

## CCPQ

Rue A. Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

7. ECONOMIE

7.3. COMMERCE

### EQUIPIER / EQUIPIERE LOGISTIQUE

#### PROFIL DE FORMATION (Spécifique Art. 45/47)

PQ ayant généré le PF : Equipier/Equipière logistique

Accord du Conseil Général

Le 19 février 2004

Confirmation du Parlement

Le 15 septembre 2004

## **LE METIER**

Sous la responsabilité du « chef d'équipe logistique » ou « managers de rayon » ou « chef opérationnel » ou « directeur gestionnaire du stock et mouvements », suivant l'organisation interne de l'entreprise (taille et configuration), l'équipier (ère) logistique assure la réception, le déchargement des produits livrés, ainsi que la reconnaissance des marchandises, la mise en rayons et la logistique clients en zone d'enlèvement (stock déporté et retrait de marchandises).

Il/elle ne porte aucunement la responsabilité de la gestion du stock (roulement, commandes, sorties) : cette fonction revient aux chefs de rayons (secteur commercial, vente) ou aux techniciens en logistique.

Les lieux professionnels dans lesquels s'exerce ce profil sont très diversifiés : centrales d'achat, supermarchés, surfaces de grande distribution libre-service, divers commerces de gros et de détail, entrepôts, magasins d'usine, grosses entreprises, PME....

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des entreprises privées, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation.

**Le président de la commission consultative,**

**G. WAUTHIER**

**Les chargés de mission de la CCPQ,**

**Michel ARNOLD,  
Jean Paul PLATEVOET**

## TABLE DES MATIERES

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
Fonction 01	Contribuer à l'image de marque du magasin, accueillir et si nécessaire informer la clientèle (dans le magasin ou dans la zone de retrait de marchandises).	Page 5
Fonction 02	Assurer la manutention des stocks.	Page 8
Fonction 03	Assurer l'approvisionnement des rayons, selon les instructions reçues.	Page 12
Fonction 04	Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution.	Page 16
Fonction 05	S'intégrer dans le milieu professionnel	Page 17

N.B. : pour rappel, les abréviations utilisées dans la colonne « CLASS » (classification) signifient :

CM = compétence maîtrisée au terme de la formation

CEF =compétence exercée en formation mais non certifiée. L'acquisition de cette compétence s'opère dans le cadre d'une formation complémentaire.

CEP= compétence exercée en formation mais non certifiée. L'acquisition de cette compétence s'opère dans le cadre de l'exercice de la profession.

**Fonction 01 : Contribuer à l'image de marque du magasin, accueillir et si nécessaire informer la clientèle (dans la zone de vente ou de retrait de marchandises).**

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Saluer le client.	1.1.1. Appliquer les règles de politesse.	CM	Dans les situations professionnelles d'accueil réelles et/ou simulées, à partir d'une grille d'observation des comportements, l'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ adopte une tenue et une attitude correctes,</li> <li>▪ choisit une formule de salutation adéquate,</li> <li>▪ fait preuve de courtoisie,</li> <li>▪ évalue son propre comportement.</li> </ul>
	1.1.2. Faire preuve de cordialité.	CM	
	1.1.3. Etre discret tant à l'égard des collègues qu'à l'égard de la clientèle.	CM	
1.2. Se comporter adéquatement.	1.2.1. Veiller à son attitude et à son hygiène personnelles.	CM	L'apprenant/apprenante applique les consignes qui lui sont données (tenue vestimentaire, hygiène, niveau de langage).
	1.2.2. Eviter des conversations privées en présence de la clientèle.	CM	
	1.2.3. Etre à l'écoute des desiderata des clients.	CM	
	1.2.4. S'exprimer correctement et avec amabilité.	CM	
1.3. Renseigner le client.	1.3.1. Situer les différentes aires du magasin.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ observe l'implantation d'une surface de distribution ou d'un entrepôt ou l'agencement d'un magasin ;</li> <li>▪ consigne ses observations sur un plan simplifié ;</li> <li>▪ repère les différents départements, la géographie des rayons, des linéaires, des comptoirs, des têtes de gondoles et de bancs, les aires de stockage et de présentation ;</li> <li>▪ identifie les grandes familles de produits.</li> </ul>
	1.3.2. Situer les familles de produits dans le magasin.	CM	

	1.3.3. Présenter sommairement une marchandise à partir de ses principales caractéristiques.	CM	Sur la base de la fiche signalétique de quelques marchandises, l'apprenant/apprenante identifie les informations pertinentes qui lui sont demandées.
	1.3.4. Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une information plus technique.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie dans l'organigramme de la surface les différentes fonctions et responsabilités hiérarchiques.
	1.3.5. <i>Utiliser une deuxième langue.</i>	CEF	
	1.3.6. Faire respecter les priorités aux comptoirs (gérer les attentes en cas d'affluence).	CM	Dans les situations professionnelles d'accueil réelles et/ou simulées, l'apprenant/l'apprenante applique les procédures adéquates pour gérer avec diplomatie les problèmes liés aux files d'attente.
	1.3.7. Dans la zone de retrait, informer le client sur d'éventuels besoins en produits complémentaires.	CM	Il/elle identifie les éventuels produits complémentaires à une commande.
1.4. Assurer un service rapide.	1.4.1. Réagir sans délai aux appels caisses.	CM	Dans des situations professionnelles réelles et en référence à une check list des tâches courantes d'un(e) équipier(e) logistique, l'apprenant/l'apprenante veille spontanément à la propreté des rayons, au dégagement des allées, au rangement des caddies.
	1.4.2. Nettoyer le rayon/ le sol en cas de casse.	CM	Il/elle s'acquitte de ces tâches de manière autonome. Il/elle prend des initiatives.
	1.4.3. Veiller au rangement et au nettoyage des caddies sur le parking ou dans le magasin.	CM	
	1.4.4. Veiller au dégagement des allées et assurer la propreté et le rangement de la zone de réception, de reconnaissance et de retrait des marchandises.	CM	
	1.4.5. <i>Aider, si nécessaire, le client au chargement des marchandises dans son véhicule.</i>	CEP	
	1.4.6. <i>Vérifier le paiement des produits avec le ticket de caisse (dans la zone de retrait des marchandises).</i>	CEP	

1.4.7.	Préparer des commandes de clients en fonction des consignes reçues.	CM	L'apprenant/l'apprenante applique les consignes reçues. La commande est correctement exécutée.
1.4.8.	Identifier les différents types d'emballages sécuritaires et réaliser l'emballage adéquat suivant les instructions reçues.	CM	L'apprenant/l'apprenante veille à la bonne conservation des produits. Il/elle réalise un emballage en respectant les principes.
1.4.9.	<i>Choisir le type d'emballage sécuritaire</i>	CEP	
1.4.10.	<i>Utiliser les moyens internes de télécommunication.</i>	CEP	

## Fonction 02 : Assurer la manutention des stocks.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Utiliser correctement le matériel de manutention.	2.1.1. <i>Conduire les engins de manutention simples (transpalette, bande transporteuse...) ainsi que ceux qui doivent répondre aux exigences dictées par le RGPT : le brevet de cariste (chariot élévateur, pousseur, tracteur, retrack), et de pontier.</i>	CEP	
	2.1.2. Comprendre et appliquer les instructions d'utilisation.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les différents appareils de manutention et leurs usages spécifiques ;</li> <li>▪ décode correctement les sigles, dessins, logos et autres signes conventionnels d'un mode d'emploi ;</li> <li>▪ Indique, sur plan et dans la réalité, les sécurités prévues ;</li> <li>▪ utilise de manière sécuritaire les appareils les plus courants (transpalettes).</li> </ul>
	2.1.3. Appliquer les règles de sécurité.	CM	
	2.1.4. Contrôler les sécurités avant usage.	CM	
	2.1.5. Signaler les défauts constatés au responsable du magasin.	CM	
	2.1.6. Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection individuelle et collective.	CM	L'apprenant/l'apprenante applique scrupuleusement les consignes qui lui sont données en matière : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de protection,</li> <li>▪ de postures ergonomiques dans la manipulation de charges pondéreuses</li> </ul>
	2.1.7. Respecter les principes de base de l'ergonomie.	CM	
	2.1.8. <i>Entretien régulièrement le matériel mis à sa disposition en suivant les directives du constructeur.</i>	CEP	

2.2. Participer à la réception et à la reconnaissance des marchandises, suivant les instructions reçues.	2.2.1. Appliquer les procédures de réception et de vérification (contrôle du plomb du camion, adéquation bon de commande/ bon de livraison/ nombre de palettes et colis).	CM	L'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> <li>reconnait une feuille de route, un avis d'arrivée, un bon de commande, un bon de livraison, une facture, etc.</li> <li>identifie les mentions indispensables qui les valident ;</li> <li>identifie les expéditeurs et destinataires de ces documents, etc.</li> </ul>
	2.2.2. Identifier les documents de transport.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifie les expéditeurs et destinataires de ces documents, etc.</li> </ul>
	2.2.3. Effectuer un contrôle qualitatif et quantitatif de livraison par rapport au bon de livraison.	CM	L'apprenant/l'apprenante établit des liaisons entre les différents documents commerciaux et un contrôle visuel des marchandises livrées. Il/elle note clairement les inadéquations.
	2.2.4. Signaler les anomalies constatées au responsable.	CM	
	2.2.5. <i>Utiliser un lexique de traduction fourni par l'entreprise pour identifier les produits de provenance étrangère.</i>	CEP	
	2.2.6. <i>Traiter le déchargement du camion de livraison en fonction du planning de réception</i>	CEP	
	2.2.7. Assurer l'identification des produits pour des livraisons non reconnues (sans code à barres, en vrac).	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie et répartit les produits avant leur mise en rayon. Il/elle détecte et signale les éventuelles erreurs de livraison.
	2.2.8. Effectuer la reconnaissance des produits à l'aide d'un ordinateur.	CM	L'apprenant/l'apprenante encode correctement les données pertinentes dans un logiciel courant de gestion de stocks.
	2.2.9. Etiqueter les produits entrants à la demande du chef d'équipe logistique.	CM	L'apprenant/l'apprenante enregistre correctement les données : <ul style="list-style-type: none"> <li>en situations simulées,</li> <li>en situations professionnelles réelles.</li> </ul>
2.3. Compléter les documents de vérification.	2.3.1. Compléter un rapport de contrôle (erreurs de livraison, marchandises abîmées, colis incomplets, marchandises manquantes, etc.)	CM	L'apprenant/l'apprenante complète le rapport d'une livraison simple (à 2 variables, 3 au maximum)

	2.3.2. Encoder des données si la gestion des stocks est informatisée.	CM	L'apprenant/l'apprenante encode correctement les données pertinentes dans un logiciel courant de gestion de stocks.
	2.3.3. Indiquer au rayon les articles en stock.	CM	Il /elle applique le code interne du magasin.
2.4. Stocker les marchandises / les palettes/ les emballages selon le plan prévu.	2.4.1. Interpréter et respecter le plan des aires de stockage (reconnaissance, retrait, retour) du type « ilôtage » ou « alvéolage ».	CM	A partir d'une observation in situ, l'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ repère les aires de stockage (sur plan, sur site) ;</li> <li>▪ reconnaît les différents classements des marchandises (par fournisseurs, par catégories, pas masses, par volumes, par dimensions, etc.</li> </ul>
	2.4.2. Identifier les priorités (articles manquants en rayons, points rouges, promotions) et appliquer les méthodes de travail (chaîne du froid).	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les techniques d'entreposage.</li> </ul> Il/elle définit correctement et dans ses propres termes les concepts de <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rotation des stocks,</li> <li>▪ vitesse de rotation,</li> <li>▪ date de péremption.</li> </ul>
	2.4.3. Identifier les codes des couleurs (étiquettes) des marchandises.	CM	
	2.4.4. Appliquer la règle de rotation des stocks.	CM	Il/elle participe aux opérations de stockage et traite les emballages/palettes selon les consignes des responsables.
	2.4.5. <i>Se conformer aux normes de productivité.</i>	CEP	
2.5. Assurer le conditionnement et la transformation des marchandises périssables (fruits, légumes, fromages, salaisons) et contrôler leur fraîcheur, selon les instructions reçues.	2.5.1. <i>Appliquer les normes définies par le responsable.</i>	CEP	
	2.5.2. Maîtriser les gestes professionnels de reconditionnement.	CM	Les marchandises sont reconditionnées selon les normes définies par le magasin et dans le respect des règles d'hygiène.
	2.5.3. Appliquer la méthode de changement de prix des articles prémarqués (ex : dans le cas de ventes rapides).	CM	Les prix nouveaux sont correctement placés et conformes aux directives.

2.6. Préparer les produits à l'expédition / la livraison / l'enlèvement selon les instructions reçues.	2.6.1. <i>Appliquer les techniques adéquates de conditionnement (palettisation...).</i>	CEP	
	2.6.2. <i>Conduire les machines spécifiques (fardeuse, cerceuse, formeuse de caisse, cloueur, bandeuse sous film...).</i>	CEP	
	2.6.3. <i>Etiqueter correctement les colis.</i>	CM	L'étiquetage est correctement effectué.
	2.6.4. <i>Vérifier la conformité du contenu du colis avec le bon de retour / commande et avec le ticket de caisse et/ou facture.</i>	CM	L'apprenant/l'apprenante reconnaît les documents commerciaux (voir point 2.2.3.)
	2.6.5. <i>Stocker le colis dans l'aire prévue (éventuellement à l'aide d'un engin de transport.)</i>	CM	En fonction de la nature des marchandises, l'apprenant/l'apprenante repère les aires de stockage et maîtrise les gestes professionnels.
	2.6.6. <i>Participer au chargement du camion pour les sorties de marchandises.</i>	CEP	
	2.6.7. <i>Aider, si nécessaire, le client au chargement des marchandises dans son véhicule.</i>	CEP	

**Fonction 03 : Assurer l'approvisionnement des rayons, suivant les instructions reçues.**

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Mettre en ordre et nettoyer rayons et comptoirs.	3.1.1. Avoir constamment le souci de la propreté et de l'hygiène des rayons et comptoirs.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilise correctement le matériel mis à disposition,</li> <li>▪ interprète les différents logos des différents produits,</li> <li>▪ Interprète le mode d'emploi.</li> </ul>
	3.1.2. Surveiller les rayons afin d'intervenir en cas de besoin (marchandises brisées, emballages déchirés, ...)	CM	
	3.1.3. Interpréter les informations figurant sur les produits d'entretien.	CM	
3.2. Assortir et réassortir les rayons.	3.2.1. Compléter les rayons dégarnis.	CM	Dans des situations professionnelles réelles et en référence à une check list des opérations habituelles de reassort, l'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ achemine une palette de marchandises dans les allées du magasin en veillant à la sécurité, à la circulation des clients et à l'accessibilité des rayons;</li> <li>▪ assure le reassort des linéaires dans le respect des principes de base (alignement, lisibilité, rotation, codes étiquettes, etc.)</li> </ul> Il/elle réalise ces opérations dans un temps alloué et de manière autonome. Le reassort est correctement réalisé, les rayons sont propres et les marchandises non conformes sont retirées de la vente.
	3.2.2. Veiller à l'alignement des articles (facing).	CM	
	3.2.3. Vérifier la « lisibilité » des articles en rayons.	CM	
	3.2.4. Approvisionner les rayons selon la règle de rotation fixée en tenant compte de la péremption.	CM	
	3.2.5. Appliquer les principes de base de l'ergonomie.	CM	
	3.2.6. Utiliser les appareils de manutention avec précaution.	CM	
	3.2.7. Identifier le code des étiquettes d'implantation.	CM	
	3.2.8. Indiquer aux rayons les articles en stock.	CM	
	3.2.9. Désactiver un code à barres.	CM	

	3.2.10. Travailler sans perte de temps.	CM	
3.3. Etiqueter les prix des marchandises et des vidanges.	3.3.1. Consulter les tarifs (feuilles tarifs ou écran) et les prix de la Centrale.	CM	L'étiquetage ne comporte pas d'erreur.
	3.3.2. Identifier les données des étiquettes d'implantation (la famille et la sous-famille, le classement de l'article, l'unité de commande, les lettres de rotation).	CM	Face à une série d'étiquettes d'implantation, l'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les données qui lui sont demandées ;</li> <li>▪ donne, dans ses propres termes, une explication pertinente de l'utilité de ces données.</li> </ul>
	3.3.3. Utiliser le système scanning et interpréter le code à barres.	CM	L'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les données qui lui sont demandées ;</li> <li>▪ donne, dans ses propres termes, une explication pertinente de l'utilité de ces données.</li> </ul>
	3.3.4. Appliquer les consignes en matière d'augmentations et de diminutions des prix.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ imprime les informations en provenance de la centrale,</li> <li>▪ les positionne en rayons.</li> </ul>
	3.3.5. Manipuler les appareils d'étiquetage.	CM	
3.4. Aider au « merchandising » en mettant en valeur les promotions (gondoles, présentations).	3.4.1. <i>Utiliser correctement le matériel de promotion.</i>	CEP	
	3.4.2. Participer à la mise en valeur des marchandises dans l'espace de vente, suivant les directives reçues (tête de gondole, tête de banc, décorations ponctuelles...).	CM	L'apprenant/l'apprenante applique les consignes de réassort dans un temps alloué.
	3.4.3. Placer les affiches et les publicités à l'endroit indiqué.	CM	
	3.4.4. <i>Réaliser un lettrage simple.</i>	CEP	
3.5. Utiliser et entretenir le matériel.	3.5.1. <i>Utiliser des balances (changer les rouleaux p.e.).</i>	CEP	
	3.5.2. Lire un poids et un prix, imprimer une étiquette.	CM	L'apprenant/l'apprenante reconnaît les unités de mesure (masse, prix) figurant sur l'écran des balances électroniques.

	3.5.3. Utiliser des appareils comme par exemple les machines à couper le pain, les plaques de cuisson, les fours, etc.	CEP	
	3.5.4. . Veiller à leur propreté.	CEP	
3.6. Contrôler constamment les rayons et la qualité des produits.	3.6.1. Appliquer les normes de présentation et identifier les articles invendables (abîmés, périmés, souillés, bosselés, etc.).	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise les opérations de contrôle des rayons et de la qualité des produits de manière autonome et selon les consignes du magasin.
	3.6.2. Ramener les articles vers l'avant et les ranger selon la largeur de l'implantation.	CM	Il/elle complète correctement les documents de contrôle en usage dans le magasin.
	3.6.3. Reconditionner les articles en respectant les codes de péremption initiaux.	CM	Il/elle assure le suivi des anomalies constatées.
	3.6.4. Réapprovisionner et égaliser les rayons.	CM	
	3.6.5. Compléter les documents de contrôle (articles retirés de la vente, articles manquants, etc.).	CM	
	3.6.6. Avertir le responsable du rayon sur l'opportunité de ventes au rabais.	CM	
3.7. Vérifier le matériel.	3.7.1. Remettre en place les présentations et les têtes de gondoles / têtes de banc.	CM	L'apprenant/l'apprenante :
	3.7.2. Contrôler la température des comptoirs et des frigos aux moments fixés par le responsable.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ réalise les opérations de vérification de manière autonome et selon les normes en usage dans le magasin,</li> </ul>
	3.7.3. Nettoyer les vitres, vitrines et appareils.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lit et interprète correctement les indications relatives aux températures,</li> </ul>
	3.7.4. Signaler au(x) responsable(s) les anomalies constatées (problèmes codes, prix, marchandises manquantes, températures des comptoirs et des frigos, etc.).	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ constate les anomalies éventuelles et assure la transmission de l'information à un responsable.</li> </ul>

3.8. Appliquer les procédures de fermeture.	3.8.1. Dégager et nettoyer les rayonnages et remettre le magasin en ordre.	CM	L'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ remet en rayons les marchandises non vendues,</li> <li>▪ débranche les appareils qui doivent l'être,</li> <li>▪ rassemble les caddies.</li> </ul>
	3.8.2. Identifier les articles fragiles à protéger.	CM	
	3.8.3. Identifier les marchandises qui doivent être remises au frigo ou en chambre froide.	CM	L'apprenant/l'apprenante applique ses connaissances des différentes familles de marchandises et des traitements spécifiques qu'elles requièrent.

**Fonction 04 : Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution.**

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Signaler au responsable toutes les défauts constatés dans les appareils de manutention, les frigos, fours, machines à couper le pain, etc.	4.1.1. Respecter les consignes de sécurité et d'hygiène de l'entreprise.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ décode correctement les sigles, dessins, logos, pictogrammes et autres signes conventionnels d'un mode d'emploi,</li> <li>▪ porte les protections imposées par le règlement de travail,</li> <li>▪ identifie des situations potentiellement dangereuses.</li> </ul>
4.2. Signaler au responsable une situation à risques.	4.2.1. <i>Appliquer les procédures prévues en cas d'alerte incendie ou en cas d'accident.</i>	CEP	
	4.2.2. <i>Appliquer les instructions d'évacuation.</i>	CEP	
	4.2.3. <i>Proposer une solution à un problème posé par le client ou l'orienter vers une personne ressource.</i>	CEP	
	4.2.4. <i>Utiliser les moyens de télécommunication internes.</i>	CEP	
4.3. Etre attentif au comportement de la clientèle.	4.3.1. <i>Alerter le chef de rayon en cas de comportement suspect d'un client.</i>	CEP	
	4.3.2. <i>Proposer ses services à un client en difficulté.</i>	CEP	
4.4. Veiller à la disponibilité des caddies et des paniers pour le client et signaler les défauts constatés.	4.4.1. <i>Avoir le sens de l'ordre et du service.</i>	CEP	
	4.4.2. <i>Avoir de l'initiative.</i>	CEP	

**Fonction 05 : S'intégrer dans la vie professionnelle.**

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente.	5.1.1. <i>Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale.</i>	CEP	L'apprenant/l'apprenante identifie dans l'organigramme de la surface les différentes fonctions et responsabilités hiérarchiques.
	5.1.2. <i>Caractériser le style d'un magasin et sa clientèle habituelle.</i>	CEP	
	5.1.3. <i>Identifier les rôles et les fonctions des différents personnels du point de vente.</i>	CM	
	5.1.4. <i>Se situer dans l'organigramme du point de vente.</i>	CM	
5.2. Développer des attitudes professionnelles..	5.2.1. <i>S'imposer la rigueur dans le travail :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>planifier ses activités,</i></li> <li>- <i>auto-évaluer son travail,</i></li> <li>- <i>être vigilant et ponctuel,</i></li> <li>- <i>se tenir au courant des évolutions du métier,</i></li> <li>- <i>développer son autonomie, son sens de responsabilité, sa motivation</i></li> </ul>	CEP	
	5.2.2. <i>Faire preuve d'empathie :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>garder son calme,</i></li> <li>- <i>exprimer son avis avec courtoisie.</i></li> </ul>	CEP	
	5.2.3. <i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur.</i>	CEP	
	5.2.4. <i>Prendre des initiatives pour répondre à des situations particulières.</i>	CEP	

<p>5.3. Développer des attitudes déontologiques.</p>	<p>5.3.1. <i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- confidentialité des données,</li> <li>- conventions de politesse dans les relations interpersonnelles,</li> <li>- recherche constante de la satisfaction du client,</li> <li>- loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise),</li> <li>- honnêteté.</li> </ul>	<p>CEP</p>	
	<p>5.3.2. <i>Participer à la valorisation de l'entreprise :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percevoir l'esprit et la culture de l'entreprise,</li> <li>- S'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</li> </ul>	<p>CEP</p>	
<p>5.4. Développer des attitudes relationnelles.</p>	<p>5.4.1. <i>Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i></p>	<p>CEP</p>	
	<p>5.4.2. <i>S'insérer dans un travail d'équipe.</i></p>	<p>CEP</p>	
	<p>5.4.3. <i>Identifier les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités.</i></p>	<p>CEP</p>	
	<p>5.4.4. <i>Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i></p>	<p>CEP</p>	