

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.3. COMMERCE

REASSORTISSEUR / REASSORTISSEUSE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 15 mai 1997

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.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. CONTRIBUER A L'IMAGE DE MARQUE DU MAGASIN ET, SI NECESSAIRE, ACCUEILLIR ET INFORMER LA CLIENTELE	1.1. saluer le client 1.2. se comporter correctement 1.3. renseigner le client, s'informer de ses souhaits 1.4. assurer un service rapide	<ul style="list-style-type: none"> • connaître l'implantation générale du magasin • connaître les règles de politesse et s'y conformer • faire preuve de cordialité • être discret tant à l'égard des collègues qu'à l'égard de la clientèle • veiller à son hygiène personnelle • éviter des conversations privées en présence de la clientèle • s'exprimer correctement et avec amabilité • faire respecter les priorités aux comptoirs • s'informer des desiderata du client avant de procéder à une découpe • réagir sans délai aux appels caisses • nettoyer le rayon/ le sol en cas de casse • veiller au rangement et au nettoyage des poussettes sur le parking ou dans le magasin • veiller au dégagement des allées
2. ASSURER LA MANUTENTION DES STOCKS	2.1. utiliser correctement le matériel de manutention 2.2. participer à la réception et à la vérification des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • lire et comprendre les instructions d'utilisation • connaître et appliquer les règles de sécurité • contrôler les sécurités avant usage • signaler les défauts constatés au responsable du magasin • porter les protections individuelles prévues par le règlement de travail • connaître et respecter les principes de base de l'ergonomie • connaître le règlement de travail • connaître les procédures de réception et de

	<p>2.3. stocker les marchandises / les palettes/ les emballages selon le plan prévu</p> <p>2.4. assurer le conditionnement et la transformation des marchandises périssables (fruits, légumes, fromages, salaisons) et contrôler leur fraîcheur</p> <p>2.5. compléter les documents de vérification</p>	<p>vérification (contrôle du plomb du camion, adéquation bon de commande/ bon de livraison/ nombre de palettes et colis)</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectuer un contrôle de livraison • signaler les anomalies constatées au responsable <ul style="list-style-type: none"> • connaître le plan d’implantation des stocks • identifier les priorités (articles manquants en rayons, points rouges, promotions) et connaître les méthodes de travail (chaîne du froid) • appliquer la règle de rotation des stocks • se conformer aux normes de productivité • vérifier si les colis sont complets • connaître les codes des couleurs (étiquettes) des marchandises <ul style="list-style-type: none"> • utiliser les balances • connaître et appliquer les normes • connaître la méthode de changement de prix des articles prémarqués • prendre des consignes auprès du chef de rayon pour les étiquettes « ventes rapides » et les appliquer <ul style="list-style-type: none"> • établir un rapport de contrôle (erreurs de livraison, marchandises abîmées, colis incomplets, marchandises manquantes, etc.) • contrôler la marchandise des fournisseurs privés et établir un rapport en cas de non conformité • savoir encoder des données si la gestion des stocks est informatisée • indiquer au rayon les articles en stock
<p>3. ASSURER L’APPROVISIONNEMENT DES RAYONS</p>	<p>3.1. mettre en ordre et nettoyer rayons et comptoirs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir constamment le souci de la propreté et de l’hygiène des rayons et comptoirs • surveiller les rayons afin d’intervenir en cas de

3.5. entretenir le matériel

3.6. contrôler constamment les rayons et la qualité des produits

3.7. vérifier le matériel

3.8. appliquer les procédures de fermeture

- connaître le fonctionnement des balances (changer les rouleaux p.e.)
- connaître le maniement des appareils comme par exemple les machines à couper le pain, les plaques de cuisson, les armoires de fermentation, les fours, etc.
- veiller à leur propreté

- connaître les normes de qualité et de présentation et identifier les articles invendables (abîmés, périmés, souillés, bosselés, etc.)
- ramener les articles vers l'avant et les ranger selon la largeur de l'implantation
- reconditionner les articles en respectant les codes de péremption initiaux
- retravailler les articles (produits frais) afin de limiter les pertes
- réapprovisionner et égaliser les rayons
- compléter les documents de contrôle (articles retirés de la vente, articles manquants, etc.)
- conseiller le responsable du rayon sur l'opportunité de ventes au rabais en fin de journée (produits frais)
- recoller les étiquettes des produits

- remettre en place les présentations et les têtes de gondoles
- contrôler la température des comptoirs et des frigos
- nettoyer les vitres, vitrines et appareils
- signaler au(x) responsable(s) les anomalies constatées (problèmes codes, prix, marchandises manquantes, etc.)

- dégager et nettoyer les rayons
- identifier les articles fragiles à protéger

		<ul style="list-style-type: none"> • connaître les marchandises qui doivent être remises au frigo ou en chambre froide • remettre en rayons les marchandises non vendues • contrôler la température des comptoirs et frigos • débrancher les appareils qui doivent l'être • rassembler les poussettes
4. CONTRIBUER A LA SECURITE GENERALE DE LA SURFACE DE DISTRIBUTION	<p>4.1. signaler au responsable toutes les défauts constatés dans les appareils de manutention, les frigos, fours, machines à couper le pain, etc.</p> <p>4.2. faire face à des situations urgentes</p> <p>4.3. être attentif au comportement de la clientèle</p> <p>4.4. veiller à la disponibilité des poussettes et des paniers pour le client et signaler les défauts constatés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir le souci constant de la sécurité • procéder à des vérifications régulières • connaître les procédures prévues en cas d'alerte incendie ou en cas d'accident • connaître les instructions d'évacuation • connaître la signification des pictogrammes • proposer une solution à un problème posé par le client ou l'orienter vers une personne ressource • alerter le chef de rayon en cas de comportement suspect d'un client • proposer ses services à un client perplexe • avoir le sens de l'ordre et du service • avoir de l'initiative