

**suivi des techniques
à mettre en œuvre
lors des formations C.A.P. / B.E.P.**

vente

Compétences et savoir-faire	Indicateurs d'évaluation	j'ai vu faire		j'ai participé		j'ai fait tout seul	
		Ent.	CFA	Ent.	CFA	Ent.	CFA
ACCUEILLIR ET VENDRE							
Accueillir le client	être capable de respecter les règles d'hygiène						
	être capable d'adopter une présentation soignée						
	être ponctuel(le)						
	être capable d'exprimer des signes de bienvenue (sourire)						
	être capable d'intervenir au bon moment auprès du client (respecter l'autonomie, gérer le temps d'attente)						
Rechercher les besoins	être capable, à travers l'observation, d'anticiper les besoins du client						
	être capable d'aborder le client de manière pertinente						
	être capable d'écouter le client						
	être capable de poser les questions judicieuses						
Relier les caractéristiques des produits et arguments de vente	être capable de lire une fiche technique						
	être capable de s'informer sur les caractéristiques d'un produit						
	être capable d'assimiler les caractéristiques d'un produit						
	être capable de déduire des arguments de vente						
Présenter le ou les produits, argumenter et préconiser	être capable de présenter des produits correspondants aux besoins du client						
	être capable de sélectionner les arguments de vente en fonction du client						
Montrer	être capable de concrétiser l'argumentation (dégustation, conseils précis, albums photos)						
Traiter les objections	être capable de provoquer la formulation de l'objection						
	être capable d'identifier une objection exprimée						
	être capable de répondre par des arguments appropriés						
Conclure la vente	être capable de déterminer le moment favorable à la conclusion						
	être capable d'utiliser une méthode de conclusion appropriée						

signature du Maître d'Apprentissage

signature de l'apprenti(e)

signature du formateur au C.F.A.

Compétences et savoir-faire	Indicateurs d'évaluation	j'ai vu faire		j'ai participé		j'ai fait tout seul	
		Ent.	CFA	Ent.	CFA	Ent.	CFA
ACCUEILLIR ET VENDRE							
Emballer le produit	être capable de s'informer sur le matériel d'emballage disponible						
	être capable de choisir l'emballage adapté au produit						
	être capable de soigner la présentation de l'emballage						
	être capable de s'assurer de l'efficacité de l'emballage						
	être capable d'emballer rapidement les produits						
	être capable d'apporter les conseils nécessaires au transport du produit						
VENTE DE PRODUITS SUPPLÉMENTAIRES / COMPLÉMENTAIRES							
Proposer une vente additionnelle	être capable de s'informer sur les produits supplémentaires ou complémentaires aux produits proposés						
	être capable de s'approprier les caractéristiques de ces produits						
	être capable d'en déduire des arguments de vente						
	être capable de proposer des produits correspondant aux besoins du client						
	être capable de sélectionner les arguments de vente en fonction du client						
Proposer un ou des services	être capable de proposer le ou les services adaptés au produit vendu (livraison, présentation sur plat)						
Encaisser et/ou faire encaisser	être capable d'utiliser l'outil d'encaissement associé à un paiement en espèces, en chèques ou en ticket-restaurant						
	être capable d'utiliser l'outil d'encaissement associé à une carte bancaire						
	s'approprier les unités monétaires						
	être capable de mémoriser les prix ou les codes nécessaires à l'encaissement						
	être capable de délivrer la preuve du règlement						
	être capable de penser en euros						
Prendre congé	être capable de rester courtois, vente conclue ou pas						
	accompagner le client, si telle est la pratique dans le point de vente						

signature du Maître d'Apprentissage

signature de l'apprenti(e)

signature du formateur au C.F.A.

Compétences et savoir-faire	Indicateurs d'évaluation	j'ai vu faire		j'ai participé		j'ai fait tout seul	
		Ent.	CFA	Ent.	CFA	Ent.	CFA
RÉCEPTIONNER ET METTRE EN RAYON							
Réceptionner les produits	être capable de réceptionner le produit conformément aux règles d'hygiène						
	être capable de classer les produits lors de leur réception						
	être capable de vérifier la livraison par rapport au bon de commande						
	être capable de détecter toute anomalie liée à la quantité						
	être capable de détecter toute anomalie liée à la nature						
	être capable de détecter toute anomalie liée au produit						
	être capable d'informer le responsable de ces anomalies						
Mettre en rayon	être capable de placer correctement le produit en magasin						
	tenir compte de la valeur et de la nature du produit lors de la mise en rayon						
	être capable de déterminer les quantités nécessaires au réapprovisionnement du rayon						
	être capable d'organiser le rayon en fonction des dates d'entrée des produits						
	être capable de présenter correctement le produit en rayon, en étalage						
Mettre en réserve	être capable de ranger en réserve les produits à stocker						
	être capable de tenir à jour une fiche de stock						
	être capable de détecter la nécessité d'un réapprovisionnement à partir d'une fiche de stock						
	être capable d'informer le responsable de la nécessité d'une commande						
Étiqueter	être capable de s'informer sur les mentions à porter sur l'étiquette (identification, poids, quantité, prix)						
	connaître les mentions à porter sur l'étiquette						
	être capable de rédiger l'étiquette correspondant à un produit						

signature du Maître d'Apprentissage

signature de l'apprenti(e)

signature du formateur au C.F.A.

Compétences et savoir-faire	Indicateurs d'évaluation	j'ai vu faire		j'ai participé		j'ai fait tout seul	
		Ent.	CFA	Ent.	CFA	Ent.	CFA
RÉCEPTIONNER ET METTRE EN RAYON							
Assurer le suivi du rayon	être capable de réapprovisionner rapidement et régulièrement le rayon						
	être capable de détecter et retirer les produits impropres à la vente						
Identifier et transmettre les réactions du client	être capable d'écouter les réactions du client face au rayon						
	être capable de transmettre les réactions du client au responsable						
	être capable de réajuster la présentation du rayon en fonction des remarques du client et demandes du responsable						
PRÉSENTER ET ANIMER							
Veiller au maintien et à la propreté du rayon	être capable de s'informer sur les produits d'entretien adaptés						
	être capable de s'informer sur les règles d'hygiène et de sécurité						
	être capable de nettoyer le rayon dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité						
Présenter les produits, aménager un rayon dans son ensemble	connaître les critères associés aux règles de présentation d'un rayon (la lumière, la couleur, la forme, le volume et l'espace)						
	être capable de s'informer sur les consignes de mise en place d'un rayon						
	être capable d'aménager un rayon en tenant compte de la luminosité						
	être capable d'aménager un rayon en harmonisant les couleurs des produits						
	être capable d'aménager un rayon en harmonisant les volumes des produits						
	être capable d'aménager un rayon en harmonisant la répartition des produits						

signature du Maître d'Apprentissage

signature de l'apprenti(e)

signature du formateur au C.F.A.

Compétences et savoir-faire	Indicateurs d'évaluation	j'ai vu faire		j'ai participé		j'ai fait tout seul	
		Ent.	CFA	Ent.	CFA	Ent.	CFA
PRÉSENTER ET ANIMER							
Maintenir l'attractivité du rayon	être capable d'assurer la propreté du rayon et des produits						
	être capable de détecter les anomalies de présentation (alignement, rangement)						
	être capable de corriger les anomalies de présentation (alignement, rangement)						
Participer à l'animation commerciale	être capable de mettre en valeur le produit concerné par l'animation (affichage, étalage, information orale)						
	être capable d'inciter le client à l'achat (dégustation...)						

signature du Maître d'Apprentissage

signature de l'apprenti(e)

signature du formateur au C.F.A.