



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent magasinier

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	1/34

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiches activités types de l'emploi	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	13
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire du REAC	31

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Dans sa version 2018, le titre professionnel « Agent magasinier » préserve ses deux activités : une activité caractérisée par le mouvement des marchandises entrantes, l'autre par le mouvement des marchandises sortantes.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les enquêtes auprès des entreprises, l'analyse des offres d'emploi et des fiches métier montre que le contenu des compétences reste pertinent. Les savoir-faire relatifs à la prévention des risques physiques liés au travail ont été renforcés.

Liste des activités

Ancien TP : Agent magasinier

Activités :

- Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles
- Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Nouveau TP : Agent magasinier

Activités :

- Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks
- Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks	1	Réceptionner et contrôler les marchandises
		2	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits
		3	Ranger les articles dans le stock
		4	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock
2	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	5	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
		6	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
		7	Prélever les articles dans le stock
		8	Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	6/34

FICHE EMPLOI TYPE

Agent magasinier

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'agent magasinier réalise la mise à disposition de produits conformes à des commandes, dans le respect des procédures de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail.

Il réceptionne les produits livrés et les met en stock. Il enregistre les données correspondantes dans le système d'information de l'entreprise, s'assure de leur cohérence avec le stock physique et effectue des inventaires. Il suit le stock de produits et veille au respect des règles de sécurité des produits, en tenant compte de réglementations spécifiques à certains types de produits.

Il reçoit les commandes de clients internes et externes et s'assure de la disponibilité des produits, prélève les produits, les emballe en fonction de leurs caractéristiques et des modes de transport et appose les pictogrammes. Il édite les documents commerciaux et les joint à la commande.

Il peut être amené à renseigner ou servir un client, en face à face ou par téléphone, traiter une demande de retour de marchandise ou une réclamation.

L'agent magasinier travaille, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il organise son activité en fonction de sa charge de travail et des impératifs des horaires d'expédition ou de livraison. Il prend en compte les aspects du développement durable liés au contexte de son activité. La taille de l'entreprise impacte son degré de responsabilité, d'autonomie et de polyvalence au sein du magasin.

L'agent magasinier est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs, clients et prestataires de services.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il manipule des produits de dimensions et de poids variables et utilise des matériels de manutention dans le respect de règles de qualité et de sécurité. Il applique les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Entreprises de commerce de gros ;
Entreprises de commerce de détail ;
Sites industriels.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Magasinier
Magasinier vendeur
Agent d'expédition
Magasinier gestionnaire de stock
Préparateur de commandes
Réceptionnaire

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	7/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Réceptionner et contrôler les marchandises

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Ranger les articles dans le stock

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

2. Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Prélever les articles dans le stock

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Compétences transversales de l'emploi

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Sans objet.

Code(s) NSF :

311t--Tri, préparation des commandes, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement

N1103 Magasinage et préparation de commandes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	8/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité, l'agent magasinier réceptionne des marchandises.

En tenant compte des marchandises reçues, de la commande, et des documents de livraison, il procède aux opérations de contrôle des produits. Lors de ces contrôles, il effectue les pointages et détecte les non conformités, telles que des avaries, des manquants, des erreurs de référence et rédige les réserves relatives aux anomalies constatées.

En conformité avec les pointages effectués sur les documents de réception, il valide les données dans le système d'information afin que le stock informatique corresponde au stock physique. Lors d'une réception de produits non répertoriés dans le stock, il attribue des adresses de stockage en fonction des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin.

Il utilise des matériels de manutention et des équipements de protection individuelle pour ranger les produits dans l'emplacement identifié. Il respecte les règles de stockage afin d'assurer leur conservation et leur mise à disposition. Il transmet les documents aux interlocuteurs concernés.

Il réalise les inventaires physiques et les opérations de contrôle régulier ou ponctuel dans le respect des procédures et du délai imparti. Il recherche la cause des écarts afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information et communique les résultats des contrôles au demandeur.

Il a en charge l'entretien et le rangement de la zone de stockage.

L'agent magasinier exerce cette activité seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il prend en compte au quotidien les principes du développement durable liés au contexte de son activité et applique les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

L'agent magasinier est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner et contrôler les marchandises

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Ranger les articles dans le stock

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

Compétences transversales de l'activité type

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	9/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures de l'entreprise, l'agent magasinier enregistre dans le système d'information de l'entreprise les éléments de la commande client.

Il recherche les informations telles que des références, le conditionnement, le prix ou la disponibilité dans les bases de données informatiques. Il édite les documents de préparation et les classe dans l'ordre des priorités.

Il peut être amené à accueillir le client, en face à face ou au téléphone, identifier son besoin et le renseigner. En fonction des éléments qu'il recueille lors de l'échange, références, unités de vente, quantités, il enregistre la commande du client et édite les documents commerciaux. En cas de retour de marchandise ou réclamation d'un client, il réalise les contrôles et le traitement de la demande.

Dans le respect des consignes de manutention et en fonction de l'agencement de la zone de stockage, il choisit les matériels de manutention et des équipements de protection individuelle. Il organise le prélèvement des produits afin d'optimiser la production. Il prélève la marchandise en vérifiant l'état, le nombre et le conditionnement et renseigne les documents de préparation.

L'agent magasinier choisit l'emballage et constitue des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et aux modes de transport, afin d'en assurer la protection. Il renseigne les documents de transport, édite les documents de vente et les joint à la marchandise.

Il organise ses activités et l'ordre de ses préparations en fonction des priorités et des urgences. Il est soumis aux contraintes horaires de l'expédition des commandes.

L'agent magasinier exerce cette activité seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il prend en compte au quotidien les principes du développement durable liés au contexte de son activité et applique les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

L'agent magasinier est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs, clients et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Prélever les articles dans le stock

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Compétences transversales de l'activité type

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	11/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réceptionner et contrôler les marchandises

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise, des consignes de sécurité et de la réglementation, accueillir le transporteur, contrôler la conformité de la livraison avec le document de transport et la marchandise. Rédiger les réserves éventuelles.

En tenant compte de la commande et des documents de livraison, contrôler les produits livrés afin d'en valider la conformité. Informer les interlocuteurs concernés en cas de non-conformité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les livreurs, les services internes.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués

Les réserves sur les documents de transport sont libellées de façon explicite

Les non-conformités et reliquats par rapport à la commande sont identifiés

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Décharger ou faire décharger la marchandise

Utiliser les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle (EPI) dans le respect des règles de sécurité, nettoyage, rangement de la zone

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Appliquer les règles de base du développement durable de l'entreprise : nettoyage, rangement de la zone, récupération des déchets

Vérifier les documents de transport et de livraison

Apposer des réserves explicites et justifiées sur un document de transport

Collecter les documents en lien avec la réception

Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents

Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande

Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés

Libeller des réserves de façon explicite sur les documents de transport.

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Accueillir les livreurs

Transmettre oralement ou par écrit des informations aux différents interlocuteurs

Argumenter les réserves ou des réclamations auprès de son responsable

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention

Connaissance des documents administratifs liés à la réception

Connaissance de la réglementation relative au chargement et déchargement des véhicules de transport

Connaissance de la réglementation relative au contrat type de transport

Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement

Connaissance des différentes unités de gestion : vente, achat, conditionnement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	13/34

Connaissance des pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des principes du développement durable
Connaissance des règles de stockage d'un magasin
Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur code barre, PDA)
Connaissance des différents supports de charge

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	14/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et en fonction des informations relevées sur les documents de réception, valider les données dans le système d'information afin que le stock informatique corresponde au stock physique. En fonction des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin, attribuer des adresses de stockage aux produits. Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les services internes.

Critères de performance

Les procédures internes de réception sont respectées
Les données enregistrées dans le système d'information sont exactes
L'affectation de l'adresse de stockage des produits est adaptée à leurs caractéristiques et respecte l'implantation du magasin
Les documents sont remis aux interlocuteurs concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les documents de réception
Rechercher les informations dans une base de données
Saisir les mouvements relatifs aux réceptions de produits dans le système d'information
Interpréter un plan de stockage
Définir l'implantation de nouveaux produits en fonction de leurs caractéristiques
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Utiliser les outils d'identification de la marchandise (lecteur code barre, PDA)

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Communiquer oralement ou par écrit avec les différents prestataires

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité et de sûreté
Connaissance des documents administratifs liés à la réception
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stocks
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur code barre, PDA)
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des règles de stockage d'un magasin
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des pictogrammes de stockage et de conservation liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des spécificités de stockage des produits à température dirigée, dangereux, sensibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	15/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Ranger les articles dans le stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité et de sûreté, positionner chaque produit dans l'emplacement identifié en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Optimiser ses déplacements, maintenir la zone de stockage propre et rangée et respecter les principes du développement durable liés au contexte de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien dans les zones de stockage, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les consignes de sécurité sont appliquées
Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les produits sont rangés dans les emplacements affectés
Les déplacements sont optimisés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Identifier et étiqueter les produits
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Identifier les adresses de stockage
Ranger les produits

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Optimiser les déplacements dans le rangement des produits

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des circuits de transmission des documents et leur classement
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des règles de rotation des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des spécificités de stockage des produits à température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance des différents supports de charge
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	17/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à des besoins internes, préparer et réaliser les opérations d'inventaire régulier ou ponctuel dans le respect des procédures et du délai imparti. Rechercher la cause des écarts afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information. Communiquer les résultats des contrôles au demandeur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Des outils d'identification du type lecteur code-barres peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures et consignes de travail sont respectées
La conformité des produits inventoriés est vérifiée
Les opérations de comptage sont fiables
Les causes de l'écart de stock physique sont identifiées
Les résultats du contrôle sont communiqués au demandeur

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Ranger les produits
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Identifier les adresses de stockage
Identifier et ré-étiqueter les produits le cas échéant
Effectuer les comptages
Reporter les résultats aux interlocuteurs concernés

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Formuler la réponse adaptée à l'interlocuteur

Connaissance des différents types d'inventaires
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des circuits de transmission des documents
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion des stocks
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	19/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise, enregistrer dans le système d'information les éléments de la commande client. Rechercher les informations nécessaires dans les bases de données informatiques. Editer les documents de préparation et les classer dans l'ordre des priorités afin de satisfaire les intérêts de l'entreprise et les demandes clients.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, seul ou en équipe, pour répondre à des besoins d'un client interne ou externe.

Critères de performance

Les informations nécessaires sont collectées
Les commandes sont saisies sans erreur
Les documents de préparation de commandes sont édités
Les commandes sont ordonnées en fonction des priorités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les différentes informations nécessaires au traitement des besoins client
Rechercher les informations dans les bases de données
Repérer les anomalies liées à la commande et/ou à son traitement
Editer les documents nécessaires à la préparation de commande

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités.

Signaler les anomalies rencontrées
Rendre compte de son activité

Connaissance des documents liés au traitement d'une commande
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	21/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures définies par l'entreprise, accueillir le client, physiquement ou tout autre canal de communication. Ecouter sa demande, rechercher des informations complémentaires, donner les renseignements nécessaires et conseiller le client dans le respect des intérêts de l'entreprise. Enregistrer la commande ou le retour, les traiter et éditer les documents commerciaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, en réponse à des besoins d'un client interne ou externe.

Critères de performance

La communication est adaptée au client
Le besoin du client est pris en compte
La demande du client est prise en compte
Les renseignements transmis aux clients sont exacts
Les retours client sont traités et les documents sont édités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité
Rechercher les informations dans des bases de données
Appliquer les règles commerciales de l'entreprise
Conseiller et proposer les produits adaptés au besoin du client
Repérer les anomalies liées à la commande et à son traitement
Enregistrer et éditer les documents nécessaires à la commande
Appliquer les règles commerciales de l'entreprise
Identifier les différentes origines de retour de produits et leurs conséquences pour l'entreprise et le client

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Accueillir le client et prendre en charge sa demande
Formuler une réponse adaptée à l'interlocuteur, oralement ou par écrit
Adopter un langage et une attitude conformes à l'image de l'entreprise
Répondre à l'interlocuteur qui se présente physiquement ou par téléphone dans un esprit de service au client
Signaler les anomalies rencontrées
Rendre compte de son activité

Connaissance des documents liés à la vente
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation
Connaissance des moyens de base de communication pour collecter ou transmettre des informations
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande ou du retour client
Connaissance des notions de garantie
Connaissance des procédures de traitement des retours de consignes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	23/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Prélever les articles dans le stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise, en fonction de la commande du client, prélever la marchandise en vérifiant l'état, le nombre et le conditionnement. Editer et compléter les documents de préparation. En fonction de l'agencement de la zone de stockage, choisir les matériels et ordonner le prélèvement des produits afin d'optimiser la production. Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin, seul ou en équipe. Elle implique l'utilisation du matériel de manutention.

Critères de performance

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les procédures internes sont respectées
Les prélèvements sont réalisés en conformité avec la demande
Les documents de préparation de commandes sont renseignés
Les déplacements sont optimisés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Identifier les adresses de stockage
Etablir et respecter le plan de circulation
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et étiqueter les produits

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Optimiser et rationaliser les déplacements pour le prélèvement des produits

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées

Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des différents supports de charge
Connaissance des règles de rotation des produits (« peps »...)
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des spécificités de manutention des produits à température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stocks

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	25/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise, afin de protéger la marchandise, choisir l'emballage approprié aux caractéristiques des produits et constituer des unités de manutention adaptées aux modes de transport. Apposer les pictogrammes requis, renseigner les documents de transport et de vente et les joindre à la commande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Elle implique l'utilisation de l'outil informatique et du matériel d'emballage.

Critères de performance

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les procédures internes sont respectées
Le choix de l'emballage et des pictogrammes tient compte des caractéristiques des produits et du mode de transport
Les documents de vente et d'expédition sont conformes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Constituer un colis conforme aux règles de qualité, aux contraintes client et de transport à l'aide du matériel approprié
Réaliser le suremballage
Editer et valider les documents de vente
Renseigner les documents de transport
Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et Interpréter les pictogrammes

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différents matériaux d'emballage et de sur emballage
Connaissance des matériaux de calage et de protection
Connaissance des différents supports de charge et leurs utilisations
Connaissance des pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des incompatibilités entre des produits
Connaissance des principaux modes de transport et leurs caractéristiques
Connaissance des menus de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des différents documents de transport
Connaissance des documents administratifs liés à la vente
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des principes du développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	27/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures du magasin, appliquer et faire appliquer les règles de sécurité relatives aux personnes et aux biens, s'assurer qu'elles soient respectées par toute personne présente dans le magasin. Maintenir le magasin rangé et propre.

Critères de performance

Le magasin est maintenu propre et rangé
Les règles de sécurité et de sûreté sont respectées
Les anomalies sont signalées et prises en compte
Les règles de base du développement durable de l'entreprise sont appliquées
Les procédures sont appliquées avec rigueur

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, organiser ses tâches et gérer les urgences tout au long de la journée afin de satisfaire au mieux les intérêts de la structure et les demandes des clients.

Critères de performance

Le travail est organisé
Les priorités sont prises en compte

Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer et collecter oralement ou par écrit les informations nécessaires auprès des conducteurs, collègues, clients, hiérarchie, fournisseurs, afin de maintenir le niveau de service visé. Adapter sa communication à l'interlocuteur.

Critères de performance

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés
La communication est adaptée à l'interlocuteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	29/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	31/34

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AM	REAC	TP-00472	09	27/06/2019	30/07/2018	32/34

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

