposer et argumenter la réalisation de vitrines spécifiques 	<p>Les règles de base de présentation</p> <p>Les règles de base en marketing et communication</p> <p>Notions d'étalagiste</p>	<p>Organisation</p> <p>Créativité</p> <p>Sens de l'esthétisme</p> <p>Réactivité</p> <p>Méthodes</p> <p>Rigueur</p> <p>Faire preuve de créativité dans le respect de l'image et des valeurs de l'entreprise</p>	<p>PLV</p> <p>Moyen de communication promotionnelle, d'affichage</p> <p>Accessoires de décoration</p> <p>Moyens de signalétique</p> <p>Moyens d'éclairage, d'ambiance, ...</p>
Participer à l'entretien, la propreté et la sécurité du magasin et de ses abords	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de propreté sur la surface de vente, la réserve, les abords du magasin - Veiller à ce que l'espace de vente soit propre en permanence - Appliquer les procédures en vigueur en situation d'urgence ou en situation de crise (accident du travail, incendie, braquage, ...) - Appliquer les consignes et procédures de sécurité des biens, personnes, équipements et matériels - Signaler tous dysfonctionnements sur la surface de vente pouvant nuire à la sécurité des personnes et des biens 	<p>Règles de bases, consignes ou procédures de nettoyage, de sécurité des biens et des personnes</p>	<p>Rigueur</p> <p>Méthode</p> <p>Organisation</p>	<p>Matériels et produits de nettoyage</p>
Résultat / performance visés	<p>Une animation attractive de la surface de vente conforme à la politique commerciale et aux valeurs de l'entreprise, et favorisant la vente des produits</p> <p>Un point de vente conforme au niveau du rangement, de la propreté et de la sécurité des biens et des personnes et des règles respectées</p> <p>Une surveillance permanente du point de vente</p> <p>Des présentations, mise en avant, vitrine ... réalisées aux fins de contribuer à créer une ambiance chaleureuse propice à l'acte d'achat</p> <p>Une ambiance chaleureuse et/ou rassurante pour le client mais réalisée également avec rigueur (signalétique, articles rangés, accès aisés, ...)</p> <p>Une adéquation entre la présentation et l'animation du point de vente et les objectifs de vente</p> <p>Des clients satisfaits de l'offre produits proposée</p>			

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Développer la relation client			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnel	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Optimiser la communication auprès de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Définir sa stratégie de communication selon le type de clientèle, la politique commerciale, son emplacement - Déterminer le moyen le plus adapté (téléphone, courrier, mail, SMS, affichage,...) pour communiquer avec sa clientèle - Rédiger des messages commerciaux - Sélectionner les destinataires des messages prévus - Participer à la réalisation d'un plan pluri-promotionnel - Renseigner dans la base clients le retour ou la réponse apportée éventuellement par le client - Apporter les réponses aux demandes d'information selon les procédures ou consignes internes à l'entreprise - Mesurer la satisfaction des clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Notion de marketing direct - Fonctionnement des moyens et équipements permettant la communication - Méthodes de communication selon les différents canaux utilisés - Les critères d'une bonne communication efficace - Règles internes pour mesurer la satisfaction des clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Dynamisme - Créativité - Ecoute 	<ul style="list-style-type: none"> - Moyens et équipements de communication multimédia et opérationnels - Supports argumentaires pertinents - Documentations promotionnelles
Réaliser des actions pour fidéliser la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre des actions promotionnelles, dans le respect de la législation en vigueur - Mettre en œuvre des actions de fidélisation (proposer une carte de fidélité, remettre un coupon de réduction...) - Effectuer un geste commercial à bon escient dans le respect des consignes en vigueur au sein du point de vente - Gérer un fichier clients (création, mise à jour, ...) - Proposer des services spécifiques éventuels (retouche, livraison, commande, ...) - Mesurer la satisfaction de la clientèle et remonter des informations pertinentes en vue d'améliorer la relation client 	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodes et techniques de fidélisation - Procédure spécifique - Politique commerciale et offres promotionnelles du point de vente - Procédures gestion fichier clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Réactivité - Amabilité - Précision 	
Gérer les réclamations client	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les consignes en cas de mécontentement de la clientèle souhaitant effectuer un retour ou un échange - Analyser une situation conflictuelle de façon factuelle - Prendre en compte l'intérêt du client et de l'entreprise dans la recherche de solution - Apporter une solution en adéquation avec la politique commerciale du point de vente - Orienter le client vers la personne capable de résoudre le problème, la demande spécifique, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures et consignes internes - Analyse et capitalisation des cas antérieurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute et reformulation - Discrétion - Tact - Diplomatie - Empathie - Bonne gestion du stress 	
Résultat / performance visés	<ul style="list-style-type: none"> - Une qualité d'écoute de la clientèle - La pertinence des informations communiquées à la clientèle et des moyens utilisés - Un développement de la relation client permettant d'accroître le CA du point de vente et de fidéliser de nouveaux clients satisfaits - Un suivi régulier du niveau de satisfaction de la clientèle - Une prise en charge et un traitement des réclamations / litiges réalisés en tenant compte de l'intérêt des clients et de l'entreprise 			

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Tenir une caisse			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Encaisser les achats	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir un client en caisse, mot aimable, attitude ... - Maîtriser les procédures et techniques d'encaissement quelque soit le moyen de paiement - Changer un rouleau de caisse - Maîtriser éventuellement l'utilisation du logiciel de gestion spécifique de caisse - Enlever les systèmes anti-vol - Calculer le prix global des achats de façon manuelle - Rendre la monnaie de façon manuelle - Etablir des documents spécifiques consécutifs à la vente - Prendre en compte la gestion de la carte de fidélité client s'il y a lieu - Veiller à la présence des consommables de caisse (rouleaux, sac, ...) - Veiller à ce que le poste de caisse soit propre - Ranger correctement le caisson (billets, reçus de CB, ...) - Adopter l'attitude qui convient en cas de contrôle d'un client - Contrôler les sources de démarque potentielle 	<ul style="list-style-type: none"> Les différents moyens de paiement Les procédures de tenues et de vérification de caisse Les consignes de renseignement des documents spécifiques et consécutifs à la vente Les sources de démarque 	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur Organisation Précision Justesse des calculs 	<ul style="list-style-type: none"> Matériel d'encaissement ou ordinateur Instruments de paiement (machine CB, machine chèques, ...) Approvisionnement monnaie Matériel de conditionnement des pièces
Contrôler une caisse	<ul style="list-style-type: none"> - Compter, « faire » la caisse, - Editer les différents états de caisse « X », « Z »,... - Trier les moyens de paiement, et préparer la remise en banque - Nettoyer l'espace de la caisse et son environnement - Préparer la caisse pour la « suite » - Ranger ou mettre de coté les articles laissés par les clients 			
Emballer les articles achetés	<ul style="list-style-type: none"> - Approvisionner l'espace en consommables pour emballer les marchandises achetées - Réaliser les emballages selon les consignes - Réaliser des paquets cadeaux 	<ul style="list-style-type: none"> Consignes pour réaliser les emballages Consignes pour réaliser les paquets cadeaux 	<ul style="list-style-type: none"> Propreté Minutie Respect du produit 	<ul style="list-style-type: none"> Matériel d'emballage des produits
Résultat / performance visés	<ul style="list-style-type: none"> Des encaissements réalisés conformément aux procédures internes de l'entreprise Un contrôle de caisse juste et des flux monétaires maîtrisés Des clients satisfaits de la relation de vente et des services proposés Une caisse et un espace propre et rangé Un caisson rangé correctement Une caisse qui dispose en permanence de ses consommables, sacs, rouleaux, 			

Domaine d'activité	COMMERCIAL			
Compétence	Réaliser des travaux à façon			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Réaliser des retouches	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre différentes mesures sur une personne selon la retouche - Préconiser des retouches et argumenter leur pertinence - Réaliser le pointage des retouches à faire - Effectuer des retouches simples (différents types d'ourlets de pantalon, jupes, veste, ... modifier la longueur des manches de vestes) - Effectuer des retouches complexes de « tailleur » (démontage et recoupe avant retouche) - Utiliser à bon escient des matériels et équipements spécifiques - Gérer la relation contractuelle avec des prestataires extérieurs en matière de retouche - Contrôler la qualité des retouches effectuées - Valoriser les retouches effectuées auprès du client - Effectuer un geste commercial concernant les retouches selon la pertinence et les pratiques commerciales de l'entreprise 	Méthodes de prises de mesures et de pointage des retouches Techniques de démontage et de recoupe avant retouche Les différents types d'ourlets de pantalon, jupe, veste Les caractéristiques des différents tissus Notion de réglage de base des matériels et équipements utilisés	Justesse Précision / minutie Patience Qualité Rapidité	Matériels et équipements adéquats Des consignes de travail claires Des mesures conformes Des délais réalistes
Réaliser des travaux spécifiques pour le linge de maison	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des broderies assistées par ordinateur - Réaliser des broderies manuellement 	Broderie AO Propriétés des textiles du linge de maison		
Réaliser des travaux spécifiques en mercerie	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer les principaux travaux de couture - 	Spécificités des produits autres que le textile Notions de couture		
Résultat / performance visés	Des travaux de retouche réalisée conformément à ce qui était prévu dans les délais et selon les consignes de l'entreprise Des matériels et équipements utilisés de manière adéquate Des clients satisfaits du service apporté			

Domaine d'activité	GESTION			
Compétence	Assurer l'approvisionnement et le suivi du stock du point de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Effectuer les commandes de réassortiment	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un logiciel de commande ou des documents de commandes spécifiques - Identifier les quantités à réapprovisionner pour chaque produit et les valider auprès de son responsable - Appliquer les procédures et conditions négociées pour passer les commandes et/ou le réapprovisionnement - Utiliser et gérer un fichier articles, un fichier fournisseurs, grossistes, ... - Remplir un bon de commande manuellement ou sur informatique - Transmettre un bon de commandes à un fournisseur selon les règles et moyens à disposition de l'entreprise - Suivre les commandes en instance 	Réglementations et obligations commerciales Procédures de commandes et de réassort selon le statut du point de vente et le mode de distribution des produits Etats des stocks Le fichier fournisseurs Documents de commande Tendances du marché Suivi des commandes / livraisons	Anticipation Rigueur Curiosité Devoir d'alerte	Catalogues fournisseurs Fiches produits Procédures Document de commandes spécifiques Moyens de communication Ordinateur pour saisie et envoi des commandes
Réceptionner les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les colis et effectuer une vérification quantitative à partir des bordereaux - Émettre des réserves en cas de manquants - Contrôler qualitativement les marchandises reçues (contrôle aléatoire ou total) - Refuser de la marchandise (non conforme, non commandée, ...) et valider la décision avec son responsable - Réaliser la saisie des produits entrants selon les procédures en vigueur - Préparer les documents pour leur traitement comptable - Relancer les fournisseurs en cas de problème (retard, ...) 	Procédures de réception des produits selon le mode de distribution / livraison Document de livraison et de facturation Les différents moyens et canaux de distribution et/ou livraison Suivi des commandes / livraison Modalités de relances fournisseurs Organisation de la réserve Règles de sécurité	Rigueur Méthode Précision Rapidité Vigilance Respect des procédures	Matériel de manutention et de réception des colis Matériel de contrôle Matériel d'étiquetage Matériel de pose d'antivols
Stocker ou ranger les marchandises réceptionnées	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le stockage des articles (saisie des articles selon la procédure et le logiciel de gestion de stock) - Vérifier le rapprochement des documents comptables - Transmettre les documents pour la gestion comptable - Effectuer un calcul de prix simple (coefficient) - Étiqueter les produits selon les consignes en vigueur - Poser les antivols selon les procédures en vigueur - Assurer le rangement des produits en réserve selon les consignes ou mettre en magasin immédiatement 	Procédures de rangement, de calcul des prix selon le mode de distribution et selon le statut juridique du point de vente Méthodes de calcul nécessaires Taux de TVA Coefficient multiplicateur	Rigueur Méthode Précision Vigilance	Documents de saisie ou ordinateur permettant le contrôle à réception et le référencement des produits livrés

Domaine d'activité	GESTION			
Compétence	Assurer l'approvisionnement et le suivi du stock du point de vente			
Suivre les stocks de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le suivi des stocks selon les familles de produits (ruptures ou surstocks) - Rendre compte du niveau des stocks à la personne responsable des achats ou à l'enseigne dont dépend le point de vente pour favoriser la prise de décision - Alerter lors de situations critiques ou anormales - Calculer une rotation de stock - Proposer une commande de réassortiment, ou exceptionnelle - Proposer de solder des articles - Gérer les retours de marchandises selon les procédures - Participer à tout ou partie à l'organisation et/ou à la réalisation de l'inventaire - Utiliser un logiciel de gestion des stocks et analyser les données essentielles qui y figurent 	Procédures de suivi des stocks selon le statut du point de vente et des éventuels contrats signés avec les fournisseurs – distributeurs – enseignes Méthode de valorisation des stocks Consignes et moyens de relance fournisseurs	Anticipation Rigueur Curiosité Devoir d'alerte	
Maîtriser l'utilisation des outils de bureautique	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les équipements et les logiciels nécessaires dans la tenue du poste - Envoyer un mail, un SMS, ... - Rédiger des messages, notes, voire lettres courtes - Savoir renseigner une base de données - Respecter les procédures de fonctionnement et d'entretien des matériels et équipements 	Fonctionnement des matériels et équipements bureautiques Règles d'alerte en cas de problème Démarche de maintenance à respecter en cas de panne ...	Rigueur Méthode Précision Expression écrite adaptée au moyen utilisé	Moyens de communication papier, fax, mail, ...
Résultat / performance visés	Un suivi des stocks optimisé afin d'éviter les ruptures et les sur stocks Des commandes, réassortiments, réceptions, référencement réalisés conformément aux procédures de l'entreprise et utilisant les équipements et matériels adéquats Une communication pertinente sur les stocks afin de favoriser la prise de décision			

Domaine d'activité	GESTION			
Compétence	Gérer l'organisation et l'animation du point de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Superviser l'aménagement du magasin	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler la mise en place des équipements et matériels de présentation conformément à la politique de vente - Définir et faire respecter les règles de rangement / classement des marchandises - Déterminer la mise en pratique des règles de nettoyage, de sécurité au niveau du point de vente - Mettre en place ou contrôler la mise en place de tous les éléments d'ambiance permettant de rendre attractif et sécurisant le point de vente (accueil, caisse, essayage, ...) - Identifier rapidement un problème dans l'aménagement du point de vente (problème de présentation, de sécurité, ...) - Intervenir en cas de problème ou dysfonctionnement dans l'aménagement du point de vente (modifier une présentation, remplacer un meuble, un support, ...) - Identifier les évolutions nécessaires en matière d'agencement et d'équipement en fonction des objectifs de ventes - Préconiser des investissements, travaux, réorganisation, ... - Organiser la maintenance des équipements et matériels - Superviser l'intervention de prestataires extérieurs 	<ul style="list-style-type: none"> Réglementation et normes en matière d'hygiène et de sécurité Règles d'aménagement et d'implantation de magasin Politique commerciales et financière de l'entreprise Diagnostic de l'installation Conditions de contractualisation avec des prestataires extérieurs 	<ul style="list-style-type: none"> Réactivité Anticipation Prise de décision Observation Rigueur Méthodes 	<ul style="list-style-type: none"> Schéma d'implantation Matériels et équipements adéquats Eléments d'ambiance pour faciliter l'aménagement du point de vente
Résultat / performance visés	Des articles et marchandises mises en valeur par l'utilisation de supports et matériels appropriés. Des supports et matériels de présentation en bon état, propre et offrant toutes les garanties de sécurité. Les règles de présentation des articles et marchandises sont respectées selon les consignes et la politique du point de vente. La surface de vente est dégagée et propre. Les éléments d'ambiance sont correctement installés aux endroits pertinents.			
Mettre en œuvre la politique d'animation du magasin	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer et faire respecter les obligations de certaines marques, enseignes, ... - Concevoir un calendrier d'animation ou promotionnel et prévoir ou contrôler la présence de tous les moyens pour y satisfaire (marchandise, matériel, vendeur, logistique, ...) - Appliquer un calendrier d'animation ou promotionnel et prévoir ou contrôler la présence de tous les moyens pour y satisfaire (marchandise, matériel, vendeur, logistique, ...) - Apprécier l'attractivité et l'impact visuel du point de vente, de la vitrine - Contrôler l'affichage des prix, la signalétique du magasin - Contrôler la bonne application des consignes ou procédures en matière de merchandising, de promotion, ... - Mobiliser une équipe dans l'organisation et la réalisation d'évènements promotionnels, de vitrines, d'opérations spéciales 	<ul style="list-style-type: none"> Bases du merchandising Bases de la signalétique Base d'étalagiste Etudes, enquête, revues spécialisées, ... Consignes et procédures de l'enseigne, de la marque 	<ul style="list-style-type: none"> Créativités Réactivité Esthétisme Rigueur Méthodes Curiosité Pédagogie (Capacité à transférer) 	<ul style="list-style-type: none"> ILV, PLV Supports matériels nécessaires aux animations

	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la mise en place de supports d'ILV et de PLV sur le lieu de vente - Contrôler les supports de communication et de promotion selon la politique du point de vente, les cibles visées, les résultats à obtenir, ... - Proposer des modifications dans l'organisation de l'animation de l'espace de vente, dans l'assortiment, dans les services offerts, ... - Assurer une veille permanente sur la concurrence locale en y impliquant ses vendeurs 			
Résultat / performance visés	Proposer et mettre en œuvre des améliorations dans la présentation et la mise en scène des produits sur l'espace de vente. Veiller à ce que l'information sur le point de vente contribue à une meilleure lisibilité de l'offre. Une publicité sur le point de vente à jour, en adéquation avec l'image du point de vente. Les bases de l'offre concurrentielle locale sont maîtrisées par les vendeurs.			
Gérer la vente en tant que prestation de service au client	<ul style="list-style-type: none"> - Affecter de façon pertinente le personnel à la vente (secteur du magasin, compétences du vendeur, ...) - Veiller à la présentation des vendeurs - Veiller en permanence à l'état du point de vente (rangement, propreté, sécurité, ...) - Gérer la prise en charge des clients, l'attente des clients, ... - Valider la bonne application des consignes et procédures dans l'accueil, la prise en charge d'un client, l'écoute de sa demande, ... - Veiller à ce que les services et prestations du point de vente soient proposés aux clients - Remplacer un vendeur au pied levé - Transmettre à un vendeur, une information, un conseil, visant à l'aider dans sa relation au client - Evaluer la pertinence de seconder un vendeur en prise avec une demande complexe d'un client - Utiliser les outils pour assurer le suivi des ventes - Exploiter les données sur les ventes et intervenir rapidement si nécessaire (réassortiment, réaffectation de vendeurs, ...) - Identifier les produits critiques (en rupture, en surstock) et agir en conséquence (présentation, vendeurs, aménagement) - Contrôler les stocks et le suivi des commandes en permanence et plus particulièrement en période de promotion - Traiter les conditions de retours des clients, des fournisseurs - Contrôler les solutions proposées aux clients suite à un retour, un échange, ... - Apprécier le niveau de satisfaction des clients - Alerter en cas de problème d'approvisionnement (responsable des achats, autre, ...) - Proposer des actions pour remédier aux écarts de ventes, pour lutter contre la démarque inconnue, ... 			

Résultat / performance visés	<p>Une équipe de vente accueillante prête à prendre en charge des clients rapidement et avec courtoisie. Une relation client/vendeur orchestrée par le vendeur en vue de répondre aux besoins du client (vente, échange, reprise, ...). Un point de vente accueillant, ordonné, accessible et propre. Des mesures prises contre la démarque (protection des articles les plus vulnérables, ...). Un état des ventes suivi régulièrement afin d'anticiper un réapprovisionnement, une nouvelle présentation de marchandises, ...</p>			
Assurer la gestion administrative courante du point de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le classement des documents administratifs (fournisseurs, prestataires extérieurs, extra, ...) - Classer, archiver et/ou transmettre le courrier, les documents comptables aux différents intéressés - Collecter les informations et données nécessaires à l'établissement de la paie des salariés - Remplir les tâches administratives courantes du point de vente (réponse au courrier, rédaction de notes, ...) - Assurer les liens et la circulation d'information entre la direction et le point de vente - Rendre compte de l'activité du point de vente selon les procédures en vigueur 	<p>Législation Obligations Procédures et consignes internes de reporting Règles dans la communication écrite</p>	<p>Rigueur Méthodes Communication écrite</p>	<p>Moyens de communication écrite (ordinateur, fax, ...) et orale (téléphone, ...) Documents spécifiques au traitement de l'information Moyens de stockage, d'archivage, d'envoi des courriers internes ou externes</p>
Résultat / performance visés	<p>Les différents états administratifs sont classés de façon pertinente. Alerter le responsable, des achats, des écoulements et/ou résultats des ventes selon les procédures en vigueur dans l'entreprise</p>			

Domaine d'activité	MANAGEMENT			
Compétence	Intégrer un nouveau collaborateur			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Recruter un collaborateur	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier précisément le besoin, nécessitant un recrutement (emploi, durée, tâches, ...) - Identifier le type de contrat selon la nature de l'emploi à pourvoir, les contraintes de l'entreprise - Définir le profil du futur recruté en lien avec les caractéristiques de l'emploi à pourvoir - Rédiger une annonce selon le type de support utilisé - Identifier le bon support pour faire passer son annonce - Rédiger une annonce et la soumettre à son responsable - Sélectionner des candidats sur C.V. et organiser les entretiens - Mener un entretien de recrutement ou de pré-recrutement - Négocier les conditions d'une embauche (financières et autres) - Rédiger une promesse d'embauche 	Code du travail et réglementation sociale Convention collective nationale Règlement intérieur Les caractéristiques des différents types de contrat de travail Les définitions de poste dans l'entreprise Représentations du personnel et obligations légales	Ecoute Avis critique Argumentation Négociation Mobilisation	
Résultat / performance visés	Un recrutement déclenché de façon justifié. Un profil correctement identifié par rapport aux besoins. Une annonce rédigée de façon attractive et utilisant le bon support de diffusion. Une pré-sélection réalisée de façon efficiente. Un entretien réalisé dans les règles de l'art. Des conditions négociées aux fins d'une intégration dans les meilleures conditions au fonctionnement et à l'organisation du point de vente.			
Organiser l'intégration et le suivi du nouveau collaborateur	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'activité du point de vente, les activités du poste, son « emplacement » dans l'organisation du travail - Présenter l'équipe, les équipements, les procédures en vigueur dans le poste ... - Identifier les modalités pertinentes et efficaces d'intégration du nouveau venu : <ul style="list-style-type: none"> o en doublon, o directement sur le poste de travail o en accompagnement par le responsable - Identifier les savoir-faire essentiels qui doivent être acquis en priorité par le nouveau venu - Evaluer l'acquisition des compétences du nouveau venu au fur et à mesure de son intégration - Identifier les raisons, les faits pour lesquels une intégration s'effectue difficilement, liés : <ul style="list-style-type: none"> o au travail en doublon o à l'environnement o au nouveau venu 	Code du travail et réglementation sociale Convention collective nationale Règlement intérieur Les caractéristiques des différents types de contrat de travail Les définitions de poste dans l'entreprise Représentations du personnel et obligations légales	Ecoute Avis critique Argumentation Négociation Disponibilité Capacité à transmettre un message, un conseil, des compétences	

	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier, valider la capacité du nouveau venu à occuper son poste - rendre compte (par oral ou écrit) de l'acquisition des compétences du nouveau venu à son responsable hiérarchique - Identifier la durée de la période d'intégration d'un nouveau venu - Identifier les capacités d'un nouveau venu à occuper à terme un poste de niveau supérieur - Identifier les conséquences de l'intégration d'un nouveau venu sur : <ul style="list-style-type: none"> o l'organisation du travail o le climat relationnel de l'équipe - Maintenir ou ajuster l'organisation du travail en intégrant un nouveau venu en vue de satisfaire aux objectifs de production et de qualité de service 			
Résultat / performance visés	Une organisation de l'intégration du nouveau venu (personnel prévenu, environnement prêt, matériels affectés, ...). Un plan d'intégration comprenant des objectifs de compétences à acquérir, de réalisation d'activités, des moyens alloués, des échéances. Un point effectué régulièrement au fur et à mesure de l'intégration prévoyant des ajustements si nécessaires.			
Assurer une fonction tutorale	<ul style="list-style-type: none"> - Synthétiser des informations en se focalisant sur l'essentiel en vue d'une transmission par oral - Synthétiser par écrit des informations en vue de les transmettre - Mettre en place des actions, des mesures sur un plan technique visant à élever les compétences de l'apprenant : <ul style="list-style-type: none"> o travail en double, restriction du champ d'activité ... - Confier à l'apprenant la réalisation d'activités qui sort de son champ d'attribution habituel en vue d'identifier son « potentiel » - Contrôler, évaluer les résultats obtenus par un apprenant à qui l'on a confié des activités sortant de son champ de compétences habituel - Mettre en place un dispositif d'apprentissage dans le point de vente à partir du programme de formation, de la validation de la formation de l'apprenant, des priorités édictées par l'organisme de formation - Séquencer les phases d'apprentissage sur la durée de la formation de façon pertinente - Construire un processus d'apprentissage pour l'apprenant allant du plus simple au plus complexe - Contrôler les acquis de l'apprenant au fur et à mesure de son apprentissage 	<p>Le cycle de formation ou d'apprentissage du stagiaire</p> <p>La nature du contrat et ses caractéristiques (CQ, contrat d'apprentissage, ...)</p> <p>Les caractéristiques de la convention de stage et les obligations de l'entreprise d'accueil</p> <p>La durée du cycle de formation ou d'apprentissage</p> <p>Les modalités de sanction du cycle de formation (diplôme, ...)</p> <p>Les priorités en termes d'apprentissage identifiées par l'organisme de formation</p>		Le cursus de formation de l'apprenant ou de la personne tutorée

	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les compétences de l'apprenant à occuper à terme un emploi dans le point de vente - Rendre-compte aux responsables de la formation des compétences identifiées chez l'apprenant et de sa capacité à occuper un emploi dans le point de vente, le secteur - Accompagner l'apprenant dans la recherche d'informations nécessaires à la mise en œuvre de son projet 	<p>Le projet éventuel du stagiaire à réaliser au cours de sa formation</p> <p>Le parcours antérieur du stagiaire (niveau de formation, expériences professionnelles, ...)</p>		
Résultat / performance visés	<p>Un apprenant (tutoré) encadré dans son apprentissage disposant d'un plan progressif d'acquisition assurant un lien entre sa formation théorique et pratique.</p> <p>Un cahier de suivi ou autre permettant de suivre la progression du tutoré dans ses apprentissages</p>			

Domaine d'activité	MANAGEMENT			
Compétence	Mettre en place une organisation du travail			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Gérer administrativement des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Concevoir un planning d'activité pour un collaborateur (selon l'activité, les contraintes du point de vente, la législation, ...) - Gérer et ajuster si besoin les plannings de présence, congés, pour avoir la force de vente nécessaire - Comptabiliser le temps de travail des vendeurs selon les procédures en vigueur - Etablir le ou les plannings des collaborateurs de façon hebdomadaire - Organiser le départ des collaborateurs ou planifier leur départ (visite médicale, départ en formation, entretiens annuel, ...) - Renseigner les documents en vigueur (déclaration d'embauche, formation, déclaration d'accident...) - Moduler le temps de travail des collaborateurs dans le respect de la législation sociale et des accords en vigueur dans le secteur - Etablir le planning des congés - Etablir les états statistiques demandés (reporting de CA, ...) - Gérer les temps de récupération des collaborateurs - Tenir à jour le registre du personnel - Tenir à jour le registre de sécurité - Renseigner les contrats d'interim - Renseigner les conventions de stages, les rapports de stages, ... 	<p>Les systèmes d'information internes et externes</p> <p>Les objectifs de l'entreprise</p> <p>Les procédures et consignes internes dans la gestion du point de vente et des salariés</p>	<p>Ecoute</p> <p>Adaptation selon les situations et les personnes</p> <p>Exemplarité</p> <p>Communication</p> <p>Argumentation</p> <p>Rigueur</p> <p>Equité</p>	
Résultat / performance visés	Une gestion des états administratifs du personnel correctement renseignés permettant de disposer d'informations à jour pour prendre des décisions			
Organiser le travail des collaborateurs sur le point de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Définir des plans d'action en vue d'atteindre les objectifs fixés - Contrôler les résultats issus des plans d'action - Assigner une activité, une mission à chaque collaborateur selon les besoins du moment, ses compétences - Contrôler en continu la bonne réalisation des activités confiées à ses collaborateurs - Modifier l'affectation d'activités à ses collaborateurs en vue de rendre plus performant le fonctionnement du secteur, du point de vente - Gérer le temps de présence des collaborateurs et veiller au 		<p>Rigueur</p> <p>Réactivité</p> <p>Méthodes</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - remplacement des absents - Mettre en place une organisation du travail assurant une présence minimale dans le point de vente - Mettre en place une polyvalence des collaborateurs en vue d'assurer ou d'améliorer le fonctionnement du point de vente - Organiser un environnement de travail, des situations où les collaborateurs seront en mesure de se motiver 			
Résultat / performance visés	Une adéquation optimum entre ressources et emplois permettant de disposer des compétences au bon moment et au bon endroit selon les besoins du point de vente. Une organisation du travail qui permet une utilisation optimum des compétences du personnel, tenant compte des contraintes du point de vente et du « confort » du personnel			

Domaine d'activité	MANAGEMENT			
Compétence	Gérer une équipe			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Animer une équipe de collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurer une politique de communication à l'égard de l'équipe (réunions courtes et fréquentes, communication régulière d'informations de façon informelle, incitation à la remontée d'information de la part des vendeurs, ...) - Mobiliser l'adhésion d'une équipe autour d'objectifs partagés - Instaurer un climat de travail convivial sans nuire au fonctionnement rationnel du point de vente - Mettre en place des objectifs (collectifs, individuels, ...) - Identifier les signes précurseurs, sources de conflit au sein d'une équipe - Gérer un conflit entre personnes par une approche factuelle des événements et par une solution équitable - Réaliser des entretiens annuels - Inciter les collaborateurs à formuler des suggestions d'amélioration - Prendre en compte les suggestions pertinentes d'amélioration des collaborateurs, les mettre en œuvre et évaluer les résultats - Assurer le reporting, la remontée des informations auprès des responsables ou autres acteurs - Sanctionner (positif et négatif) un équipier - Prendre en charge un problème entre un vendeur et un client et apporter une solution à la situation conflictuelle 	<ul style="list-style-type: none"> Les systèmes d'information internes et externes Les objectifs de l'entreprise Les procédures et consignes internes dans la gestion du point de vente et des salariés Les bases du management de proximité 	<ul style="list-style-type: none"> Leadership Ecoute Adaptation selon les situations et les personnes Exemplarité Communication Argumentation 	
Résultat / performance visés	Une équipe, ou des collaborateurs mobilisés autour d'objectifs communs et connus. Des objectifs collectifs et individuels assignés aux collaborateurs. Une politique de communication, de transmission d'informations permanente y compris de façon informelle.. Des conflits réglés de façon équitable			

Développer les compétences des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer objectivement les causes d'un travail mal effectué et proposer des actions correctives - Utiliser la messagerie électronique pour transmettre des consignes - Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs - Identifier les individus susceptibles d'accompagner l'évolution de l'entreprise, d'occuper des emplois de qualification supérieure - Déléguer des activités de façon pertinente et contrôler leur réalisation - Identifier les points forts et faibles des collaborateurs dans l'exercice de leur fonction - Définir des axes de progrès pour chaque collaborateur selon ses compétences et ses performances - Identifier les lacunes en compétences de ses collaborateurs et proposer des formations ou autres solutions - Maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe tout en tenant compte des particularités individuelles - Proposer pour du personnel méritant une gratification auprès de la Direction - Transmettre des demandes particulières ou collectives à la hiérarchie - Identifier les souhaits d'un salarié à occuper un emploi de niveau supérieur selon les disponibilités offertes 		Rigueur Réactivité Méthodes Effectuer des remarques de façon pédagogique et constructive	
Résultat / performance visés	Un diagnostic précis sur les ressources disponibles auprès du personnel (compétences) en termes de points forts et points faibles. Des entretiens professionnels réalisés à échéance pertinente (à minima selon les dispositions légales) en vue de définir des plans de progression. Une reconnaissance des performances du personnel mise en place dans les limites des possibilités du point de vente.			

Domaine d'activité	GESTION			
Compétence	Acheter et gérer les stocks de marchandises			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Réaliser les achats de marchandises (y compris à l'import)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les fournisseurs par marque, tendances, produit ... y compris les nouveaux venus - Organiser des rencontres fournisseurs, lors de RV, de salons, ... - Anticiper les achats à venir selon les tendances, obligations, contraintes spécifiques, ... - Déceler le potentiel de vente d'un article, d'un produit - Etablir un plan d'achat en tenant compte des orientations commerciales du point de vente, des prévisions de vente, ... - Identifier les sources d'approvisionnement les plus pertinentes selon la qualité des marchandises, le prix d'achat, les délais, les conditions annexes, ... - Négocier les conditions générales d'achat (prix, quantité, réduction, livraison, mode de paiement, ...) - Rédiger et négocier des contrats commerciaux - Planifier les achats de marchandise en tenant compte à la fois, des ventes prévues, des conditions financières, des délais, de la logistique, des capacités financières du point de vente, ... - Identifier la pertinence d'effectuer des achats d'opportunité - Evaluer les conséquences des achats (volume) sur la gestion des stocks et la trésorerie - Respecter les obligations liées aux achats de marchandises étrangères - Prospector de nouveaux fournisseurs - Consulter les fournisseurs et comparer les offres - Analyser les raisons de la réussite ou des échecs d'une négociation d'achat - Contrôler le respect des conditions d'achat par les fournisseurs - Mettre en œuvre des actions de contentieux selon les problèmes rencontrés avec les fournisseurs - Proposer le référencement de produits, gammes, ... - Adapter son comportement d'achat selon les enjeux, résultats, acteurs, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Les connaissances en gestion commerciales (calcul de prix, remise, ...) Le taux de rotation par secteurs, par famille ... Les caractéristiques des principaux fournisseurs Les contraintes des achats à l'importation Le poids de chaque secteur ou famille dans le point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> Développer une veille permanente sur les produits, les fournisseurs, la concurrence Tirer les enseignements des situations antérieures Capacité à négocier dans un périmètre donné Capacité à exposer ses arguments à convaincre 	

Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Gérer le stock des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'équilibre à adopter entre stock de marchandise minimum et maintien d'une offre permanente à la vente - Suivre les commandes et identifier toute anomalie dans le passage des commandes - Veiller à l'état des stocks selon le type de marchandises et les actions commerciales prévues - Identifier les stocks anormaux de marchandises et alerter en conséquence - Organiser les conditions pour réaliser l'inventaire - Surveiller le bon déroulement de l'inventaire - Analyser les résultats de l'inventaire et tirer les enseignements au niveau de la gestion - Proposer des mesures commerciales pour accélérer les flux d'entrées en trésorerie 	Le taux de rotation par secteur ou famille	Rigueur Méthode Vigilance	
Résultat / performance visés	Des achats effectués dans le respect du budget imparti ou dans les limites de la capacité financière de l'entreprise. Des achats raisonnés au regard des ventes potentielles ou estimées. Des stocks maîtrisés en adéquation avec la capacité financière de l'entreprise, le maintien de l'offre, la rotation des articles ou produits			

Domaine d'activité	GESTION			
Compétence	Assurer la gestion comptable et administrative du point de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Assurer la comptabilité générale	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre les principaux ratios de gestion, CA, marge, investissements, ... - Enregistrer les recettes, réaliser les rapprochements bancaires, appliquer les règles de TVA, établir les déclarations fiscales, ... - Gérer la trésorerie et réaliser un compte de résultat ... - Gérer sa relation de travail avec l'expert comptable - Rechercher des statistiques professionnelles pertinentes 	Réglementations et obligations : <ul style="list-style-type: none"> - comptables - fiscales (TVA, BIC, impôts, ...) - sociales (URSSAF, ASSEDIC, CR, accidents travail, ...) 	Rigueur Méthode Vigilance	
Assurer la comptabilité clients / fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les obligations vis-à-vis des clients et fournisseurs, des propriétaires des locaux - Maîtriser les processus de facturation, rapprochement, paiement, encaissement, relances, gestion des litiges, ... - Assurer le suivi des documents comptables 			
Assurer la gestion des frais généraux	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures de consultation, d'achat, ... - Valider les livraisons des biens et services et appliquer les conditions négociées - Administrer l'entretien des locaux ... - Identifier les risques à assurer et négocier les contrats en conséquence 			
Assurer la gestion administrative du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les obligations vis-à-vis des salariés - Gérer administrativement les dossiers du personnel - Etablir les déclarations obligatoires ... 	La Convention collective Les différents centres administratifs et fiscaux		
Gérer les documents administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les documents administratifs à utiliser, à envoyer, à archiver, ... - Rechercher les informations utiles ... 			
Résultat / performance visés	Des documents renseignés correctement et à jour. Des rapprochements effectués régulièrement permettant de repérer les situations extraordinaires et/ou de prendre des décisions rapidement			

Domaine d'activité	STRATEGIE			
Compétence	Définir la stratégie du point de vente			
Unité de compétence	Savoir faire opérationnels	Savoirs associés	Aptitudes	Conditions de réalisation
Définir et déployer une stratégie commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et suivre les tendances, évolutions, contraintes, ... de la profession au niveau national - Recenser des sources d'information et analyser des données statistiques, de panel, d'enquête, ... - Analyser le positionnement de la concurrence - Caractériser la clientèle potentielle, ses besoins, ses comportements, ... - Déterminer le segment de clientèle pour le point de vente - Suivre les évolutions des produits (fabrication, usage, consommation, ...) - Intégrer les conditions spécifiques et obligations selon le statut juridique du point de vente - Définir l'image et la stratégie commerciale du magasin au niveau local ... - Identifier les moyens d'accompagner la mise en œuvre de la stratégie - Décider des choix de gammes / marques / ... - Construire et modifier l'assortiment - Déterminer une politique d'achat, d'approvisionnement, de stockage, ... - Déterminer les méthodes et techniques de vente du magasin - Déterminer la politique de prix, de marge - Choisir la politique de communication et de promotion du point de vente - Mettre en place des moyens pour mesurer la satisfaction des clients - Modifier si besoin les orientations commerciales du point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> Contexte de l'activité commerciale L'environnement commercial La gestion commerciale Les réseaux de distribution La réglementation commerciale et les obligations en direction des consommateurs Le cadre juridique des activités commerciales Techniques et méthodes de commercialisation Statistiques, études, ... Segmentation et comportements de la clientèle Tendances de consommation Les différentes structures juridiques et conditions spécifiques des entreprises commerciales Les pratiques anticoncurrentielles, les ententes, ... Les moyens de communication, de prospection, les médias, 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité d'anticipation Capacité d'innovation Méthodes Rigueur Curiosité Conception projet Argumentation Prise de risque Sensibilité commerciale 	
Définir et appliquer une politique budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser les principaux ratios permettant de gérer l'entreprise (financement, investissements, produits, charges, résultats, ...) - Analyser en terme de flux l'incidence d'une opération commerciale sur les comptes de l'entreprise - Déterminer les seuils de rentabilité pertinents - Identifier et améliorer les sources de financement de l'entreprise 			

	<ul style="list-style-type: none"> - Négocier les conditions de crédits, les autorisations de découvert, des moyens financiers avec divers partenaires, ... - Gérer les placements financiers - Etablir le budget prévisionnel du point de vente (mensuel et annuel) - Mettre en œuvre, suivre et faire des arbitrages dans la réalisation du budget - Concevoir, suivre et analyser les indicateurs pertinents, les tableaux de bord, ... - Appliquer les règles de gestion d'une marque distributeur - Identifier la marge de chaque type de produit afin de mieux gérer et prendre en compte les décisions adéquates - Définir des ratios pertinents de suivi de l'activité commerciale du point de vente (panier moyen, concrétisation d'achat, CA au M², CA par collaborateur, ...) 			
Définir les règles de fonctionnement du point de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer et communiquer les consignes, procédures, règles de fonctionnement et de management du point de vente - Négocier les contrats avec les prestataires extérieurs - Négocier les partenariats extérieurs 			
Résultat / performance visés	<p>Une stratégie commerciale qui soit une synthèse pertinente du positionnement du point de vente en termes de clientèle, de localisation, d'assortiment, de tendances de consommation, ...</p> <p>Des ratios mis en place, suivi régulièrement et mis à jour si nécessaire</p> <p>Des règles de fonctionnement établies, communiquées aux différents intéressés et appliqué par ces derniers.</p>			

Aptitudes recherchées de manière générale

- Capacité à créer un environnement professionnel motivant
- Capacité à passer du particulier au général et inversement
- Capacité à gérer des situations problématiques et à prendre des décisions rapidement
- Capacité à anticiper des événements à même d'influencer le fonctionnement de la stratégie du point de vente
- Capacité à donner du sens à des signaux faibles perçus dans l'environnement du point de vente
- Capacité à réaliser un arbitrage sans nuire au climat social
- Capacité à mesurer sa zone d'autonomie par rapport à une stratégie générale
- Capacité à faire preuve d'innovation et de créativité
- Capacité à créer un climat relationnel, partenarial avec des acteurs externes du point de vente
- Capacité à être garant de l'éthique, des valeurs de l'entreprise
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler avec rigueur
- Capacité à trouver une solution rapidement en situation problématique
- Capacité à prendre des initiatives
- Capacité à identifier des situations exceptionnelles qui pourraient poser problème
- Capacité à mesurer les enjeux de son activité à l'égard du fonctionnement de l'entreprise
- Capacité à rechercher de l'information en permanence
- Capacité à reconnaître les limites de ses compétences et faire appel à quelqu'un d'autre
- Capacité à faire preuve de discrétion
- Capacité à prendre du recul par rapport à une situation conflictuelle
- Capacité à faire preuve de tact, de diplomatie
- Capacité à faire preuve d'empathie
- Capacité à écouter quelqu'un
- Capacité à être disponible
- Capacité à estimer l'urgence d'une situation
- Capacité à optimiser la gestion de son temps et de son organisation (prioriser les activités, ...)
- Capacité à prioriser ses activités
- Capacité à dire "non" avec tact
- Capacité à tirer les enseignements de situations antérieures
- Capacité à gérer plusieurs activités simultanément
- Capacité à gérer son temps
- Capacité à réagir rapidement par rapport à un événement interne comme externe
- Capacité à travailler en étant interrompu en permanence
- Capacité à être source de progrès
- Capacité à être rigoureux dans l'exécution de son travail
- Capacité à alerter en situation exceptionnelle
- Capacité à gérer plusieurs activités simultanément
- Capacité à gérer son temps, notamment face au client

Capacité à mesurer les conséquences et les enjeux de ses actes de gestion
Capacité à travailler en autonomie négociée
Capacité à travailler et gérer avec rigueur, notamment pour ce qui relève de la gestion
Capacité à manipuler des produits pondéreux (colis)