

7.4. VENTE ET DISTRIBUTION

7.4.2. LA DISTRIBUTION CONCENTREE

7.4.2....AUXILIAIRE DE MAGASIN

PROFIL DE QUALIFICATION

NOTES PREALABLES :

CONSTAT DE DEPART :

Les différentes fonctions développées dans ce profil visent les postes de travail identifiés dans le champ des aides à la fonction principale de la vente. Elles ont été définies sur base de plusieurs référentiels mis à notre disposition ainsi que sur une série d'enquêtes menées auprès de responsables du personnel du secteur de la grande distribution et auprès de responsables de commerces de détail.

Ces enquêtes démontrent que dans les grandes surfaces de distribution plusieurs postes de travail peuvent être identifiés et occupés par des personnes différentes (Ex. : le métier de « caissier/ère » tel que décrit et approuvé dans le profil de qualification CCPQ. A noter que, suivant la taille de la grande surface, une distinction est souvent faite entre le statut de « caissier/ère » et de « chef-caissier/ière », voire parfois d'un troisième niveau de « chef principal ». Le poste de « chef-caissier/ière » implique un plus : la responsabilité du comptage en fin de prestation et la mise au coffre des recettes.)

En fonction de la taille du magasin et de son organisation, ces différents postes de travail peuvent être regroupés systématiquement ou ponctuellement (Ex. : Aux fonctions de « caissier/ère » sont parfois associées celles de « réassortisseur/euse ». C'est surtout le cas dans des supermarchés de toute petite taille, dans des systèmes « dépôt » et/ou ponctuellement, en périodes creuses. L'association « caisse » - « accueil » est également identifiée. Cette dernière fonction « accueil », impliquant la réception à l'entrée du magasin, la gestion des retours, etc., est en effet souvent associée au statut de « chef-caissier/ère ».

Les services « Caisse » et « Accueil » se trouvent au bout de la chaîne du flux des produits, et se situent généralement géographiquement l'un près de l'autre. Ils relèvent en outre du même secteur « logistique » et dépendent aussi de la même autorité, à savoir du « directeur Gestion et Logistique » ou « Manager département caisses ».

Dans les plus petits magasins, le patron exerce à lui seul, outre la fonction première de « vente », ces fonctions que l'on pourrait qualifier de secondaires d'« accueil », de « caisse », et de « réassort ». Il n'est pas rare qu'il se fasse seconder par un(e) auxiliaire. Celui (celle)-ci assure, ponctuellement, suivant les besoins du moment, toutes les activités découlant des fonctions d'accueil, de caisse et de réassort.

PROPOSITION :

Proposition est ainsi faite d'étendre les PQ de « Caissier/ère » et de « Réassortisseur(euse) » déjà élaborés à des activités et compétences supplémentaires plus polyvalentes, sans toutefois aborder la fonction d'argumentation en vente. Cette polyvalence permettrait d'assurer une insertion aussi bien dans les grandes surfaces que dans les magasins de détail. Le nouvel intitulé serait ainsi celui d'« auxiliaire de magasin ».

NIVEAU DE QUALIFICATION :

Cette qualification est composée essentiellement de travail pratique, pouvant être accompli de façon autonome, mais au départ d'indications et dans les limites des techniques acquises. La responsabilité se limite à l'exécution de tâches propres, constituées de travaux assez routiniers et de procédures standardisées.

METHODOLOGIE :

IMPORTANT ! Les PQ « caissier/ère » et « réassortisseur/euse » approuvés restent le point de départ du travail de réajustement.

CHAMP D'ACTIVITE DE L'AUXILIAIRE DE MAGASIN :

Sous la responsabilité du « manager département caisses » ou « directeur gestion et logistique » ou « directeur de magasin » « patron », suivant l'organisation interne de l'entreprise (taille et configuration), l'« auxiliaire de magasin » assure l'accueil, l'orientation, la mise en relation, l'information et le service à la clientèle. Il/elle effectue le réassort, suivant les directives et assure les encaissements de la vente.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. ACCUEILLIR LA CLIENTELE ET CONTRIBUTUER A L'IMAGE DE MARQUE DU MAGASIN.	1.1. Saluer le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles de politesse. • Avoir une attitude et une tenue adéquates. • Faire preuve de discrétion à l'égard de la clientèle. • Gérer la file d'attente des clients
	1.2. Informer le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Situer les différents rayons du magasin (implantation des familles d'articles). • Présenter une marchandise en énonçant ses caractéristiques principales. • Identifier les actions promotionnelles en cours et en informer le client. • Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une présentation plus technique. • Renseigner le client sur les indications figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture. • Interpréter les indications d'un code à barres. • Placer et désactiver un antivol sur certaines marchandises. • Identifier le code des couleurs des étiquettes. • A Bruxelles et dans les régions à facilités, utiliser un minimum la deuxième langue.
	1.3. Assurer un service personnalisé au stand accueil (carte de fidélité, modification du fichier informatisé des données, procédures de retour de marchandises); résoudre des problèmes ponctuels et délicats (cartes perdues, endommagées, oubliées).	<ul style="list-style-type: none"> • Différencier les concepts de service après vente, de retour et d'échange de marchandises, de garantie, de péremption. • Compléter les documents requis en cas de retour ou d'échange de marchandises. • Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle.

		<ul style="list-style-type: none"> • Renseigner le client sur les avantages d'une carte de fidélité. • Utiliser le fichier client, informatisé ou non, en modifier les données et encoder les données nouvelles. • Procéder au remplacement des cartes de fidélité. • Appliquer les normes fixées par le magasin pour un remboursement ou un échange. • Rapporter l'information auprès du responsable lors de problèmes avec un client. • Contrôler les sorties sans achat. • Gérer les cautions (dans les cas de locations).
	<p>1.4. Eventuellement, aider le client à emballer les marchandises ; veiller à ce qu'il y ait toujours des emballages en quantités suffisantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les usages spécifiques des différents emballages. • Appliquer les différentes techniques d'emballage, en veillant à la sécurité et à l'esthétique. • Porter une attention constante au confort de la clientèle
<p>2. PREPARER SON/SES POSTE(S) DE TRAVAIL.</p>	<p>2.1. Dégager et nettoyer le poste de travail (surface des caisses, check-out, tapis roulant, présentoirs, gondoles, zone d'accueil, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer scrupuleusement les règles d'hygiène. • Remplacer le ruban encreur, le rouleau de caisse; utiliser la cassette de nettoyage, etc.
	<p>2.2. Réapprovisionner en imprimés, pochettes de prélèvement, emballages et rouleaux ; réapprovisionner les paniers confiseries et les armoires de cigarettes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etre méthodique et ordonné. • Vérifier l'affichage des prix et signaler les anomalies constatées.
	<p>2.3. S'informer des prix du jour des fruits et légumes ainsi que des promotions en cours.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la liste des prix du jour, les promotions et les démarques, etc.

3. GERER LA/LES CAISSE(S).		<ul style="list-style-type: none"> • Se composer un aide-mémoire.
	3.1. Préparer la caisse.	<ul style="list-style-type: none"> • Se conformer aux usages propres à l'entreprise et aux procédures internes de contrôle et de sécurité. • Appliquer les procédures (normales et de secours) d'ouverture et de fermeture de la caisse. • Utiliser le tableau de commande et le fonctionnement général du poste de travail. • Identifier les "menus" de l'appareil de commande. • Appliquer les directives (prix rouges, vente rapide, promotion, etc.) • Vérifier le fonctionnement du système scanning.
	3.2 Pointer et scanner les marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser le clavier à bon escient. • Concentrer son attention sur l'exactitude des données enregistrées et estimer la vraisemblance du prix des articles. • Donner la suite voulue aux messages affichés à l'écran • Appliquer la procédure de travail en cas de refus du scanner.
	3.3. Vérifier si les bons de réduction remis par le client correspondent aux achats (bons publicitaires, bons « promesses », bons d'échange, bons vidanges, articles soldés, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer des publicités en cours et des promotions ponctuelles. • Vérifier la validité des bons. • Collationner et enregistrer les différents justificatifs des réductions de prix. • Concentrer son attention.
	3.4. Emballer séparément viandes/ surgelés/ textiles.	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir le sens de l'hygiène et de la qualité (vérifier si le produit est vendable). • Etre aimable et proposer son aide au client.
3.5. Encaisser, faire le décompte du client ;	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les transactions liées aux 	

	recompter la caisse en cas de doute.	opérations de caisse : paiements (comptant, titres-repas, paiement électronique, bons de réduction, remboursement de bouteilles consignées, etc.), échanges ; remboursements ; mises de côté, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Réapprovisionner la caisse en monnaie. • Appliquer la procédure à suivre en cas de refus des modes de paiements électroniques. • Contrôler la validité des cartes de crédit. • Concentrer son attention sur l'opération en cours. • Vérifier tout conditionnement ou sac pouvant contenir un objet dérobé.
	3.6. Faire face à des situations urgentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les moyens de communication internes à bon escient (micro, téléphone, bip...)
	3.7. Fermer la caisse (pause, stand by).	<ul style="list-style-type: none"> • Activer les commandes adéquates • Etablir un rapport de caisse.
4. ASSURER LA CIRCULATION DE L'ARGENT.	4.1. Préparer les prélèvements.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures et le règlement interne ainsi que les normes de sécurité. • Compléter la feuille de caisse selon les procédures du magasin. • Faire preuve d'une grande rigueur et d'honnêteté.
	4.2. Etablir la balance de caisse : opérations effectuées durant une période définie, compilation des pièces justificatives et de l'encaisse, repérage des écarts de caisse.	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer les données sur les formulaires ad hoc. • Identifier les causes des erreurs de caisse (avec le responsable). • Faire preuve de rigueur.
	4.3. Déposer l'argent au coffre, verrouiller les consoles à cigarettes.	<ul style="list-style-type: none"> • Se conformer aux usages du magasin.

5. CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DU MAGASIN.	5.1. Contribuer à l'aménagement du cadre d'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la qualité du rangement, de la propreté, de la luminosité, de la température ambiante, du fond musical. • Vérifier la conformité des comptoirs et du stand d'accueil par rapport aux normes du magasin.
	5.2. Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les situations potentielles d'urgence sur le point de vente. • Interpréter les différents logos. • Identifier les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage.
	5.3. Peser au besoin les marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les gestes professionnels.
	5.4. Assurer la gestion des vidanges.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure du magasin.
	5.5. Assurer la remise en rayon des marchandises non payées ou abandonnées par le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'implantation des marchandises. • Assurer le petit réassort.
	5.6. En cas de doute, en référer au chef de rayon.	<ul style="list-style-type: none"> • S'exprimer au micro.
6. ASSURER LA PRESENTATION DES MARCHANDISES POUR LEUR MISE EN VALEUR EN FONCTION DES CONSIGNES RECUES.	6.1. Débarrasser et nettoyer la (les) vitrine(s), présentoir(s), rayon(s) en vue d'une nouvelle présentation.	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le petit réassort, le reconditionnement et éventuellement le ré-étiquetage. • Identifier les produits d'entretien adéquats et les utiliser dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.
	6.2. Rassembler le matériel de présentation et les accessoires, les préparer, les tester et les rafraîchir au besoin.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le matériel et les accessoires demandés. • Maîtriser les gestes professionnels dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.
	6.3. Préparer les marchandises à exposer (nettoyage, repassage, épinglage, choix des	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les marchandises à exposer. • Maîtriser les gestes professionnels de

	tailles, pointures et coloris demandés par le responsable).	mise en état.
	6.4. Aider à la mise en valeur.	<ul style="list-style-type: none"> • Exécuter les consignes du responsable. • Etre sensible aux aspects esthétiques et communicatifs des techniques de mise en valeur.
	6.5. Pourvoir au remplacement d'articles exposés suivant les consignes.	<ul style="list-style-type: none"> • Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir.
7. PARTICIPER AU REASSORT, AUX COMMANDES ET AUX LIVRAISONS.	7.1. Aider le commerçant à établir les commandes.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer la technique de rotation des marchandises et signaler ce qui devrait être commandé.
	7.2. Participer à la mise à jour des fiches de stock.	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter les documents spécifiques au magasin. • Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks (saisie et modification des données.)
	7.3. Participer à la réception des marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les documents commerciaux courants. • Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées. • Encoder les entrées et les retours de marchandises.
	7.4. Stocker les marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer la procédure de stockage. • Identifier les priorités (articles manquants, promotions, etc.) • Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation. • Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de manipuler les charges pondéreuses en toute sécurité

8. S'INTEGRER DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL.	8.1. Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente.	<p>physiologique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale. • Caractériser le style de magasin et sa clientèle habituelle. • Identifier les rôles et les fonctions des différents personnels du point de vente. • Se situer dans l'organigramme du point de vente.
	8.2. Développer des attitudes professionnelles.	<ul style="list-style-type: none"> • S'imposer la rigueur dans le travail. • Faire preuve d'empathie. • Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur.
	8.3. Développer des attitudes déontologiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les normes déontologiques courantes. • Participer à la valorisation de l'entreprise.
	8.4. Développer des attitudes relationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Délimiter son travail au sein d'une équipe. • S'insérer dans un travail d'équipe. • Identifier les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités. • Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.