

**NOM DU LYCEE ET COORDONNEES**

**INFORMATIONS ELEVE**

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél :

Mel :

**CONTACTS UTILES :**

**Proviseur :**

**Proviseur Adjoint :**

**Directeur délégué à la formation professionnelle :**

**Professeur référent PFMP 1 :**

**Professeur référent PFMP 2 :**

**Professeur référent PFMP 3 :**

**Professeur référent PFMP 4 :**

**Professeur référent PFMP 5 :**

**Professeur référent PFMP 6 :**

**Session :**

**CERTIFICAT D’APTITUDE PROFESSIONNELLE EQUIPIER POLYVALENT DE COMMERCE**



**LIVRET DE SUIVI DE PFMP**

**INFORMATIONS GENERALES**

L’équipe pédagogique du lycée professionnel vous remercie de votre précieuse collaboration grâce à laquelle notre élève pourra découvrir la réalité du monde professionnel.

Ce livret vous permettra :

* d’apprécier l’importance de la période de formation,
* de donner vos appréciations sur les attitudes professionnelles de l’élève.

Votre stagiaire peut être amené(e) à vous consulter pour l’aider dans sa démarche de collecte d’informations nécessaires à la réalisation des travaux demandés par ses enseignants.

La durée totale de formation en milieu professionnel varie de 6 à 14 semaines, en fonction des profils et de la durée de formation. Ces profils correspondent à un positionnement réalisé suivant le parcours l’élève. La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l’équipe pédagogique.

Cette période en entreprise doit permettre à l’élève :

* **de développer** ses capacités d’autonomie ;
* **d’exercer** les activités nécessaires à la mise en œuvre des compétences requises pour l’obtention du diplôme du CAP EPC ;
* **de contribuer à l’acquisition de la professionnalité ;**
* **d’apprendre à travailler en situation réelle**;
* **de découvrir l’entreprise dans ses fonctions, ses c*ontraintes, sa structure…***
* **de s’insérer dans une équipe** dans laquelle il peut identifier la mesure de l’importance des relations humaines.

L’élève stagiaire fait connaissance avec l’entreprise sur le plan humain et professionnel. Il découvre son organisation générale, le rôle et la répartition des services.

**Présentation du CAP EPC**

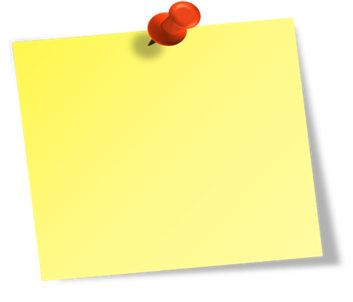
Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées à l’accueil, le conseil et la vente auprès des clients, la fidélisation et le développement de la clientèle à travers divers outils et notamment, les outils digitaux.

Les activités confiées à l’élève, l’apprenti ou le stagiaire de la formation continue, pendant les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP), doivent permettre la construction des compétences décrites dans les blocs de compétences 1 à 3 du référentiel d’évaluation :

* Recevoir et suivre les commandes
* Mettre en valeur et approvisionner
* Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat

**Pour en savoir plus, flashez le QR code :**





**Bilan sur toute la période de formation**

**Bilan du tuteur sur le savoir-être les softs-skills de l’élève**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SAVOIRS-ÊTRE** | **PFMP 1** | | | | **PFMP 2** | | | | **PFMP 3** | | | | **PFMP 4** | | | | **PFMP 5** | | | | **PFMP 6** | | | |
| **EVALUATION\*** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer de façon professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve d’esprit critique, remettre en question, être curieux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se remettre en question soi-même |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail, prendre des initiatives |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’adapter aux situations et aux contextes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Être créatif, sortir des sentiers battus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Collaborer, travailler en équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Être à l’écoute et au service des clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Date et appréciations : |  | | | |  | | | |  | | | |  | | | |  | | | |  | | | |

***1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert***



**Première année de formation**

**Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l’élève en vue de**

**l’EP1 – Réception et suivi des commandes**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES** | | **PFMP1** | **Évaluation PFMP 1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Participation à la passation des commandes fournisseurs** | Participer à la passation des commandes fournisseurs  Surveiller l’état des stocks  Préparer les propositions de commandes  Utiliser le mode de transmission adapté  Transmettre la commande après validation  Assurer le suivi des commandes | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Réception des marchandises** | Réceptionner  Identifier les documents de livraison et de traçabilité  Contrôler la qualité et la quantité  Comparer le bon de commande et le bon de livraison  Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable  Classer les documents de réception et de traçabilité | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Comparaison du bon de commande et du bon de livraison** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Relevé et transmission des anomalies rencontrées** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Stockage des marchandises** | Stocker  Utiliser le matériel de manutention adapté  Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation  Trier et évacuer les contenants  Maintenir l’organisation et la propreté de la réserve | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Maintien de l’organisation et de la propreté de la réserve** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Contribution à la traçabilité des marchandises** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Préparation des commandes destinées aux clients** | Préparer les commandes destinées aux clients  Prélever et rassembler les produits commandés  Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité  Vérifier l’adéquation entre la commande et la préparation  Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Tri et évacuation des déchets** | Trier et évacuer les contenants | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Résultats attendus :**  *Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées - Le suivi de la commande fournisseurs est assuré*  *Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés*  *Les procédures de l’entreprise et les consignes d’hygiène et de sécurité sont respectées - Les contrôles sont réalisés et sont fiables*  *Les anomalies sont bien identifiées et transmises*  *La réserve est propre et correctement rangée - Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés*  *Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis*  *Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait*  *Les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur* | | | | | | | | | | | | |

**N *= novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée

**Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l’élève en vue de L’EP2 – Mise en valeur et approvisionnement**



**Première année de formation**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT** | | **PFMP1** | **Évaluation  PFMP 1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits** | **Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits :**  Déterminer les quantités à mettre en rayon  Identifier les produits à mettre en rayon  Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente  Déballer les produits à mettre en rayon  Appliquer les règles de présentation marchande  Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Anticipation des ruptures et réassortiment** | Anticiper les ruptures en rayon | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Détection et retrait des produits impropres à la vente** | Procéder à la rotation des produits - Détecter les produits impropres à la vente et les retirer | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mise en valeur des produits et de l’espace commercial** | **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial :**  Participer à la mise en valeur des produits  Participer à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrines  Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente  Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...) | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participation aux opérations de conditionnement** | **Participer aux opérations de conditionnement des produits :**  Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier  Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnement  Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix  Conditionner et / ou emballer le produit  Calculer le prix de vente | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers** | Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Installation et mise à jour de la signalétique** | **Installer et mettre à jour la signalétique :**  Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles  Installer et mettre à jour l’ILV et la PLV  Mettre en place et vérifier le balisage  Vérifier l’exactitude de l’affichage et alerter en cas d’anomalies | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue** | **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire :**  Poser les antivols sur les produits  Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes  Repérer et enregistrer la démarque connue  Ranger et compter les produits  Enregistrer le comptage et rendre compte | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Participation aux inventaires** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Résultats attendus :** *L’approvisionnement du rayon est effectué dans le respect des règles d’implantation, de présentation de l’espace commercial - Les ruptures en rayon sont anticipées*  *Les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures \_ La mise en valeur des produits et de l’espace commercial est efficace et conforme aux préconisations*  *Les opérations de conditionnement sont effectuées conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la règlementation - Le nettoyage des équipements et des mobiliers est effectué dans le respect des règles d’hygiène et de sécurité - L’installation et la mise à jour de la signalétique sont conformes aux consignes et aux recommandations - Les dispositifs et protocoles de lutte contre la démarque sont correctement appliqués - Le comptage des produits et la transmission des quantités sont fiables* | | | | | | | | | | | | |

**N *= novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



**Première année de formation**

**Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l’élève en vue de**

**L’EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | | **PFMP1** | **Évaluation PFMP1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Préparation de l’environnement de travail** | **Préparer son environnement de travail :**  Préparer son matériel  Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l’image de l’unité commerciale  Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d’aide à la vente | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Accueil et prise en charge du client** | **Prendre contact avec le client :**  Accueillir le client  S’adapter au contexte commercial et au comportement du client  Adopter une attitude d’accueil  Favoriser un climat de confiance | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Orientation du client vers le produit adapté** | **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal :**  Adopter une écoute active  Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable  Orienter le client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente** | Informer le client  Conseiller le client  Réaliser des livraisons | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Aide aux clients dans l’utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique** | Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitaux  Présenter le ou les produits | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Proposition des services associés et complémentaires** | Proposer des services associés et complémentaires | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Prise de commande du client** | Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Remise des colis et des sacs aux clients** | Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**SUITE négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l’élève en vue de**



**Première année de formation**

**L’EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | | **PFMP1** | **Évaluation PFMP1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Enregistrement des achats et / ou des retours** | **Finaliser la prise en charge du client :**  Enregistrer les achats et / ou retours |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Encaissement** | Proposer un moyen de fidélisation  Encaisser et / ou accompagner l’encaissement digital, automatique et / ou mobile |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réalisation des opérations complémentaires à l’encaissement** | Réaliser les opérations complémentaires à l’encaissement  Prendre congé  Collecter et actualiser l’information sur le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Finalisation de la prise en charge du client** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réalisation des opérations de clôture du poste caisse** | Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réception des réclamations clients et transmission au responsable** | **Recevoir les réclamations courantes :**  Écouter et identifier clairement le type de réclamation  Proposer une action corrective dans le cas d’une réclamation simple  Transférer les réclamations non solutionnées au responsable  Expliquer au client la solution proposée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *L’environnement de travail est fonctionnel et opérationnel*  *L’accueil et la prise en charge du client répondent aux exigences de l’unité commerciale*  *Les informations, les services et les conseils apportés aux clients sont conformes et adaptés aux demandes*  *Les différents outils d’aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés*  *La présentation et la démonstration / dégustation valorisent le produit*  *Les prises de commandes sont réalisées conformément aux demandes des clients*  *Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait*  *Les enregistrements des achats et des retours sont exacts*  *Les différentes étapes de l’encaissement sont réalisées correctement et dans le respect des procédures et de l’image de l’unité commerciale*  *Les documents de caisse sont renseignés correctement*  *La finalisation de la prise en charge est conforme aux attentes de l’unité commerciale et des clients*  *La transmission des informations au responsable est fiable* | | | | | | | | | | | | |

**N *= novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



**Deuxième année de formation**

**Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l’élève en vue de**

**l’EP1 – Réception et suivi des commandes**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES** | | **PFMP1** | **Évaluation PFMP 1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Participation à la passation des commandes fournisseurs** | Participer à la passation des commandes fournisseurs  Surveiller l’état des stocks  Préparer les propositions de commandes  Utiliser le mode de transmission adapté  Transmettre la commande après validation  Assurer le suivi des commandes | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Réception des marchandises** | Réceptionner  Identifier les documents de livraison et de traçabilité  Contrôler la qualité et la quantité  Comparer le bon de commande et le bon de livraison  Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable  Classer les documents de réception et de traçabilité | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Comparaison du bon de commande et du bon de livraison** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Relevé et transmission des anomalies rencontrées** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Stockage des marchandises** | Stocker  Utiliser le matériel de manutention adapté  Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation  Trier et évacuer les contenants  Maintenir l’organisation et la propreté de la réserve | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Maintien de l’organisation et de la propreté de la réserve** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Contribution à la traçabilité des marchandises** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Préparation des commandes destinées aux clients** | Préparer les commandes destinées aux clients  Prélever et rassembler les produits commandés  Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité  Vérifier l’adéquation entre la commande et la préparation  Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Tri et évacuation des déchets** | Trier et évacuer les contenants | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Résultats attendus :**  *Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées - Le suivi de la commande fournisseurs est assuré*  *Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés*  *Les procédures de l’entreprise et les consignes d’hygiène et de sécurité sont respectées - Les contrôles sont réalisés et sont fiables*  *Les anomalies sont bien identifiées et transmises*  *La réserve est propre et correctement rangée - Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés*  *Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis*  *Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait*  *Les déchets sont triés et évacués selon la règlementation en vigueur* | | | | | | | | | | | | |

**N *= novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



**Deuxième année de formation**

**Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l’élève en vue de L’EP2 – Mise en valeur et approvisionnement**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT** | | **PFMP1** | **Évaluation  PFMP 1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits** | **Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits :**  Déterminer les quantités à mettre en rayon  Identifier les produits à mettre en rayon  Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente  Déballer les produits à mettre en rayon  Appliquer les règles de présentation marchande  Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Anticipation des ruptures et réassortiment** | Anticiper les ruptures en rayon | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Détection et retrait des produits impropres à la vente** | Procéder à la rotation des produits - Détecter les produits impropres à la vente et les retirer | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mise en valeur des produits et de l’espace commercial** | **Mettre en valeur les produits et l’espace commercial :**  Participer à la mise en valeur des produits  Participer à l’aménagement de l’espace d’exposition, de vente, des vitrines  Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente  Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...) | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participation aux opérations de conditionnement** | **Participer aux opérations de conditionnement des produits :**  Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier  Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l’opération de conditionnement  Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix  Conditionner et / ou emballer le produit - Calculer le prix de vente | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers** | Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Installation et mise à jour de la signalétique** | **Installer et mettre à jour la signalétique :**  Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles  Installer et mettre à jour l’ILV et la PLV  Mettre en place et vérifier le balisage  Vérifier l’exactitude de l’affichage et alerter en cas d’anomalies | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue** | **Lutter contre la démarque et participer aux opérations d’inventaire :**  Poser les antivols sur les produits  Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes  Repérer et enregistrer la démarque connue  Ranger et compter les produits  Enregistrer le comptage et rendre compte | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Participation aux inventaires** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Résultats attendus :** *L’approvisionnement du rayon est effectué dans le respect des règles d’implantation, de présentation de l’espace commercial - Les ruptures en rayon sont anticipées - Les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures - La mise en valeur des produits et de l’espace commercial est efficace et conforme aux préconisations - Les opérations de conditionnement sont effectuées conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la règlementation - Le nettoyage des équipements et des mobiliers est effectué dans le respect des règles d’hygiène et de sécurité - L’installation et la mise à jour de la signalétique sont conformes aux consignes et aux recommandations - Les dispositifs et protocoles de lutte contre la démarque sont correctement appliqués - Le comptage des produits et la transmission des quantités sont fiables* | | | | | | | | | | | | |

**N *= novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



**Deuxième année de formation**

**Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l’élève en vue de**

**L’EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | | **PFMP1** | **Évaluation PFMP1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Préparation de l’environnement de travail** | **Préparer son environnement de travail :**  Préparer son matériel  Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l’image de l’unité commerciale  Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d’aide à la vente | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Accueil et prise en charge du client** | **Prendre contact avec le client :**  Accueillir le client  S’adapter au contexte commercial et au comportement du client  Adopter une attitude d’accueil  Favoriser un climat de confiance | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Orientation du client vers le produit adapté** | **Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal :**  Adopter une écoute active  Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable  Orienter le client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente** | Informer le client  Conseiller le client  Réaliser des livraisons | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Aide aux clients dans l’utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique** | Accompagner le client dans l’utilisation des outils digitaux  Présenter le ou les produits | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Proposition des services associés et complémentaires** | Proposer des services associés et complémentaires | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Prise de commande du client** | Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Remise des colis et des sacs aux clients** | Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**SUITE négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l’élève en vue de**



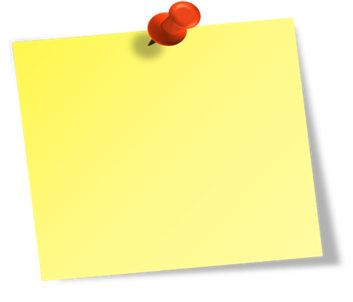
**Deuxième année de formation**

**L’EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D’ACHAT** | | **PFMP1** | **Évaluation PFMP1** | | | | **PFMP2** | **Évaluation  PFMP 2** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Enregistrement des achats et / ou des retours** | **Finaliser la prise en charge du client :**  Enregistrer les achats et / ou retours |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Encaissement** | Proposer un moyen de fidélisation  Encaisser et / ou accompagner l’encaissement digital, automatique et / ou mobile |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réalisation des opérations complémentaires à l’encaissement** | Réaliser les opérations complémentaires à l’encaissement  Prendre congé  Collecter et actualiser l’information sur le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Finalisation de la prise en charge du client** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réalisation des opérations de clôture du poste caisse** | Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réception des réclamations clients et transmission au responsable** | **Recevoir les réclamations courantes :**  Écouter et identifier clairement le type de réclamation  Proposer une action corrective dans le cas d’une réclamation simple  Transférer les réclamations non solutionnées au responsable  Expliquer au client la solution proposée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *L’environnement de travail est fonctionnel et opérationnel*  *L’accueil et la prise en charge du client répondent aux exigences de l’unité commerciale*  *Les informations, les services et les conseils apportés aux clients sont conformes et adaptés aux demandes*  *Les différents outils d’aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés*  *La présentation et la démonstration / dégustation valorisent le produit*  *Les prises de commandes sont réalisées conformément aux demandes des clients*  *Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait*  *Les enregistrements des achats et des retours sont exacts*  *Les différentes étapes de l’encaissement sont réalisées correctement et dans le respect des procédures et de l’image de l’unité commerciale*  *Les documents de caisse sont renseignés correctement*  *La finalisation de la prise en charge est conforme aux attentes de l’unité commerciale et des clients*  *La transmission des informations au responsable est fiable* | | | | | | | | | | | | |

**N *= novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée

**BILAN DES ABSENCES ET RETARDS**



**Bilan sur toute la période de formation**

Cet état est obligatoire pour justifier du nombre de semaines de PFMP accomplies. Seules les absences seront acceptées. Toute absence devra être rattrapée.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 1 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 2 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 3 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 4 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**PFMP 1 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**



**Première année de formation**

Je soussigné (e), …………………………………………………………………………………………………atteste que Mademoiselle ou Monsieur…………………………………………………..a effectué une période de formation en entreprise du …./…./…….. au …./…./…….

Fait à .............................., le ..................

Signature et cachet de l’entreprise

**PFMP 2 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**

Je soussigné (e), …………………………………………………………………………………………………atteste que Mademoiselle ou Monsieur…………………………………………………..a effectué une période de formation en entreprise du …./…./…….. au …./…./…….

Fait à .............................., le ..................

Signature et cachet de l’entreprise

**PFMP 3 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**



**Deuxième année de formation**

Je soussigné (e), …………………………………………………………………………………………………atteste que Mademoiselle ou Monsieur…………………………………………………..a effectué une période de formation en entreprise du …./…./…….. au …./…./…….

Fait à .............................., le ..................

Signature et cachet de l’entreprise

**PFMP 4 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**

Je soussigné (e), …………………………………………………………………………………………………atteste que Mademoiselle ou Monsieur…………………………………………………..a effectué une période de formation en entreprise du …./…./…….. au …./…./…….

Fait à .............................., le ..................

Signature et cachet de l’entreprise