



# 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

Assistant manager d'unité marchande

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	1/42



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	31
Glossaire technique .....	33
Glossaire du REAC .....	39

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	3/42



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Responsable de rayon » conserve la configuration en deux activités de la version précédente (JO du 05/12/2017). Ces deux activités types sont actualisées pour intégrer les évolutions de l'emploi.

L'activité « Développer *l'efficacité commerciale*<sup>1</sup> d'une unité marchande dans un environnement *omnicanal* » intègre les compétences nécessaires pour gérer l'approvisionnement, pour réaliser le merchandising et pour développer les ventes.

L'activité « Animer l'équipe d'une unité marchande » réunit les compétences nécessaires pour animer une équipe au quotidien, pour contribuer au recrutement et à l'intégration de ses membres, et pour organiser son activité à court terme.

Pour tenir compte des usages courants, des différents environnements du commerce et des évolutions de l'organisation du travail dans le commerce et la distribution, l'intitulé a été modifié en « Assistant manager d'unité marchande ».

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail menée<sup>2</sup> confirme des changements dans la structuration de l'emploi sans remettre en question les aspects traditionnels du métier qui sont la gestion commerciale d'une unité marchande et l'animation d'une équipe opérationnelle.

A l'ère de *l'omnicanal* et du *commerce ubiquitaire*, l'exigence porte sur la fluidité du *parcours d'achat* et la fidélisation des clients. Le client s'informe sur les produits et services et n'hésite pas à exprimer son enthousiasme ou son insatisfaction sur les réseaux sociaux. La réussite de *l'expérience client* est donc au cœur de la satisfaction et de la fidélisation du client.

L'utilisation des outils numériques dans le parcours d'achat des consommateurs (*m-commerce, paiement mobile*) a révolutionné les habitudes de consommation. Les achats peuvent être réalisés en situation de mobilité ou à domicile sur un mobile multifonction ou une tablette. La clé d'entrée pour développer les ventes devient donc le point d'achat.

Les modalités d'achats des consommateurs impliquent une gestion des stocks et des gammes de produits en temps réel et des commandes en juste à temps. Le calendrier et les modalités des offres commerciales et promotionnelles évoluent en synergie avec les grands événements commerciaux du e-commerce :

*French Days, Black Friday, Cyber Monday*. Ces évolutions obligent les entreprises à repenser la relation distribution - production et à intégrer dans les unités marchandes des applications marketing et commerciales issues du monde digital. Il s'agit de développer la dynamique commerciale de l'unité marchande et de nouvelles *chaînes de valeur*.

L'activité « Développer *l'efficacité commerciale* d'une unité marchande dans un environnement *omnicanal* » est centrée sur la logistique et la gestion des *flux marchands*, la scénarisation des produits et services, la relation client dans un parcours *omnicanal* ainsi que sur la performance commerciale de l'unité marchande. Les compétences existantes ont été actualisées.

L'activité « Animer l'équipe d'une unité marchande » est centrée sur l'organisation et la mobilisation des moyens humains. Les compétences de cette activité ont été actualisées. La compétence « Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe » évolue et devient « Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe ».

-----  
N.B. :

<sup>1</sup> Un mot *en italique* renvoie le lecteur à une définition du glossaire technique.

<sup>2</sup> L'emploi d'assistant manager d'unité marchande a été analysé au moyen d'enquêtes réalisées auprès d'entreprises du commerce de gros et du commerce de détail, de tailles différentes et avec des structures et des organisations diverses, l'analyse des offres d'emplois, des fiches de poste et de la presse professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	5/42

## Liste des activités

**Ancien TP** : Responsable de rayon

Activités :

- Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal
- Animer l'équipe d'un espace de vente

**Nouveau TP** : Assistant manager d'unité marchande

Activités :

- Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Animer l'équipe d'une unité marchande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	6/42





## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
		2	Réaliser le merchandising
		3	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
		4	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
2	Animer l'équipe d'une unité marchande	5	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
		6	Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
		7	Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	8/42

## FICHE EMPLOI TYPE

### Assistant manager d'unité marchande

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

Dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise, afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client, l'assistant manager d'unité marchande participe à l'attractivité de l'unité marchande, à la gestion des approvisionnements et au développement des ventes. Il anime l'équipe au quotidien, la mobilise pour atteindre les objectifs de vente.

En collaboration avec l'équipe et afin de maintenir la continuité du *parcours client*, l'assistant manager d'unité marchande entretient et développe l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande en tenant compte de l'*offre produits* et des modes de consommation des clients. Il s'assure de la réalisation des objectifs commerciaux.

L'assistant manager d'unité marchande coordonne l'activité de l'équipe. Il peut, avec son responsable hiérarchique, contribuer au recrutement de nouveaux membres de l'équipe, préparer et mettre en œuvre un parcours d'intégration individualisé.

L'assistant manager d'unité marchande respecte et fait respecter les règles d'hygiène et de sécurité, de sureté, de qualité de vie au travail (QVT) et de protection de la santé au travail.

Il se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'entreprise.

L'assistant manager d'unité marchande exerce l'emploi sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il seconde le manager d'unité marchande et peut le suppléer en cas d'absence.

En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment et alerte sa hiérarchie et les services internes. En concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, il met en œuvre un plan d'actions adapté.

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. L'assistant manager d'unité marchande travaille sur la surface de vente avec l'équipe et en présence des clients, dans les réserves ou dans un bureau. L'emploi peut nécessiter des déplacements hors de l'unité marchande pour assister à des réunions et à des formations organisées par l'entreprise.

Les conditions d'exercice de l'emploi, l'effectif et la composition de l'équipe varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés.

L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente. Les variations de température peuvent être importantes. L'assistant manager d'unité marchande est amené à participer aux tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis.

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

L'assistant manager d'unité marchande prend en compte au quotidien la *responsabilité sociale des entreprises (RSE)* appliquée à l'unité marchande.

L'assistant manager d'unité marchande est en contact direct avec les clients.

Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes, l'équipe et sa hiérarchie : il communique, par courriel, par *messagerie instantanée* et par téléphone avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, les conseillers commerciaux, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks, les employés libre-service, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	9/42

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant responsable de magasin
- Assistant de magasin
- Adjoint de rayon
- Second de rayon
- Adjoint responsable de magasin / Adjoint de magasin
- Responsable adjoint / Adjoint Responsable
- Directeur de magasin adjoint / Directeur adjoint
- Assistant manager

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal  
Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande  
Réaliser le merchandising  
Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client  
Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
2. Animer l'équipe d'une unité marchande  
Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe  
Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire  
Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

### **Compétences transversales de l'emploi**

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail  
Transmettre les consignes oralement et par écrit  
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande  
Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : n° 3008 : Convention collective nationale des détaillants en chaussures  
n° 3010: Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers  
n° 3049 : Convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs  
n° 3056 : Convention collective nationale du négoce de l'ameublement  
n° 3065 : Convention collective nationale des maisons à succursales de vente au détail d'habillement  
n° 3076 : Convention collective nationale des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager  
n° 3082 : Convention collective nationale des grands magasins et magasins populaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	10/42

n° 3120 : Convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure  
 n° 3154 : Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction  
 n° 3232 : Convention collective nationale du bricolage (Vente au détail en libre-service)  
 n° 3240 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie  
 n° 3241 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'habillement et des articles textile  
 n° 3251 : Convention collective nationale des commerces de détail non alimentaire  
 n° 3252 : Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie  
 n° 3272 : Convention collective nationale des jardineries et graineteries  
 n° 3305 : Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire  
 n° 3311 : Convention collective nationale des employés et agents de maîtrise des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison

Code(s) NSF :

312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

### Fiche(s) Rome de rattachement

D1301 Management de magasin de détail

D1503 Management/gestion de rayon produits non alimentaires

D1502 Management/gestion de rayon produits alimentaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	11/42



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

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

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, des réglementations relatives à l'hygiène, à la sécurité, la sûreté, *la qualité de vie au travail (QVT)* et la protection de la santé au travail et en s'appuyant sur sa connaissance des produits, l'assistant manager d'unité marchande contribue quotidiennement au développement de l'attractivité de l'unité marchande afin d'augmenter les ventes et de fidéliser les clients.

Afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client, il suit les stocks et les commandes. Il réceptionne les produits avec l'équipe et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke les produits ou les met à disposition des clients. Il respecte et fait respecter les règles et obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

Dans le respect du droit et des réglementations, relatifs au commerce, des règles de marchandisage de gestion, d'organisation et de séduction, il implante *l'offre produits*, met en place des opérations commerciales et analyse leurs résultats commerciaux et budgétaires.

A l'aide *d'outils de gestion de la relation client*, l'assistant manager d'unité marchande répond à la demande du client, le conseille et met en œuvre des actions de fidélisation. Il valorise l'offre produits et de services de l'unité marchande sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

Afin de réaliser les objectifs commerciaux et d'atteindre les indicateurs de performance de l'unité marchande, il collecte les données liées aux objectifs commerciaux, suit les objectifs et les indicateurs de performance, analyse leur évolution et exploite les résultats.

Tout au long de l'activité, l'assistant manager suit l'évolution de l'offre et des usages produits.

L'assistant manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il est force de proposition auprès de sa hiérarchie pour faire évoluer les produits et les services. Il signale les anomalies et, selon la nature de l'anomalie, suggère une action corrective.

L'activité s'exerce sur la surface de vente, en présence des clients, dans les réserves ou dans un bureau. Elle nécessite des déplacements fréquents. L'assistant manager participe à la manipulation des charges et le port d'équipements de protections individuels peut être requis.

Il est en contact direct avec l'équipe, sa hiérarchie, et les services internes de l'entreprise tels que le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, les fournisseurs, la comptabilité et la logistique.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

Réaliser le marchandisage

Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	13/42

## Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail

Transmettre des consignes oralement et par écrit

Utiliser les outils numériques nomades et les applicatifs de gestion d'une unité marchande

Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	14/42

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Animer l'équipe d'une unité marchande

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

Dans le cadre de la politique des ressources humaines, de la stratégie commerciale de l'entreprise, du respect de la législation sociale et du droit du travail, l'assistant manager d'unité marchande contribue au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe. Il coordonne l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuste la planification horaire. Il mobilise au quotidien l'équipe.

En coopération avec les services des ressources humaines, l'assistant manager d'unité marchande participe au *sourcing*, à la collecte et à la sélection des candidatures à partir de critères définis et aux entretiens. Il prépare et met en œuvre un parcours d'intégration. Il veille au respect des échéances liées à la période d'essai.

L'assistant manager d'unité marchande accompagne et analyse les activités commerciales de l'équipe et préconise, le cas échéant, des actions correctives. Il réalise le « lancement » de journée et il briefe et débriefe l'équipe selon les événements, les objectifs et les résultats. Il présente les résultats de l'unité marchande à l'équipe, fixe des objectifs réalistes et il transmet des consignes applicables.

L'assistant manager d'unité marchande exerce cette activité dans le respect de la réglementation du travail et en veillant à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels et de *qualité de vie au travail (QVT)* en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'unité marchande et des politiques RH et RSE de l'entreprise.

L'assistant manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte.

L'activité s'exerce en surface de vente, dans un bureau et dans les réserves.

Les conditions d'exercice varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits vendus, la composition et la taille de l'équipe.

L'assistant manager d'unité marchande est en contact direct avec l'équipe et sa hiérarchie, et avec les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat et la logistique.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe  
Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire  
Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

#### Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail

Transmettre des consignes oralement et par écrit

Utiliser les outils numériques nomades et les applicatifs de gestion d'une unité marchande

Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	15/42





## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suivre les stocks en temps réel, en utilisant les *outils de traçabilité* afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du *parcours d'achat* du client. Pour valider la proposition de commande et proposer des ajustements adaptés, réaliser des inventaires, prendre en compte l'état des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de l'unité marchande. Réceptionner les produits en collaboration avec l'équipe ou le réceptionnaire, vérifier la conformité de la livraison. Signaler les anomalies éventuelles et, selon la nature de l'anomalie, suggérer une action corrective. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort. Respecter et faire respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe ou le réceptionnaire, sur la surface de vente, en réserve ou à la réception. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

#### Critères de performance

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise  
La proposition de commande est validée en fonction de l'état des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de l'unité marchande

Les ajustements proposés sont adaptés

Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées

Les propositions d'actions correctives sont pertinentes

Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués

Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

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

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise

Utiliser les *outils de traçabilité* par radiofréquence

Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail

Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques

Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sûreté

Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective

Utiliser les outils informatiques de gestion

Utiliser les différents outils bureautiques

Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance

Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande

Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage dans l'unité marchande

Utiliser les outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des flux

Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des objectifs de l'unité marchande

Veiller à l'utilisation conforme des matériels de stockage et de manutention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	17/42

Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance  
 Organiser, dans le respect des réglementations, des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de protection de la santé au travail, la réception, le stockage et le rangement des produits  
 Suivre et contrôler les stocks et les flux marchands  
 Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats  
 Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
 Alerter la hiérarchie en temps voulu  
 Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés

Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie  
 Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes  
 Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente  
 Connaissance de la réglementation européenne du *paquet hygiène* du 1<sup>er</sup> janvier 2006  
 Connaissance des obligations légales liées à la *remise directe*  
 Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements  
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective  
 Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul  
 Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes  
 Connaissance des causes de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci  
 Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution  
 Connaissance des outils et techniques de veille produits et services  
 Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client  
 Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes  
 Connaissance des *parcours d'achat* des clients  
 Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande  
 Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises  
 Connaissance des méthodes de gestion des stocks  
 Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage  
 Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	18/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Réaliser le merchandising

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du droit et des réglementations, relatifs au commerce, des règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction, implanter *l'offre produits* et mettre en place des opérations commerciales afin de maintenir ou de développer l'aspect commerçant et l'attractivité de l'unité marchande. Tenir compte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance. Analyser les résultats commerciaux et budgétaires de l'implantation ou de l'opération commerciale et proposer à sa hiérarchie si nécessaire des ajustements adaptés. Transmettre à l'équipe les ajustements préconisés et validés. Veiller à la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe et parfois en collaboration avec un *marchandiseur*, principalement sur la surface de vente et parfois en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

#### Critères de performance

Les règles de merchandising sont respectées

Le droit et les réglementations relatifs au commerce sont respectés

L'implantation des produits ou la mise en place de l'opération commerciale est efficace et en cohérence avec les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance

L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente

Les ajustements proposés sont adaptés

Les mesures de prévention des risques sont adaptées et mises en œuvre

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

Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail

Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective

Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels

Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail

Utiliser les outils informatiques de gestion

Utiliser les différents outils bureautiques

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise

Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance

Maitriser les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul

Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande

Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage dans l'unité marchande

Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches

Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise

Respecter les préconisations de l'entreprise

Mettre en place une opération commerciale

Mettre à jour un *cahier d'évènement*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	19/42

Appliquer et faire appliquer les normes de merchandising et les préconisations de l'entreprise  
 Adapter le merchandising selon les résultats et le stock de l'unité marchande  
 Elaborer ou contrôler la réalisation des vitrines par rapport au guide de merchandising  
 Mettre en scène des thématiques de produits  
 Respecter et faire respecter les règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction  
 Implanter un assortiment de produits permanents ou saisonniers  
 Utiliser un plan d'implantation  
 Utiliser les différents matériels de manutention et de présentation

Organiser une opération commerciale  
 Mettre en œuvre les ajustements  
 Coopérer avec les autres services  
 Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations et aux opérations commerciales  
 Organiser les stockages de façon à faciliter et limiter les manutentions manuelles, les chutes et les coupures  
 Organiser au sein du magasin l'implantation des zones correspondant aux opérations commerciales  
 Communiquer avec l'équipe de manière adaptée à la situation

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats  
 Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives  
 Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
 Déléguer des tâches  
 Alerter la hiérarchie en temps voulu

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise  
 Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes  
 Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente  
 Connaissance de la réglementation européenne du *paquet hygiène* du 1<sup>er</sup> janvier 2006  
 Connaissance des obligations légales liées à la *remise directe*  
 Connaissance des principes d'accueil de personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les commerces  
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective  
 Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande  
 Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers  
 Connaissance des règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix  
 Connaissance de la réglementation relative aux ventes réglementées  
 Connaissance des réglementations relatives au commerce de détail alimentaire et non alimentaire  
 Connaissance des règles relatives à la sécurité des personnes dans un établissement recevant du public  
 Connaissance des différents ratios et indices permettant d'évaluer l'efficacité d'une implantation ou d'une opération commerciale  
 Connaissance de la concurrence  
 Connaissance des caractéristiques des produits et des services proposés  
 Connaissance des règles du merchandising de gestion, d'organisation et de séduction

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	20/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'*outils de gestion de la relation client*, afin de développer les ventes et de fidéliser les clients, répondre à la demande du client et le conseiller en fonction de son *parcours d'achat*. Encaisser. Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, des comportements favorables à la fidélisation du client et mettre en œuvre des actions de fidélisation correspondant à la situation. Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits, et être force de proposition auprès de sa hiérarchie pour faire évoluer les produits et les services. Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

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

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, principalement sur la surface de vente en présence des clients et parfois en collaboration avec le *community manager*. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. La compétence implique une relation avec les services internes et externes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations. Selon la zone de chalandise de l'unité marchande, l'usage de l'anglais peut être nécessaire.

#### Critères de performance

La réponse à la demande du client est adaptée et prend en compte son *parcours d'achat*  
Les techniques et procédures d'encaissement sont maîtrisées  
Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation  
Le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits est réalisé  
L'offre produits et de services est valorisée sur les sites marchands et les réseaux sociaux

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

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types  
Appliquer et faire appliquer les règles de *cybersécurité*  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Utiliser les outils informatiques de *gestion de la relation client*  
Utiliser les différents outils bureautiques  
Maîtriser les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul  
Analyser l'évolution des indicateurs de performance  
Maîtriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)  
Utiliser les outils d'aide à la prise de décision  
Utiliser des techniques d'écoute  
Maîtriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés  
Utiliser les outils et techniques d'encaissement  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches  
Mettre en œuvre des actions correctives  
Gérer la fidélisation d'un client dans un parcours *omnicanal*  
Encaisser à l'aide des outils, matériels et applicatifs de l'entreprise  
Appliquer et faire appliquer les procédures internes et la réglementation liées à l'encaissement  
Appliquer et faire appliquer les procédures internes et la réglementation liées au flux monétaires et financiers  
Gérer les flux monétaires et financiers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	21/42

Maitriser les différentes méthodes d'encaissement  
Maitriser les opérations d'encaissement  
Maitriser les techniques de vente et de conseil client

Organiser la stratégie commerciale en fonction des ventes et des remontées d'information client  
Adapter son organisation au parcours *omnicanal* en tenant compte des flux

Faire de la veille sur l'*e-réputation* de l'entreprise sur les *réseaux sociaux et professionnels*, la *blogosphère* et les *forums*

Appliquer les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil adaptés aux personnes en situation de handicap

Assurer l'accueil des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap avec professionnalisme et humanité

Communiquer et converser avec la clientèle anglophone (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Accueillir et conseiller la clientèle anglophone sur les produits et les services de l'entreprise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Exposer en anglais les avantages et les inconvénients des différentes possibilités proposées (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Pratiquer, en français et en anglais, les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité

Consulter, partager et échanger des contenus professionnels sur les réseaux sociaux

Communiquer avec les clients en utilisant la multiplicité des canaux de diffusion

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation

Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives

Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Informar l'équipe des variations constatées

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise

Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution

Connaissance des outils et techniques de veille produits et services

Connaissance des principes d'accueil de personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les commerces

Connaissance des intentions, des profils, du *processus d'achat* et des comportements d'achat du client

Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes

Connaissance des *parcours d'achat* des clients

Connaissance des techniques de *social commerce*

Connaissance des techniques de *brand contact*

Connaissance de la structure de l'assortiment

Connaissance des *outils de traçabilité* par radiofréquence

Connaissance de la concurrence

Connaissance des caractéristiques des services proposés et des produits

Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente

Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence

Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client

Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise

Connaissance de la *chaîne de valeur* de l'entreprise

Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité

Connaissance du vocabulaire anglais lié au commerce

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	22/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### **Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des procédures et des règles de gestion commerciale internes, afin de réaliser les objectifs commerciaux et d'atteindre les indicateurs de performance de l'unité marchande, collecter les données liées aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance. Renseigner le tableau de bord. Calculer les variations. Suivre les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance, en analyser l'évolution. Exploiter les résultats et proposer si nécessaire des ajustements à sa hiérarchie. Transmettre à l'équipe les ajustements validés par la hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, quotidiennement, dans un bureau ou en surface de vente, à l'aide du système d'information, des applicatifs de l'entreprise, ou d'un outil bureautique de type tableur.

#### **Critères de performance**

Les procédures et les règles de gestion commerciales internes sont respectées  
Les calculs commerciaux sont maîtrisés  
Les indicateurs de performance sont analysés  
Les variations sont identifiées et analysées  
Le tableau de bord est renseigné  
Les ajustements pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance fixés sont pertinents  
Les ajustements préconisés sont transmis de manière adaptée à l'équipe

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

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Utiliser les outils informatiques de gestion  
Utiliser les différents outils bureautiques  
Utiliser les fonctions avancées d'un tableur  
Maîtriser les différents indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul  
Maîtriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes  
Utiliser les outils d'aide à la prise de décision  
Collecter les éléments nécessaires au calcul des indicateurs de performance  
Saisir les données dans le système d'information de l'entreprise  
Analyser l'évolution des indicateurs de performance  
Utiliser le vocabulaire lié aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance  
Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés  
Créer un tableau de bord simple  
Renseigner des tableaux de bord  
Calculer les indicateurs de performance relatifs à la gestion commerciale du point de vente  
Utiliser des outils d'aide au diagnostic (*diagramme d'ishikawa, ...*)  
Proposer des ajustements

Être réactif face à des variations d'indicateurs de performance  
Respecter sa délégation de responsabilité

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	23/42



Transmettre des objectifs clairs, concrets et mesurables  
Informar l'équipe des variations constatées  
Alerter sa hiérarchie en temps voulu

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise  
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution  
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services  
Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client  
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes  
Connaissance des *parcours d'achat* des clients  
Connaissance de la concurrence  
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci  
Connaissance des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des indicateurs de performance  
Connaissance des différentes typologies de tableau de bord  
Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale  
Connaissance des éléments constitutifs d'un tableau de bord  
Connaissance des règles et de la réglementation en matière de prix de vente, de T.V.A et de marge

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	24/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la continuité de service, le niveau de satisfaction client et la performance de l'unité marchande, à partir du besoin identifié en ressources humaines, participer au *sourcing*, à la collecte et à la sélection des candidatures à partir de critères définis. Participer aux entretiens et s'assurer de l'adéquation entre la fiche de poste et le profil du candidat.

Contribuer au choix du candidat, informer la recrue et les candidats non retenus. Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines. Préparer et mettre en œuvre un parcours d'intégration individualisé. Accompagner les nouvelles recrues par un tutorat adapté à leur statut. Respecter les échéances liées à la période d'essai.

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

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, en collaboration avec le service des ressources humaines dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information.

#### Critères de performance

Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères définis  
Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste  
Les formalités administratives liées au recrutement sont réalisées  
Le parcours d'intégration individualisé est préparé  
Le parcours d'intégration individualisé est mis en œuvre  
Le tutorat est adapté  
Les échéances liées à la période d'essais sont respectées

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

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur  
Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail  
Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans la convention collective  
Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans l'accord de branche ou convention de branche  
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité  
Appliquer et faire appliquer la *démarche QHSE*  
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise  
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
Traiter des informations et définir des actions  
Exprimer et transmettre des besoins RH  
Identifier les sources de recrutement adaptées  
Intégrer la QVT dans sa pratique professionnelle  
Intégrer un nouveau collaborateur  
Adopter une posture d'accompagnement  
Appliquer et faire appliquer les techniques de tutorat  
Identifier les besoins en formation d'un collaborateur  
Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail  
Effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs obligatoires  
Appliquer une procédure interne en matière d'administration du personnel  
Rechercher une information juridique dans une source officielle  
Produire un écrit professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	25/42

Rechercher et sélectionner des descriptifs de poste  
 Analyser et synthétiser les données  
 Evaluer un collaborateur  
 Conduire un entretien de recrutement en français et en anglais (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)  
 Evaluer les compétences des collaborateurs lors d'une mise en situation professionnelle  
 Mettre en œuvre les techniques de conduite d'entretien  
 Rédiger un compte rendu d'entretien  
 Effectuer une sélection de candidatures

Appliquer et faire respecter une procédure  
 Coopérer avec les autres services  
 Identifier et hiérarchiser des étapes d'un processus de recrutement et d'intégration  
 Respecter les échéances  
 Organiser un événement d'intégration pour un salarié  
 Planifier les opérations du programme d'intégration et en assurer le suivi  
 Identifier et transmettre les besoins de formation

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables  
 Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques  
 Communiquer sur les facteurs de *risques psychosociaux (RPS)* liés à l'organisation du travail  
 Collecter des données auprès des collaborateurs  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Communiquer une image positive de l'entreprise  
 Assurer l'interface entre le salarié et le manager de l'unité marchande  
 Assurer l'interface entre le salarié et le service R.H.  
 Mettre en œuvre les processus de recrutement, d'intégration et de formation des salariés  
 Restituer les résultats d'entretiens individuels  
 Transmettre des bonnes pratiques  
 Adopter une posture neutre et bienveillante lors d'un entretien  
 Respecter la confidentialité des informations  
 Sensibiliser les collaborateurs aux différentes formes de handicap et aux bonnes pratiques d'accueil des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap dans les commerces

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
 Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe  
 Connaissance des règles relatives à la formation des salariés  
 Connaissance du plan de formation de l'entreprise  
 Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel  
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
 Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement  
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
 Connaissance des techniques d'animation de réunions et de formations  
 Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe  
 Connaissance des moyens et techniques de *sourcing* des candidatures  
 Connaissance des techniques de recrutement  
 Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'entreprise  
 Connaissance du cadre légal et conventionnel en matière d'embauche  
 Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche  
 Connaissance des règles juridiques en matière de période d'essai  
 Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	26/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du prévisionnel en termes d'activité commerciale, des objectifs commerciaux et des contraintes, identifier les tâches et évaluer la charge de travail de manière réaliste. En fonction des événements, dans le respect de la réglementation, des règles d'organisation interne, afin d'optimiser la productivité horaire, de maintenir la continuité et la qualité du service clients de l'unité marchande, ajuster les horaires de travail et la répartition des tâches en associant l'équipe. Suivre la réalisation des tâches et réguler selon les événements. Communiquer à l'équipe les différents plannings selon la législation du travail, la réglementation et les procédures de l'entreprise. Prévenir les risques professionnels et mettre en œuvre les principes généraux de prévention. Impliquer l'équipe dans la proposition d'actions correctives.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe, en collaboration avec le service des ressources humaines dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information.

#### Critères de performance

Les tâches et leurs priorités sont identifiées  
La charge de travail est évaluée de manière réaliste  
Les horaires de travail respectent la réglementation  
La répartition des tâches respecte les règles d'organisation interne  
La productivité est optimisée dans le respect de la réglementation  
La gestion des événements est adaptée au contexte  
Les différents plannings sont communiqués dans le respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise  
L'organisation du travail tient compte de la prévention des risques professionnels

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

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité  
Appliquer et faire appliquer la *démarche QHSE*  
Identifier et évaluer les risques d'atteinte à la santé liés aux situations de travail  
Participer à la mise en œuvre des mesures de prévention, de protection et des consignes pour les équipes  
Prendre en compte les facteurs d'apparition des *risques psychosociaux (RPS)* pour organiser les activités de travail de l'unité marchande  
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail  
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches  
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise  
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
Traiter des informations et définir des actions  
Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif  
Utiliser les techniques de gestion du temps  
Calculer les différents indicateurs liés à la productivité horaire  
Intégrer la QVT dans sa pratique professionnelle

Créer un *retroplanning* des activités et des tâches de l'équipe  
Organiser et planifier les activités de l'équipe à l'aide d'un *tableau de répartition des tâches*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	27/42

Ajuster la planification des horaires de travail de l'équipe  
S'assurer de la réalisation des tâches dans les délais impartis  
Etre réactif face à des écarts de réalisation des tâches dans des délais impartis  
Appliquer et faire respecter une procédure  
Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance  
Respecter les échéances

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives  
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats  
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables  
Informar les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés  
Transmettre un plan d'activité aux membres de l'équipe  
Identifier et hiérarchiser des étapes

Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie  
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente  
Connaissance des indicateurs de santé et sécurité au travail  
Connaissance des enjeux et des acteurs de la prévention des risques  
Connaissance des facteurs de *risques psychosociaux (RPS)* liés à l'organisation du travail  
Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés  
Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel  
Connaissance des règles relatives à la négociation collective dans l'entreprise  
Connaissance des techniques de gestion du temps  
Connaissance des outils informatiques de gestion  
Connaissance de la politique de l'entreprise en matière de ressources humaines  
Connaissance des principes de la délégation  
Connaissance de suivi de réalisation des tâches  
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
Connaissance des techniques et des outils d'organisation et de planification des tâches

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	28/42

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des limites de ses responsabilités, présenter à l'équipe les résultats de l'unité marchande, fixer des objectifs réalistes, transmettre des consignes applicables et donner du sens aux consignes afin de favoriser l'atteinte des objectifs et la cohésion d'équipe. Accompagner et analyser les activités commerciales de l'équipe et préconiser, le cas échéant, des actions correctives adaptées. Briefer et débriefer l'équipe selon les événements, les objectifs et les résultats et lancer la journée.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe, dans un bureau, en réserve ou en surface de vente en l'absence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur.

#### Critères de performance

Les résultats sont présentés à l'équipe de manière précise  
Les consignes sont transmises en donnant du sens  
L'analyse des activités commerciales est pertinente  
Les mesures correctives préconisées sont adaptées  
Les techniques de briefing et débriefing d'équipe sont maîtrisées  
Les briefings et débriefings sont adaptés à la situation

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

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise  
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur  
Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail  
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité  
Appliquer et faire appliquer la *démarche QHSE*  
Intégrer la *QVT* dans sa pratique professionnelle  
Déléguer des tâches  
Responsabiliser les collaborateurs  
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches  
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise  
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
Fédérer les membres de l'équipe  
Adopter une posture d'accompagnement  
Accompagner les membres de l'équipe dans l'atteinte des objectifs  
Assurer l'animation, l'information des membres de l'équipe en utilisant les techniques d'animation d'équipe  
Développer et entretenir la motivation des membres de l'équipe en utilisant les leviers de motivations appropriées  
Accompagner le changement  
Anticiper et gérer les conflits  
Gérer les outils de travail collaboratifs  
Utiliser les techniques et outils de *team building*  
Utiliser les techniques de *story telling*  
Mettre en pratique une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec le management de l'entreprise  
Conduire ou participer à des réunions collectives de travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	29/42

Conduire ou participer à différents entretiens individuels  
Appliquer et faire respecter une procédure  
Coopérer avec les autres services  
Respecter les échéances

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats  
Encourager et féliciter les collaborateurs  
Valoriser les collaborateurs  
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
Résoudre des conflits d'équipe  
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables  
Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques  
Communiquer sur les facteurs de *risques psychosociaux (RPS)* liés à l'organisation du travail  
Collecter des données auprès des collaborateurs  
Respecter les règles de confidentialité  
Communiquer une image positive de l'entreprise  
Sensibiliser les collaborateurs aux différentes formes de handicap et aux bonnes pratiques d'accueil des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap dans les commerces

Assurer l'interface entre le salarié et le manager de l'unité marchande  
Assurer l'interface entre le salarié et le service RH  
Transmettre des bonnes pratiques  
Hiérarchiser et réadapter les priorités  
Respecter son niveau de responsabilité  
Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives

Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie  
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe  
Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel  
Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'entreprise  
Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions  
Connaissance des actions et des outils à mettre en place pour prévenir les *risques psycho-sociaux (RPS)* au travail  
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique  
Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel  
Connaissance des règles relatives à la négociation collective dans l'entreprise  
Connaissance des techniques de gestion du temps  
Connaissance des outils bureautiques de gestion  
Connaissance de la politique managériale, de ressources humaines de l'entreprise  
Connaissance des principes de la délégation  
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement  
Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
Connaissance des techniques d'animation de réunion  
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie  
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel  
Connaissance des techniques d'animation d'équipe  
Connaissance des outils participatifs et collaboratifs  
Connaissance de la réglementation relative aux litiges et conflits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	30/42

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Prendre en compte les principes généraux de prévention des risques professionnels dans la planification, l'organisation, la mise en œuvre, le suivi et le déroulement des activités de l'unité marchande. Identifier les risques liés à ses activités de travail et à celles de l'équipe. S'assurer du respect des règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté par l'ensemble des membres de l'équipe afin de préserver la santé physique et psychique des collaborateurs et des clients, de garantir le niveau de service et les intérêts de l'entreprise. Adopter un comportement adapté en cas d'incident, accident et dysfonctionnement. Evaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs. Mettre en œuvre des mesures correctives de prévention (organisationnelles, collectives, individuelles). Analyser les indicateurs de la santé et de sécurité au travail.

#### **Critères de performance**

Les règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté sont respectées  
Les risques liés à l'activité de l'assistant manager de l'unité marchande et des collaborateurs sont identifiés  
Le comportement lors d'incidents, d'accidents ou de dysfonctionnements est adapté  
Les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs sont évalués  
Les mesures correctives de prévention sont mises en œuvre  
Les indicateurs de santé et de sécurité au travail sont analysés

### **Transmettre les consignes oralement et par écrit**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect de la stratégie commerciale et des procédures de l'entreprise, communiquer les consignes, orales ou écrites, précises et donner du sens à ces consignes. S'assurer de leur compréhension afin de garantir la qualité et continuité du service client, l'atteinte des objectifs commerciaux et la réalisation des indicateurs de performance.

#### **Critères de performance**

Les consignes transmises à l'équipe respectent les modalités définies par l'entreprise  
Les consignes sont transmises de manière précise et dans un langage adapté au destinataire

### **Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect de la réglementation, de la législation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'une unité marchande et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	31/42



## Critères de performance

Les modes opératoires spécifiques à chaque outil sont respectés  
Le niveau de service visé est atteint  
La réglementation et la législation en matière de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles sont respectées

## Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de connaître les évolutions et usages des produits et services vendus, en s'appuyant sur des données techniques, commerciales, économiques, réglementaires et des échanges avec la clientèle, actualiser ses connaissances. Rechercher les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, des comportements d'achat, de la concurrence en utilisant différents moyens internes et externes. Anticiper l'intégration de nouveaux éléments dans l'assortiment. Mettre en place une dynamique de recherche et de partage d'informations avec l'équipe afin de développer l'efficacité commerciale. Etre force de proposition en matière d'ajustements et d'évolutions.

### Critères de performance

La connaissance des produits et services vendus est précise  
L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées  
Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies  
Les caractéristiques des consommateurs et leurs comportements d'achat sont identifiés  
Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement est identifié  
Les éléments de la veille sont transmis aux interlocuteurs et sont intégrés dans le développement de la dynamique commerciale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	32/42

## Glossaire technique

### **Black Friday**

Désigne aux États-Unis et au Canada, le Black Friday (littéralement le vendredi noir, parfois traduit par vendredi fou) se déroule le lendemain du repas de Thanksgiving. Il marque traditionnellement le coup d'envoi de la période des achats de fin d'année.

### **Blogosphère**

Désigne la communauté des personnes qui rédigent des blogs et de celles qui les lisent.

### **Brand content ou contenu de marque**

Désigne des contenus éditoriaux (vidéos d'expérience, conseils, tutoriels vidéo, articles pratiques, forums, reportages...) proposés sur Internet, sur des supports papier ou en TV par une marque.

### **Cahier d'évènements**

Désigne l'outil utilisé pour noter les évènements principaux de la journée de vente qui impactent le chiffre d'affaires de la journée. Cet outil sert à établir le prévisionnel de l'année suivante.

### **Chaîne de valeur**

Désigne, selon la définition de Porter : « une approche systématique visant à examiner le développement d'un avantage concurrentiel ». Elle se divise en deux grandes familles : les activités principales (production, logistique, vente, marketing, services) et les activités de soutien (approvisionnement, R&D, développement, ressources humaines, qualité, finances, DG, juridiques, relations publiques, etc.).

### **Commerce ubiquitaire ou « U-Commerce »**

Désigne le commerce né de la convergence entre l'informatique du web 3.0. et du tagging (géotagging, puces, RFID...). Il permet au commerçant d'interagir avec les clients par tous les canaux de communication.

### **Community manager**

Désigne l'individu en charge du développement et de la gestion de la présence d'une marque ou organisation sur les réseaux sociaux et autres espaces communautaires contrôlés ou non par la marque. Il est souvent considéré comme le garant de la réputation et de l'engagement à l'égard de la marque sur les réseaux sociaux, mais peut également avoir un rôle plus promotionnel à travers la mise en place d'animations et jeux concours divers.

### **Cyber Monday**

Désigne une expression anglaise, créée en 2004 par la branche shop.org de l'association commerciale professionnelle américaine, National Retail Federation, dans un but de dynamiser les ventes en ligne à l'aide d'une animation nationale. Le Cyber Monday est le lundi qui suit immédiatement le vendredi du Black Friday de Thanksgiving.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	33/42

## Cybersécurité

Désigne un état recherché pour un système d'information lui permettant de résister à des événements issus du cyberspace et susceptibles de compromettre la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, traitées ou transmises et des services connexes que ces systèmes offrent ou qu'ils rendent accessibles. La cybersécurité fait appel à des techniques de sécurité des systèmes d'information et s'appuie sur la lutte contre la cybercriminalité et sur la mise en place d'une cyberdéfense.

## Démarche QHSE

Désigne la démarche qui consiste à prendre en compte la globalité des risques autour des quatre thèmes : qualité, hygiène sécurité et environnement, sans ignorer les contraintes économiques le tout en intégrant dans son activité le respect du « capital humain » et les exigences environnementales.

## Diagramme d'Ishikawa ou diagramme de causes à effets

Désigne le diagramme de cause à effet, est une représentation structurée de toutes les causes qui conduisent à une situation. Son intérêt est de permettre aux membres d'un groupe d'avoir une vision partagée et précise des causes possibles d'une situation. Le schéma comprend les facteurs causaux identifiés et catégorisés selon la règle des "7 M" : la matière, ou les matériaux (de manière générale ce sur quoi on agit dans la situation), le matériel employé, le milieu, ou le contexte, qu'il soit culturel, social ou matériel (disposition des locaux par exemple), les méthodes, la main d'œuvre, les moyens financiers et le management.

## E-réputation

Désigne l'opinion commune sur le Web d'une entité, personne morale ou physique, réelle ou imaginaire. Parfois appelée web-réputation ou cyber-réputation.

## Efficacité commerciale

Désigne le fait de présenter l'offre, de démontrer le produit et ses usages, de jouer le libre-toucher, de rendre le produit concret et vivant. Réaliser un renforcement global de la stimulation en magasin. Donner envie avec un merchandising de séduction ou de valorisation tout en comprenant et prenant en compte les comportements d'achat en magasin. Procurer au client une expérience d'achat unique et part la même fidélisante. Avoir une exigence identitaire : exalter et incarner les valeurs de l'entreprise ou de la marque, pour la rendre impactante, la sortir de la banalité.

## ERP

Désignent les établissements recevant du public (ERP) sont des bâtiments dans lesquels des personnes extérieures sont admises. Peu importe que l'accès soit payant ou gratuit, libre, restreint ou sur invitation. Une entreprise non ouverte au public, mais seulement au personnel, n'est pas un ERP. Les ERP sont classés en catégories qui définissent les exigences réglementaires applicables (type d'autorisation de travaux ou règles de sécurité par exemple) en fonction des risques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	34/42

## **Expérience client**

Désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise. L'expérience client est donc la résultante complexe d'éléments et facteurs hétérogènes intervenant lors du parcours client (ton publicitaire, ambiance point de vente, relation vendeur, expérience d'usage, relation support client, etc.). La nature et les composantes de l'expérience client peuvent fortement varier selon les domaines d'activité et sont liées à la notion de parcours client. Dans certains domaines, l'expérience client va être essentiellement ressentie sur le point de vente / service alors que dans d'autres, elle peut être beaucoup plus éclatée à travers différents points de contacts.

## **Flux marchands**

Désignent les flux physiques des marchandises (approvisionnement, gestion des stocks, gestion des linéaires...).

## **Forums**

Désignent en informatique, des espaces de discussion publique (ou au moins ouvert à plusieurs participants). Les discussions y sont archivées ce qui permet une communication asynchrone (c'est ce qui différencie les forums de la messagerie instantanée).

## **French Days**

Désignent l'opération marketing lancée par de nombreux commerçants en France en réponse aux Black Friday, Cyber Monday et autres Amazon Prime Day.

## **Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte**

Désigne la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) publiée au Journal Officiel du 18 août 2015, ainsi que les plans d'action qui l'accompagnent visent à permettre à la France de contribuer plus efficacement à la lutte contre le dérèglement climatique et à la préservation de l'environnement, ainsi que de renforcer son indépendance énergétique tout en offrant à ses entreprises et ses citoyens l'accès à l'énergie à un coût compétitif.

Ces outils seront à la disposition des citoyens, des entreprises et des territoires pour agir concrètement, pour donner du pouvoir d'achat en réduisant les factures d'énergie des ménages, pour améliorer la qualité de vie en protégeant mieux la planète et la santé publique, et pour saisir les opportunités de croissance, de compétitivité et d'emploi pour les industries existantes et les filières d'avenir.

## **M-commerce**

Désigne l'ensemble des transactions commerciales effectuées par le biais des terminaux mobiles, en particulier les smartphones et tablettes (les ordinateurs portables traditionnels ne sont pas inclus dans cette catégorie). Du point de vue économique, le M-commerce est inclus dans le e-commerce.

## **Marchandiseur**

Désigne le responsable de la mise en scène des produits pour un réseau de points de vente ou entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	35/42

## Messagerie instantanée

Désigne un système qui permet d'échanger des messages textuels ou des fichiers (images, vidéo, son, ...) en temps réel entre plusieurs utilisateurs connectés à un même réseau. En anglais, on parle de "chat", qui se prononce "Tchat" en français.

## Offre produits

Désigne la réponse aux besoins du consommateur. Élaborer une telle réponse implique de connaître quantitativement et qualitativement ces besoins, mais aussi les réponses apportées par la concurrence, les canaux utilisables pour mettre cette offre en contact avec la clientèle, ainsi que tous les éléments de l'environnement juridique du marché.

## Omnicanal

Désigne le fait que tous les canaux de contact et de vente possibles entre l'entreprise et ses clients sont utilisés et mobilisés dans le parcours d'achat du client.

## Outils de gestion de la relation client

Désignent l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service. Appelés également « gestion des relations avec les clients », ou en anglais « Customer Relationship Management » (CRM).

## Outils de traçabilité

Désignent les outils permettant de retrouver l'historique, l'utilisation et la composition de produits industriels ou alimentaires à partir de la chaîne de production jusqu'à la chaîne de distribution et de consommation. L'un des outils de traçabilité le plus fréquemment utilisé est le « tag RFID » ou « puce RFID ». RFID est l'acronyme de "Radio Frequency Identification". La technologie RFID présente de nombreux avantages. Elle permet de scanner des produits en masse sans avoir à les voir, sans avoir à les toucher et donc permet un gain de temps considérable. Elle est surtout utilisée pour la gestion de chaînes logistiques : le suivi des stocks, la traçabilité de la chaîne du froid, la traçabilité sanitaire dans l'alimentaire.

Ces tags peuvent également être utilisés dans le cadre de mesures de surveillance en tant que système antivol : en apposant un marqueur sur l'objet de la surveillance, on peut être immédiatement informé d'un mouvement anormal ou de la sortie du champ de lecture.

## Paiement mobile

Désigne les paiements par le consommateur depuis son téléphone multifonctions et intelligent.

## Paquet hygiène

Désigne la réforme de la réglementation européenne relative à l'hygiène des aliments qui a simplifié et harmonisé les textes applicables dans l'Union européenne entrée en vigueur au 1er janvier 2006. Cet ensemble de textes réglementaires, appelé « Paquet hygiène », concerne l'ensemble de la filière agroalimentaire depuis la production primaire, animale et végétale jusqu'au consommateur en passant par l'industrie agroalimentaire, les métiers de bouche, le transport et la distribution (« de la fourche à la fourchette »). Son objectif est d'harmoniser le niveau de sécurité sanitaire en impliquant l'ensemble des acteurs de la chaîne alimentaire, soumis ainsi aux mêmes exigences, en officialisant la responsabilité des professionnels et en optimisant les contrôles des autorités sanitaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	36/42

## **Parcours clients**

Désigne, pour un produit ou service donné, le chemin suivi et les actions entreprises par le client entre le moment où il constate son besoin et celui où il passe à l'achat. Le parcours client comprend également des éléments post-achat (utilisation, support, avis, etc.). Le parcours client est devenu plus complexe depuis le développement d'Internet car il comprend généralement des éléments online et offline et devient donc un parcours client omnicanal.

## **Parcours d'achat**

Désigne généralement une représentation des démarches et actions entreprises par un client en situation de préparation et de réalisation d'achat d'un produit ou service donné. Le parcours d'achat est généralement étudié et pris en compte pour optimiser les actions marketing pouvant amener à l'achat et pour optimiser l'expérience d'achat.

## **Processus d'achat**

Désigne la séquence des opérations mentales et physiques conduisant un client à choisir et à acheter un produit. On distingue six étapes dans un processus étendu : la reconnaissance du besoin, la recherche d'information, la comparaison des offres, la prise de décision, l'évaluation et la fidélité. On distingue les processus d'achat routinier, limité et étendu.

## **Qualité de Vie au travail ou QVT**

Désigne un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

## **Remise directe**

Désigne toute cession, à titre gratuit ou onéreux, réalisée entre un détenteur d'une denrée alimentaire et un consommateur final destinant ce produit à sa consommation, en dehors de toute activité de restauration collective.

## **Réseaux sociaux et professionnels**

Désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau d'amis ou de connaissances professionnelles. Ils fournissent à leurs membres des outils et interfaces d'interactions, de présentation et de communication.

## **Responsabilité Sociale des Entreprises ou RSE**

Désigne l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique).

## **Rétroplanning**

Désigne le calendrier prévisionnel élaboré en partant de la date à laquelle le travail doit être terminé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	37/42

## **Risques Psycho-sociaux ou RPS**

Désignent les Risques Psycho-sociaux qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardiovasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.

## **Social commerce**

Désigne l'utilisation des réseaux sociaux à des fins de développement des ventes.

## **Sourcing**

Désigne toutes les actions mises en œuvre par les entreprises pour trouver des candidats, de la définition des besoins à la recherche et au ciblage, en passant par l'identification proactive et l'embauche de talents qui ne seraient jamais devenus candidats si on ne les avait pas approchés.

## **Story telling**

Désigne un levier de communication orale qui se traduit concrètement par un récit que le narrateur utilise comme vecteur de messages.

## **Tableau de Répartition des Tâches ou TRT**

Désigne un outil permettant de représenter et/ou d'améliorer la répartition des tâches entre les acteurs dans un domaine ou un processus. Il a pour finalité de clarifier le « QUI FAIT QUOI » dans un domaine ou dans un processus.

## **Team building**

Désigne un concept utilisé par les entreprises. Il consiste à planifier des activités ludiques dans le but de créer ou de favoriser les compétences groupales. Il permet de renforcer ou d'améliorer la cohésion d'équipe.

**Sources** : [agriculture.gouv.fr](http://agriculture.gouv.fr), [apec.fr](http://apec.fr), [bivi.afnor.org](http://bivi.afnor.org), [cedip.developpement-durable.gouv.fr](http://cedip.developpement-durable.gouv.fr), [cnrtl.fr](http://cnrtl.fr), [definitionsmarketing.com](http://definitionsmarketing.com), [dunod.fr](http://dunod.fr), [inrs.fr](http://inrs.fr), [mercator-publicitor.fr](http://mercator-publicitor.fr), [ssi.gouv.fr](http://ssi.gouv.fr), Tissot éditions.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	38/42

# 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
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	39/42



### **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
AMUM	REAC	TP-00075	09	09/09/2020	07/09/2020	40/42

**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."

