

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpg@profor.be
www.enseignement.be

7. ECONOMIE

COMMERCE

VENDEUR / VENDEUSE

PROFIL DE FORMATION (CQ6 P)

	Accord du Conseil Général	Le 29 juin 2000
	Confirmation du Parlement	Le 19 juillet 2001

LE METIER

Le vendeur/la vendeuse exerce ses fonctions en magasin de détail, en boutique ou dans une surface spécialisée. Les domaines d'activité sont vastes : équipement domestique (électroménager, luminaires, meubles, Tv hi-fi, vaisselle, verrerie, revêtements de sols et murs, etc.) ; produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie, etc.) ; alimentation générale ; équipement des personnes (confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux, etc.) ; produits culturels et ludiques ; articles de luxe ; services divers, etc.

Sa fonction centrale est évidemment de vendre, c'est-à-dire :

- d'accueillir la clientèle,
- de l'informer,
- de déceler ses besoins et ses motivations d'achat,
- d'argumenter une vente à partir d'une approche produit ou d'une approche client,
- de conclure la vente et d'en assurer le suivi.

Par ailleurs, il/elle doit également :

- recevoir les paiements conformément aux procédures fixées par le magasin,
- approvisionner les zones de présentation des marchandises afin de réaliser la stratégie de vente et les plans promotionnels du magasin,
- réceptionner et entreposer les marchandises,
- assurer la qualité constante du service,
- appliquer, le cas échéant, des techniques de vente à distance,
- respecter les normes légales et les directives spécifiques en matière d'hygiène et de sécurité,
- contribuer au bon fonctionnement du magasin.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats, qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein de la Commission consultative, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au C.Q.6 de l'enseignement secondaire technique.

G.Wauthier,

Président de la Commission
Economie

Joëlle Piedboeuf
Michel Arnold,

Chargés de mission

Ont collaboré à l'élaboration de ce profil :

- des représentants
 - de la Fédération belge des Entreprises de distribution (FEDIS),
 - du secteur Emploi-Formation de l'Union wallonne des Entreprises (UWE),
 - des sociétés de distribution,
 - des associations de commerçants,
 - de la Fédération belge des Représentants (FBR),
 - des travailleurs en surfaces de distribution,
 - des commerçants indépendants et gérants.

- des représentants
 - des organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelle,
 - de l'Inspection de l'Enseignement de la Communauté française,
 - de l'Enseignement secondaire des trois réseaux,
 - de l'Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi (FOREM),
 - de l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation professionnelle (IBFFP),
 - de l'Institut de Formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME).

TABLE DES MATIERES

Le métier	Page 2
Remerciements	Page 3
Table des matières	Page 4
Fonction 01.- Accueillir la clientèle	Page 5
Fonction 02.- Informer la clientèle	Page 8
Fonction 03.- Argumenter une vente	Page 12
Fonction 04.- Assurer la manutention des marchandises	Page 14
Fonction 05.- Assurer la présentation et la mise en valeur des marchandises	Page 18
Fonction 06.- Effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement	Page 23
Fonction 07.- Participer aux commandes et aux livraisons	Page 26
Fonction 08.- Appliquer des techniques de vente à distance	Page 28
Fonction 09.- Respecter les règles de sécurité et d'hygiène	Page 30
Fonction 10.- Contribuer au bon fonctionnement du magasin et gérer la qualité	Page 34
Fonction 11.- S'intégrer dans la vie professionnelle	Page 36

Le développement des compétences indiquées dans ce profil de formation implique la maîtrise de notions en économie générale, en économie de l'entreprise, en droit et en éducation du consommateur. Conformément à la méthodologie de la C.C.P.Q., ces notions seront fixées dans leur contenu et leur extension par les concepteurs de programmes.

Fonction 01.- Accueillir la clientèle.

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1 Saluer le client (en face à face, au téléphone).	1.1.1 Connaître et appliquer les formules de politesse, les usages téléphoniques habituels dans les relations commerciales.	CM	Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation, l'apprenant(e)
	1.1.2 Repérer les comportements créant un climat commercial favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc.	CM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adopte une tenue et une attitude correctes, ▪ choisit une formule de salutation appropriée, ▪ applique les règles de courtoisie, ▪ évalue son propre comportement.
	1.1.3 Adapter sa présentation au style du magasin et à sa clientèle.	CM	L'apprenant(e) applique les consignes qui lui sont données (tenue vestimentaire, hygiène, niveau de langage, formules de politesse).
	1.1.4 Caractériser le style d'un magasin : environnement, aire de chalandise, répartition des rayons et des linéaires, signalisation, mobilier et matériel de présentation, promotions, supports publicitaires, notoriété de	CM	L'apprenant(e) applique une grille d'analyse théorique à l'observation d'un magasin ; les principales caractéristiques constitutives de l'image de marque du magasin sont énoncées.

	l'enseigne, éclairage, sonorisation, style (logo, couleurs, etc.).		
	1.1.5 Etablir un lien entre les caractéristiques (démographiques, socioculturelles, économiques, psychologiques) des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat.	CM	A partir d'études de cas, de mises en situation et à l'aide d'une documentation professionnelle, l'apprenant(e) établit des corrélations pertinentes entre différents groupes de clients et leurs comportements habituels en matière d'achat (par exemple : petits achats fréquents des personnes âgées, recherche des produits « mode » par les adolescents, etc.)
1.2 Assurer un service rapide et de qualité au stand d'accueil (cartes de fidélité, retour de marchandises, saisie et modification du fichier clients).	1.2.1 Identifier les concepts de service après vente, de retour et d'échange de marchandise, de garantie.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> • interprète correctement des documents professionnels relatifs à ces trois notions, • en indique les conditions et la portée, • les illustre par des exemples concrets.
	1.2.2 <i>Appliquer les procédures fixées par le magasin pour un retour ou un échange de marchandise (non conforme, endommagée, périmée, etc.)</i>	CEP	
	1.2.3 Compléter les documents requis en cas de retour ou d'échange de marchandise.	CM	L'apprenant(e) complète quelques documents courants à titre d'exemples. Les mentions inscrites sont conformes à la situation à traiter.
	1.2.4 Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle, expliquer les avantages et les limites d'une carte de fidélité ou d'une carte de crédit magasin.	CM	L'apprenant(e) énumère les principales techniques et les caractérise de manière succincte en mettant en évidence leurs spécificités.
	1.2.5 Adopter les attitudes, les comportements et les		Les réponses aux demandes sont complètes,

	niveaux de langage adéquats pour répondre à des demandes de renseignements.	CM	adéquates et formulées avec courtoisie.
	1.2.6 <i>Adopter les attitudes, les comportements et les niveaux de langage adéquats pour traiter des réclamations et composer avec des situations particulières.</i>	CEP	
	1.2.7 Consulter et mettre à jour des fichiers, informatisés ou non, de clients, marchandises et fournisseurs.	CM	Les fichiers sont correctement mis à jour, les données sont saisies ou modifiées conformément aux instructions, les extraits de données sont conformes aux critères de sélection.

Fonction 02.- Informer la clientèle

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1 Orienter le client sur la surface de distribution, le présenter à une personne ressource.	2.1.1 Reconnaître l'organigramme d'un magasin, d'une surface de distribution.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ observe l'implantation d'une surface de distribution (food et non food) ou l'agencement d'un magasin ; ▪ consigne ses observations dans un plan simplifié ; ▪ distingue dans un organigramme simple les fonctions et responsabilités, les liaisons entre fonctions.
	2.1.2 Identifier le plan d'implantation de la surface de distribution, l'agencement d'un magasin et l'assortiment des rayons (familles de produits) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ divers départements, ▪ géographie des rayons, linéaires, comptoirs, têtes de gondoles, etc. ▪ aires de présentation, ▪ promotions en cours, ▪ etc. 	CM	
	2.1.3 Identifier, par familles, les produits distribués dans la surface de vente.	CM	A partir d'une documentation professionnelle portant sur quelques produits (food, non food), l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> • caractérise ces produits selon des critères physiques, techniques (solidité, performances, entretien, accessoires en option, facilité d'usage, etc.) et écologiques (perspective de développement durable) ; • les situe selon des critères commerciaux (place dans une gamme, cycle de vie, conditionnement, garantie, service après-vente, termes de livraison, etc.)

			<ul style="list-style-type: none"> les situe selon des critères psychologiques (prestige, plaisir, design, modernité, image de marque, etc.)
	2.1.4	<i>Interpréter les codes d'étiquetage les plus courants dans la grande distribution.</i>	CEP
	2.1.5	<i>Repérer les actions promotionnelles en cours et en informer le client.</i>	CEP
2.2 S'informer des besoins du client, de ses souhaits, de ses desiderata.	2.2.1	Connaître et mettre en œuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponses, afin de déterminer le(s) besoin(s) d'un client.	CM <ul style="list-style-type: none"> Dans des situations de simulation (jeux de rôles, par exemple), l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> crée un climat favorable (empathie, écoute active) ; repère le(s) besoin(s) du client ; guide le client dans son processus d'achat ; utilise différents types de questions commerciales (questions ouvertes, fermées, orientées, de précision, etc.) ; reformule correctement les réponses ; identifie les facteurs qui influencent la communication commerciale et les attitudes verbales et non verbales qui la favorisent. <p>La communication est précise, dynamique et claire.</p>
	2.2.2	<i>Choisir une approche de vente adaptée : approche client, approche produit ou service.</i>	CEP
	2.2.3	<i>Déterminer le moment favorable à la prise de contact en fonction de l'attitude du client.</i>	CEP
	2.2.4	Se référer à une typologie des motivations	CM <p>L'apprenant(e) apparie des comportements concrets</p>

	d'achat pour interpréter les comportements de la clientèle.		d'achats aux différents segments d'une typologie de motivations.
	2.2.5 Repérer les différents besoins des consommateurs et les hiérarchiser en distinguant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ besoins conscients et inconscients, ▪ mobiles et motivations d'achat. 	CM	Dans des messages publicitaires (presse écrite et audiovisuelle), l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ décèle les besoins pris en compte et les motivations sollicitées ;
	2.2.6 Discerner les idées-forces les plus significatives pour différents profils de clientèle.	CM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie les éléments narratifs et descriptifs, les éléments objectifs et subjectifs de leur contenu ; ▪ met en évidence la complémentarité entre le texte et l'image; ▪ porte un jugement argumenté sur un slogan
	2.2.7 <i>Interpréter, en situation professionnelle réelle, une typologie des motivations d'achat.</i>	CEF	
	2.2.8 <i>Identifier les besoins et exigences du client, dégager ses priorités (sécurité, économie, facilité d'usage, prestige, prix, etc.)</i>	CEF	
	2.2.9 Faire une hypothèse quant aux motivations d'achat du client, quant à ses priorités et exigences, quant à ses préférences pour une gamme de produits et de prix.	CM	A partir d'études de cas et de simulations de situations professionnelles, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ interprète correctement les indices verbaux et non verbaux du client, ▪ formule une ou plusieurs hypothèse(s) plausible(s) et la(les) justifie.
2.3 Présenter les produits et services susceptibles de rencontrer les besoins, les préférences et les exigences du client et/ou lui fournir une documentation.	2.3.1 <i>Evaluer intuitivement les préférences du client pour une gamme de prix et de produits.</i>	CEP	
	2.3.2 <i>Reconnaître les produits et services disponibles dans la surface de distribution et dans les catalogues des fournisseurs, ainsi que les</i>	CEP	

	<i>produits et les prix de la concurrence.</i>		
	2.3.3 Etablir un lien entre les principales caractéristiques des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat.	CM	L'apprenant(e) apparie les motivations, besoins et desiderata présumés de clients avec différents produits et services dont les caractéristiques lui sont données.
	2.3.4 Utiliser des références courantes (répertoires, catalogues, listings, tarifs, etc.)	CM	L'apprenant(e) trouve rapidement, dans une documentation professionnelles, des informations qui lui sont demandées.
2.4 Décrire les produits et services proposés : caractéristiques (performance, technicité, modalités d'utilisation, entretien) ; avantages ; rapport qualité/prix.	2.4.1 Situer un produit ou un service à partir des concepts de base de l'action commerciale : <ul style="list-style-type: none"> ▪ cycle de vie, ▪ classification, ▪ différents types de vente, ▪ rapport qualité/prix. 	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie les informations utiles dans l'étude d'un produit ou d'un service (nature, caractéristiques matérielles, commerciales et environnementales) ; ▪ justifie le prix à partir de la qualité du produit ou du service.
	2.4.2 Présenter un produit ou un service sur la base d'une fiche signalétique.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ sélectionne les informations adéquates sur les produits et les services ; ▪ complète une fiche personnelles sur la base des informations collectées; ▪ choisit des supports de présentation.
	2.4.3 <i>S'adapter au niveau d'information du client : expliquer en termes concrets les caractéristiques et modes d'emploi techniques, faire une présentation technique si le client est un professionnel.</i>	CEP	
	2.4.4 <i>Repérer et justifier les différences objectives</i>	CEP	

	<i>entre marques d'un même produit et entre produits d'une même marque.</i>		
2.4.5	<i>Connaître les modes d'emploi spécifiques à la présentation de certains biens.</i>	<i>CEP</i>	
2.4.6	<i>Appliquer les modes d'emploi lors de la démonstration devant la clientèle.</i>	<i>CEP</i>	

Fonction 03.- Argumenter une vente¹

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1 Construire un argumentaire.	3.1.1 Structurer une argumentation à partir d'une trame préétablie et y inclure : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les besoins du client ; ▪ les caractéristiques et qualités spécifiques des produits proposés ; ▪ les services disponibles (écolage, garantie, service après-vente) ; ▪ les termes de livraison ; ▪ le prix ; ▪ les modalités de paiement ; ▪ la valeur symbolique du produit (esthétique, luxe, plaisir, modernité, etc.) 	CM	<p>Les besoins, desiderata et préférences du client sont identifiés. Les arguments sont classés, hiérarchisés et formulés en une ou plusieurs idées-forces. Les caractéristiques spécifiques du produit ou du service sont exploitées dans l'argumentation.</p> <p>Le plan de l'argumentation est détaillé et cohérent.</p> <p>L'argumentaire met en œuvre des moyens originaux, variés, sollicitant la participation et suscitant l'intérêt.</p>
	3.1.2 <i>Identifier les services offerts par le magasin (étendue, limites).</i>	CEF	
	3.1.3 <i>Identifier les différents stades du processus de décision d'achat.</i>	CEF	
	3.1.4 Exécuter un scénario de vente.	CM	<p>Au moyen d'exercices simples (par exemple : jeux de rôle) portant sur des produits de grande consommation et des services classiques, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ met en œuvre des techniques incitatives

¹ On se limite dans ce P.F. aux ventes simples (produits de consommation courante, services classiques).

	3.1.5 Appliquer les techniques de ventes complémentaires.	CM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ et attractives de vente ; ▪ pratique l'écoute active, ▪ reformule les besoins du client, ▪ fait acquiescer, ▪ pose des questions pour mieux cerner les besoins, ▪ utilise adéquatement les aides à la vente (échantillons, matériel de démonstration, documentation, etc.), ▪ implique le client dans le développement de l'argumentation, ▪ adapte les arguments à ses réactions, ▪ prépare une vente complémentaire.
	3.1.6 Faire preuve d'aisance et d'à-propos.	CM	La présentation est claire, dynamique, adaptée.
	3.1.7 <i>Identifier les signes verbaux et non verbaux révélant une volonté d'achat.</i>	CEP	
	3.1.8 <i>Anticiper les objections et y répondre.</i>	CEP	
	3.1.9 Adopter le comportement adéquat en cas de non conclusion d'une vente.	CM	L'apprenant(e) utilise une formule de prise de congé adaptée à une situation de non vente.
3.2 Formuler une offre de prix et la justifier.	3.2.1 <i>Identifier les éléments négociables dans une vente.</i>	CEP	
	3.2.2 <i>Respecter la marge de manœuvre autorisée par la politique commerciale du magasin.</i>	CEP	
	3.2.3 <i>Justifier un prix à partir de la valeur ajoutée incorporée dans la marchandise.</i>	CEF	

Fonction 04.- Assurer la manutention des marchandises

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1 Participer à la réception des marchandises.	4.1.1 Identifier les intermédiaires et leur rôle dans le circuit de distribution.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> • décrit différents circuits de distribution, • précise le rôle des différents intermédiaires (agent, grossiste, détaillant).
	4.1.2 Différencier et compléter les documents liés à la réception de marchandises.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaît une feuille de route, un avis d'arrivée, un bon de commande, un bon de livraison, une facture, etc. ; ▪ identifie les mentions indispensables qui les valident ; ▪ identifie leurs destinataires (services).
	4.1.3 Vérifier l'adéquation entre le bon de commande, le bon de livraison, la marchandise effectivement reçue et, éventuellement, la facture.	CM	Dans des exercices de simulation de situations commerciales, l'apprenant(e) établit des corrélations correctes entre différents documents.
	4.1.4 <i>Appliquer une procédure de vérification des marchandises reçues.</i>	CEP	
	4.1.5 <i>Identifier les raisons justifiant le retour de marchandises aux fournisseurs et en repérer</i>	CEP	

	<i>les conditions.</i>		
	4.1.6 Encoder les entrées et retours de marchandises à l'aide d'un logiciel de gestion des stocks.	CM	L'apprenant(e) enregistre correctement les données.
4.2 Stocker les marchandises.	4.2.1 <i>Identifier les priorités : articles manquants en rayons, promotions, etc.</i>	CEP	
	4.2.2 Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation des marchandises (déballage, vérification de l'état de la marchandise, manipulation particulière du matériel fragile).	CM	L'apprenant(e) interprète correctement les sigles et symboles courants dans le secteur de la distribution.
	4.2.3 Repérer la procédure de stockage (plan d'implantation, codes, produits périssables et fragiles, emballages, etc.) et les méthodes de rotation.	CM	A partir d'une observation in situ, l'apprenant(e) identifie <ul style="list-style-type: none"> ▪ les différentes aires de stockage sur un plan d'implantation, ▪ le type de classement des marchandises (par fournisseur; par catégorie; par masse, volume, dimension, couleur; par service ; par fréquence d'utilisation), ▪ les méthodes d'entreposage.
	4.2.4 <i>Effectuer les entreposages adéquats et appliquer des techniques particulières (par exemple: chaîne du froid).</i>	CEP	
4.3 Utiliser le matériel de manutention.	4.3.1 <i>Maîtriser les gestes professionnels spécifiques à la manutention.</i>	CEP	
	4.3.2 <i>Interpréter le mode d'emploi et respecter les instructions d'utilisation des appareils de</i>	CEP	

	<i>manutention ; décoder les sigles et symboles courants.</i>		
	4.3.3 <i>Appliquer les normes de sécurité et déceler les dysfonctionnements et défauts du matériel.</i>	CEP	
	4.3.4 <i>Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection (individuelle, collective).</i>	CEP	
4.4 Assurer le conditionnement et la transformation des marchandises périssables et contrôler leur fraîcheur.	4.4.1 <i>Appliquer les techniques et les gestes professionnels liés au conditionnement des fruits et légumes, salaisons, fromages, etc. (mise en bottes, caissettes, découpes, etc.).</i>	CEP	
	4.4.2 <i>Identifier les produits relevant d'une vente rapide, en accord avec le(la) responsable.</i>	CEP	
	4.4.3 <i>Utiliser correctement et de manière sécuritaire les outils de pesée, de découpe et d'emballage.</i>	CEP	
4.5 Préparer les marchandises.	4.5.1 Appliquer la réglementation en matière d'affichage, de codification et d'étiquetage.	CM	L'apprenant(e) reconnaît des affichages conformes ou non conformes à la réglementation. Il (Elle) <ul style="list-style-type: none"> ▪ inscrit correctement les renseignements relatifs aux produits, ▪ décode l'information d'une étiquette, ▪ explique la structure d'un code à barres.
	4.5.2 <i>Appliquer les règles d'étiquetage en usage dans la surface de distribution ou dans le magasin.</i>	CEP	

	4.5.3	<i>Appliquer les règles de codification en usage dans l'entreprise.</i>	CEP	
	4.5.4	<i>Appliquer les règles d'affichage</i>	CEP	
	4.5.5	<i>Appliquer les règles relatives aux pratiques commerciales en matière d'étiquetage et d'affichage.</i>	CEF	
4.6 Approvisionner les rayons.	4.6.1	<i>Appliquer les méthodes de réassortiment et les techniques de mise en évidence des produits en usage dans l'entreprise.</i>	CEP	
	4.6.2	<i>Vérifier l'adéquation de l'assortiment par rapport aux achats suggérés à la clientèle et aux ventes complémentaires envisagées.</i>	CEP	
	4.6.3	<i>Identifier les situations où une intervention rapide s'impose (mise en ordre, nettoyage, réassortiment).</i>	CEP	
	4.6.4	<i>Appliquer les techniques particulières de mise en rayons et en gondoles des marchandises.</i>	CEP	

Fonction 05.- Assurer la présentation et la mise en valeur des marchandises

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1 Réaliser des lettrages.	5.1.1 Maîtriser l'écriture normalisée à main levée et utiliser les fonctions de base d'un logiciel spécifique à la réalisation de lettrages.	CM	A partir d'un projet simple de pancartage et d'étiquetage, à l'aide des matériaux, instruments et matières premières, l'apprenant(e) fait un choix, adapté: <ul style="list-style-type: none"> • du style et des dimensions des lettres, • du support et des matériaux employés. Les lignes-guides sont appropriées aux dimensions. Les caractères sont bien visibles. La composition et la finition sont de qualité.
	5.1.2 <i>Appliquer les techniques de réalisation de lettrages : par transfert de lettres, à main levée, à l'aide de gabarits).</i>	CEF	
5.2 Utiliser les mannequins.	5.2.1 Reconnaître les principales catégories de mannequins et leurs usages spécifiques.	CM	L'apprenant(e) identifie les types de mannequins correspondant à différentes techniques de présentation.
	5.2.2 Sélectionner le matériel (mannequins, présentoirs, accessoires) et déterminer <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'emplacement du (des) mannequin(s) en fonction de l'espace disponible, de l'environnement, de l'éclairage, de la silhouette et du mouvement du mannequin; ▪ le style de présentation. 	CM	L'apprenant(e)

	5.2.3 Choisir les vêtements correspondant à la taille du mannequin, au style du magasin et aux promotions en cours.	CM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ habille un mannequin conformément aux directives reçues (style, couleurs, articles à promouvoir) ; ▪ choisit les accessoires adéquats ; ▪ maîtrise les gestes professionnels spécifiques.
	5.2.4 Appliquer les techniques d'épinglage, de pliage et d'ajustement des vêtements en tenant compte de l'angle de vision que présente la vitrine.	CM	
	5.2.5 Choisir les perruques et les accessoires vestimentaires les mieux adaptés aux vêtements présentés, au style du magasin et à sa clientèle.	CM	
5.3 Utiliser des présentoirs.	5.3.1 <i>Reconnaître différents types de présentoirs et leurs usages spécifiques.</i>	CEP	
	5.3.2 Appliquer les techniques d'exposition de la marchandise.	CM	L'apprenant(e) maîtrise les gestes professionnels spécifiques.
	5.3.3 Appliquer les techniques de suspension de marchandises avec fil.	CM	
	5.3.4 Maîtriser les gestes professionnels pour réaliser un emballage courant, un emballage de sécurité, un emballage cadeau, etc.	CM	L'apprenant(e) réalise différents emballages à partir d'un matériel donné.
5.4 Concevoir et réaliser un projet de vitrine et d'étalage intérieur.	5.4.1 Identifier les différents types d'étalages et leur impact commercial.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ définit les rôles de l'étalage commercial, ▪ compare les spécificités (avantages, limites) de différents étalages (de plancher, de comptoir, de vitrine, de gondole, de linéaire ; promotionnel, saisonnier, etc.).

<p>5.4.2 Reconnaître les pensées structurant l'organisation d'étalages commerciaux à partir de critères tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ simplicité, sobriété ; ▪ représentativité de l'assortiment présenté ; ▪ choix des produits associés et complémentaires ; ▪ mise en situation d'utilisation ; ▪ exploitation d'un thème, d'une histoire ; ▪ mise en évidence de symboles ; ▪ respect du trajet visuel ; ▪ etc. 	<p>CM</p>	<p>A partir de critères donnés et expliqués ; par une observation in situ ou à l'aide d'une photographie, l'apprenant(e) identifie, analyse et porte un jugement argumenté sur différents étalages (vitrines, rayons, linéaires, présentoirs, etc.), la manière dont ils concrétisent les principes de composition, leur impact visuel.</p>
<p>5.4.3 Organiser l'espace d'un étalage, d'une vitrine ou d'une gondole en fonction d'intentions structurantes et de rapports cohérents.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) assure la promotion de la marchandise en tenant compte de problèmes relatifs à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'espace : proportions et caractères de la vitrine, symétrie/asymétrie, position du spectateur, mise en scène, hauteur et profondeur, espaces spécifiques aux diverses marchandises, etc. ; ▪ la forme : rapports de formes, étagement des masses, proportions relatives, correspondances, similitude, parallélisme, rythme, perpendicularité, points forts, psychologie des formes, etc. ; ▪ la couleur : rapports des couleurs, des valeurs et des surfaces ; effets psychologiques, etc. ▪ la matière et la texture : caractères physiques (dureté, mollesse, souplesse, etc.) et sensibles des matériaux et des effets de surface, etc. ; ▪ la lumière : naturelle ou artificielle, chaude, froide, concentrée ou non, etc.
<p>5.4.4 Analyser les données du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ objectives : produits à mettre en vitrine, disposition des lieux, état des surfaces, thématique retenue, contraintes 	<p>CM</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> temporelles, budget) ; ▪ subjectives : souhaits du commerçant, idées et valeurs à promouvoir). 		<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ formule diverses interprétations d'un même concept de vitrine ; ▪ distingue les tendances dominantes de la mode ; ▪ associe à ces tendances divers matériaux appropriés et des accessoires signifiants pour la clientèle du magasin.
	5.4.5 Explorer les possibilités offertes par la thématique retenue.	CM	
	5.4.6 Réaliser un croquis à main levée ou un plan d'implantation sommaire de manière à assurer la communicabilité du projet.	CM	Les idées sont présentées sous forme de croquis, de papiers coupés ou de maquettes.
	5.4.7 Reproduire un élément graphique simple (à main levée ou à l'aide d'un épiscopes).	CM	Les éléments graphiques sont dessinés avec soin, leur tracé est précis. La(les) couleur(s) est(sont) appliquée(s) en quantité suffisante et sans bavure.
	5.4.8 Chiffrer les coûts de réalisation.	CM	L'apprenant(e) fait une estimation fiable des coûts de réalisation d'un projet simple. Tous les éléments à mettre en œuvre sont identifiés et quantifiés. Le temps nécessaire à la réalisation est correctement évalué.
	5.4.9 Réaliser des étalages et des vitrines dans les limites d'un budget alloué et d'un temps limité.	CM	<p>A partir de consignes relatives aux intentions de promotion, l'apprenant propose différentes idées d'étalages.</p> <p>Il (Elle) justifie son (ses) projet(s) en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de l'intention à exprimer, ▪ du type de promotion.
5.5 Utiliser les éléments d'éclairage.	5.5.1 <i>Evaluer l'intensité lumineuse nécessaire à l'éclairage de diverses zones et éléments d'une vitrine ou d'un étalage.</i>	CM	
	5.5.2 Appliquer les techniques de <ul style="list-style-type: none"> ▪ création d'ambiances par la lumière, ▪ mise en valeur d'un objet par la lumière. 	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ associe des lumières à des effets psychologiques, ▪ perçoit comment un éclairage contribue à la

			création d'effets statiques, dynamiques ou de flottement.
5.6 Promouvoir un produit et un service sur le point de vente.	5.6.1 Appliquer les techniques de marketing ciblé.	CEF	
	5.6.2 Appliquer la législation relative aux opérations commerciales et promotionnelles.	CEF	
	5.6.3 Déterminer le contenu et le style d'un message publicitaire.	CEF	
	5.6.4 Réaliser un scénario de vente promotionnelle d'un produit courant.	CM	Cfr supra 2.4.2 et 3.1.5

Fonction 06.- Effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Etablir des documents commerciaux, effectuer des opérations de caisse.	6.1.1. Reconnaître les documents commerciaux courants et leur usage.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ différencie les différents documents commerciaux courants ; ▪ complète ces documents à partir de consignes données.
	6.1.2. Connaître les transactions liées aux opérations de caisse : paiements (comptant, chèques, cartes de crédit, cartes de débit, bons de réduction, remboursement de bouteilles)	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> • différencie les paiements au comptant, par carte de crédit, par chèque, en devises, etc. • indique les vérifications spécifiques à chaque mode

	consignées, etc.), échanges, remboursements, mises de côté, rapport de caisse, bordereau de dépôt, etc.		de paiement.
	6.1.3. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de facturation.	CM	L'apprenant(e) encode sans erreur les éléments constitutifs de factures, à partir de consignes données.
	6.1.4. <i>Utiliser le matériel et l'équipement relatif aux opérations de caisse.</i>	CEP	
	6.1.5. Calculer : <ul style="list-style-type: none"> ▪ un prix de vente (y compris en devises) en tenant compte des taxes, réductions commerciales, escomptes, frais de transport, acomptes reçus, consignation d'emballages, reprise éventuelle, etc. ; ▪ le pourcentage d'un nombre ; ▪ une commission. 	CM	L'apprenant(e) effectue correctement diverses opérations relatives à ces différents objets.
6.2. Préparer le poste de travail.	6.2.1. <i>Assurer le fonctionnement de la caisse :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>nettoyer la vitre du scanner,</i> • <i>remplacer les rubans et les rouleaux,</i> • <i>tester le fonctionnement du système.</i> 	CEP	
	6.2.2. <i>Préparer la caisse :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>vérifier le fonds de caisse,</i> • <i>encoder les références,</i> • <i>échantillonner l'argent,</i> • <i>compléter les documents de contrôle.</i> 	CEP	
6.3. Pointer, scanner les marchandises.	6.3.1. <i>Maîtriser l'usage du clavier, la procédure d'ouverture et de fermeture de la caisse.</i>	CEF	

	6.3.2. <i>Interpréter les messages affichés à l'écran et réagir adéquatement.</i>	CEF	
	6.3.3. <i>Appliquer les prix du jour (fruits et légumes).</i>	CEF	
	6.3.4. <i>Appliquer les transactions liées aux opérations de caisse : vente échange, remboursement, mise de côté, bons d'achat, etc.</i>	CEP	
	6.3.5. <i>Etablir un rapport de caisse.</i>	CEP	
	6.3.6. <i>Estimer la vraisemblance du coût total des achats.</i>	CM	L'apprenant(e) décèle des erreurs de total d'une liste d'achat (estimation de la vraisemblance).
	6.3.7. <i>S'assurer que le client présente toutes les marchandises à la caisse.</i>	CEP	
6.4. Emballer la marchandise.	6.4.1. <i>Maîtriser les gestes professionnels spécifiques aux opérations matérielles nécessaires compte tenu de la nature du produit ou du service (découpe, réglage, prise de mesures, etc.)</i>	CEP	
6.5 S'occuper des marchandises retournées et des réclamations.	6.5.1. <i>Appliquer les consignes fixées par l'entreprise ou le fabricant pour un retour de marchandise non conforme.</i>	CEP	
6.6 Tenir à jour des fiches de stocks.	6.6.1 Connaître les techniques de valorisation des stocks (Lifo, Fifo, prix moyen).	CM	L'apprenant(e) discrimine et caractérise les trois techniques.

	6.6.2 Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks.	CM	L'apprenant(e) saisit et modifie des données relatives à la gestion des stocks conformément aux consignes. Les données sont enregistrées avec exactitude.
6.7 Gérer l'après-vente.	6.7.1 Compléter les documents administratifs : fiche de crédit, contrat de service après-vente, garantie, contrat de location, etc.	CM	L'apprenant(e) identifie les données indispensables et les saisit correctement ;
6.8 Traiter des plaintes.	6.8.1 <i>Mettre en œuvre une technique de reformulation de la plainte.</i>	CEF	
	6.8.2 <i>Choisir un traitement approprié ou orienter le client vers un responsable du magasin.</i>	CEF	
	6.8.3 <i>Evaluer la satisfaction du client.</i>	CEF	

Fonction 07.- Participer aux commandes et aux livraisons

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1 Etablir les commandes sous la responsabilité du commerçant.	7.1.1 Différencier et compléter les documents liés à l'approvisionnement.	CM	<p>Dans une situation simulée de commande de marchandises et à partir de consignes, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ trouve les informations utiles dans un catalogue, dans un listing de prix, dans une fiche d'inventaire; ▪ reconnaît un bon de commande, un document de transfert, un avis de réception ; ▪ indique leur fonction spécifique ; ▪ complète les mentions indispensables qui les valident ; ▪ identifie leurs destinataires (services). <p>Les données inscrites sur les documents sont exactes et complètes.</p>
	7.1.2 Commander par téléphone, par fax, par E Mail, etc.	CM	<p>A partir de consignes de commande et à l'aide de catalogues, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ désigne sans erreur les produits à commander ; ▪ indique les quantité ; ▪ applique correctement les procédures spécifiques à chaque mode de transmission.
7.2 Participer aux inventaires.	7.2.1 Connaître les différentes formes d'inventaire et l'utilité de chacune.	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ connaît différentes formes d'inventaires : permanent, périodique, physique (de fin d'année comptable), par dénombrement sporadique (spot check) ;

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie l'utilité d'un inventaire.
	7.2.2 <i>Appliquer une méthode appropriée.</i>	CEP	
	7.2.3 <i>Compléter des fiches d'inventaire.</i>	CEP	
7.3 Participer aux décisions relatives aux choix commerciaux.	<p>7.3.1 <i>Participer aux actions commerciales de l'entreprise :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>repérer les articles vedettes,</i> ▪ <i>faire une hypothèse sur les raisons d'une mévente,</i> ▪ <i>suggérer des actions concrètes à l'intérieur du magasin.</i> 	CEP	

Fonction 08.- Appliquer des techniques de vente à distance

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1 Pratiquer la vente par téléphone.	8.1.1 Identifier les principes et contextes d'application de la vente par téléphone.	CM	
	8.1.2 <i>Etablir la trame de l'entretien:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prise de contact, ▪ message de vente (besoins du client, avantages et bénéfices du produit ou du service), ▪ anticipation et réponse aux objections, ▪ conditions de vente. ▪ conclusion. 	CEF	
	8.1.3 <i>Poser sa voix.</i>	CEF	
	8.1.4 <i>Argumenter la vente.</i>	CEF	
	8.1.5 <i>Conclure l'entretien et prendre congé du client.</i>	CEF	
8.2 Pratiquer la vente informatisée.	8.2.1 Identifier les différentes utilisations d'Internet: <ul style="list-style-type: none"> ▪ web, ▪ courrier électronique, ▪ téléchargement, ▪ adresses, 	CM	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ forums, ▪ etc. 		
	8.2.2 Utiliser les outils Internet et le courrier électronique.	CM	L'apprenant(e) applique correctement les procédures d'émission et de réception de l'information.
	8.2.3 <i>Appliquer les méthodes de navigation dans Internet pour rechercher des informations commerciales.</i>	CEF	
8.3 Pratiquer la vente par correspondance.	8.3.1 Identifier les principes et contextes d'application de la vente par correspondance.	CM	
	8.3.2 <i>Appliquer les méthodes de vente par correspondance.</i>	CEP	

Fonction 09. - Respecter les règles de sécurité et d'hygiène

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
9.1 Suivre les procédures prévues en cas d'urgence.	9.1.1 Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ indique comment les situations d'urgence doivent être traitées; ▪ identifie les préventions mises en place; ▪ explique, par des exemples, les incidences des mesures de prévention sur la discipline personnelle.
	9.1.2 <i>Appliquer les procédures prévues en cas d'urgence.</i>	CEP	
9.2 Manipuler correctement les matières dangereuses et les marchandises délicates.	9.2.1 Interpréter les logos qui désignent des matières dangereuses.	CM	L'interprétation est correcte.
	9.2.2 <i>Appliquer les précautions prescrites dans la manipulation des marchandises dangereuses ou délicates.</i>	CEP	
	9.2.3 <i>Appliquer les procédures prescrites en cas d'accident et de risque de contamination.</i>	CEP	
	9.2.4 <i>Interpréter les réglementations relatives aux matières dangereuses et établir la</i>	CEP	

	<i>responsabilité des personnes dans leur fonction.</i>		
	9.2.5 <i>Appliquer les principes de base de l'ergonomie dans la manipulation des charges pondéreuses.</i>	CEP	
9.3 Contribuer à la prévention contre le vol.	9.3.1 Identifier les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage.	CM	L'apprenant(e) a une connaissance théorique des traitements spécifiques que requièrent les étiquetages sécuritaires (solidité des étiquettes, étiquettes magnétiques, étiquettes informatisées, chaîne de sécurité, codes particuliers, etc.)
	9.3.2 <i>Détecter les comportements suspects des clients, les zones et les articles à risque.</i>	CEP	
	9.3.3 <i>Appliquer les procédures définies par l'entreprise en cas de vol (à l'étalage, dans le stock, lors de manipulations ou de réapprovisionnement) par les clients ou le personnel.</i>	CEP	
	9.3.4 <i>Appliquer les mesures de sécurité prescrites au cours des opérations de caisse.</i>	CEP	
	9.3.5 <i>Appliquer la politique de l'entreprise en matière de manipulation des fonds.</i>	CEP	
	9.3.6 <i>Mettre en œuvre les moyens de prévention des vols.</i>	CEP	

9.4 Appliquer les normes d'hygiène.	9.4.1	<i>Avoir une hygiène personnelle irréprochable pendant toute la durée du travail.</i>	CEP	
	9.4.2	<i>Reconnaître les éléments qui doivent être contrôlés lors de la manipulation de produits alimentaires.</i>	CEF	
	9.4.3	<i>Respecter les obligations légales des personnes manipulant des produits alimentaires.</i>	CEF	
	9.4.4	<i>Identifier les contrôles et les procédures utilisés dans l'entreposage et la mise en vente des différents produits.</i>	CEF	
	9.4.5	<i>Appliquer les normes (légales et spécifiques à l'entreprise) de propreté des ustensiles, de l'équipement, des zones de préparation et de présentation des marchandises.</i>	CEF	
9.5 Utiliser le matériel et l'équipement selon les principes de sécurité et d'hygiène.	9.5.1	Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de soulever et de manipuler des charges pondéreuses en toute sécurité physiologique.	CM	L'apprenant(e) identifie et applique les techniques de manipulation adaptées à chaque situation.
	9.5.2	<i>Déceler les éventuels dysfonctionnements du matériel de manutention.</i>	CEP	
	9.5.3	<i>Maîtriser les gestes professionnels dans la manipulation des outils tranchants, contondants et annexes.</i>	CEP/ CEF	

<p>9.5.4 <i>Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection (individuelle, collective).</i></p>	<p>CEP</p>	
<p>9.5.5 <i>Utiliser les moyens de protection individuels et collectifs spécifiques aux travaux à réaliser.</i></p>	<p>CEP/ CEF</p>	
<p>9.5.6 <i>Situer sa responsabilité dans la gestion collective de l'hygiène et de la sécurité d'une surface de vente (propreté des outils, de l'équipement, des sols), protection des sources d'énergie, stabilité des stockages, etc.</i></p>	<p>CEP/ CEF</p>	

Fonction 10.- Contribuer au bon fonctionnement du magasin et gérer la qualité

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
10.1 Contribuer à l'image de marque du magasin.	10.1.1 Réagir aux appels du personnel et des responsables du magasin.	CM	Ces compétences qui relèvent du savoir-faire courant et des attitudes feront l'objet d'une évaluation continue en cours d'apprentissage et/ou à l'occasion de stages.
	10.1.2 Nettoyer les rayons et le sol en cas de nécessité (bris de bouteille, endommagement d'un emballage, etc.)	CM	
	10.1.3 Veiller au rangement du magasin, des rayons, des caddies et des paniers.	CM	
	10.1.4 Veiller à l'accessibilité des rayons et au dégagement des allées.	CM	
	10.1.5 Veiller à son hygiène personnelle et au soin de sa tenue vestimentaire durant toute la journée.	CM	
10.2 Veiller à la qualité des produits et des services.	10.2.1 <i>Evaluer son travail au regard des exigences de l'approche qualité.</i>	CEP	
	10.2.2 <i>Déterminer les moyens individuels et collectifs susceptibles d'améliorer le fonctionnement du magasin dans le sens des objectifs de qualité.</i>	CEP/ CEF	

<p>10.2.3 <i>Contrôler la mise en rayons des produits et leur conformité par rapport aux normes de qualité définies par le magasin ; détecter les produits impropres à la vente.</i></p>	<p>CEP/ CEF</p>	
<p>10.2.4 <i>Respecter la réglementation en matière de prix, d'hygiène et d'information sur les produits.</i></p>	<p>CEF/ CEP</p>	
<p>10.2.5 <i>Informers le(s) responsable(s) des achats des défauts constatés dans la qualité des produits.</i></p>	<p>CEP</p>	
<p>10.2.6 <i>Prendre des mesures immédiates pour maintenir l'achalandage de l'espace de vente et assurer la protection des produits.</i></p>	<p>CEP</p>	
<p>10.2.7 <i>Proposer des améliorations dans la présentation marchande des produits, l'information sur les produits, le choix des équipements et accessoires.</i></p>	<p>CEP</p>	

Fonction 11.- S'intégrer dans la vie professionnelle

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES	CLASS	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
11.1 Cadrer l'emploi de vendeur sur le marché du travail.	11.1.1 <i>S'informer des caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunérations, possibilités d'avancement</i>	CEF CEP	
	11.1.2 <i>S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.</i>	CEP	
	11.1.3 <i>Situer son travail dans l'ensemble de l'activité économique.</i>	CEP	
11.2 Développer des attitudes professionnelles.	11.2.1 <i>S'affirmer avec courtoisie:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ faire répéter, ▪ prendre la parole en public, ▪ exprimer son avis. 	CEP	
	11.2.2 <i>S'imposer de la rigueur dans le travail :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ planifier ses activités, ▪ accroître sa capacité d'apprendre, ▪ auto-évaluer son travail, ▪ être vigilant, ponctuel, ▪ être réceptif aux évolutions du métier, ▪ développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa 	CEP	

		<i>motivation.</i>	
		<p>11.2.3 <i>Faire preuve de diplomatie, d'empathie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>garder son calme,</i> ▪ <i>saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur,</i> ▪ <i>faire preuve de courtoisie.</i> 	CEP
		11.2.4 <i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités comme travailleur.</i>	CEP
11.3	Développer des attitudes déontologiques.	<p>11.3.1 <i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>confidentialité des données,</i> ▪ <i>conventions de politesse dans les relations interpersonnelles,</i> ▪ <i>recherche constante de la satisfaction du client,</i> ▪ <i>loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise),</i> ▪ <i>honnêteté.</i> 	CEP
		<p>11.3.2 <i>Participer à la valorisation de l'entreprise :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>percevoir l'esprit et la culture d'entreprise,</i> ▪ <i>s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</i> 	CEP
11.4	Développer des attitudes relationnelles.	11.4.1 <i>Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i>	CEP
		11.4.2 <i>S'insérer dans un travail d'équipe.</i>	CEP

<i>11.4.3 Reconnaître les limites de sa compétence, de ses droits, de ses responsabilités.</i>	<i>CEP</i>	
<i>11.4.4 Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i>	<i>CEP</i>	