

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION Compétences et savoir-faire Savoirs associés

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

**RÉFÉRENTIEL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CHAMP D'ACTIVITE

FONCTIONS

**MISE EN RELATION DES REFERENTIELS DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES ET DE
CERTIFICATION**

ORGANISATION DES UNITES PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

En point de vente spécialisé, le titulaire de l'option D produit de Librairie-papeterie-presse du CAP employé de vente spécialisé, accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Par ailleurs, il participe :

- à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition,
- à la gestion de la relation client, contribue à l'utilisation et à la valorisation de l'espace commercial,
- au traitement des retours pour les stocks de librairie-papeterie et au retour des invendus pour la consigne de presse.

Dans le respect de la législation spécifique au livre, il est également tenu de répondre à toute commande particulière.

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes)

- Vendeur de librairie-papeterie-presse
- Vendeur en librairie
- Vendeur en papeterie
- Vendeur en presse

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire de l'option D produits de librairie-papeterie-presse du CAP employé de vente spécialisé exerce ses activités dans des entreprises de commerces de détail, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client-vendeur existe. **Par exemple :**

- Magasin de proximité, sédentaire ou non sédentaire,
- Magasin de détail spécialisé
- Petite, moyenne ou grande surface spécialisée,
- Ilots de vente des grands magasins

Le titulaire du CAP employé de vente spécialisé, option D produits de librairie-papeterie-presse, exerce plus particulièrement ses activités dans les librairies, librairie-papeterie, librairie-papeterie-presse, kiosques...proposant tout ou partie de ces produits.

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP employé de vente spécialisé option D produits de librairie-papeterie-presse est placé sous l'autorité du commerçant, du responsable du point de vente ou du rayon. Le cas échéant, il travaille sous l'autorité du responsable de l'espace de vente de l'entrepôt.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel de l'employé de vente spécialisé option D produits de librairie-papeterie-presse se caractérise par :

- Les évolutions dans les modes de consommation et les goûts des consommateurs, l'accroissement des exigences des clients mieux informés, un rapport « qualité-prix » adapté aux types de clientèle, la concurrence très importante des différentes formes de vente et de distribution de produits et de services ; les évolutions des outils de gestion et de communication.
- Les évolutions des législations spécifiques à la librairie et à la presse.
- L'actualité culturelle, politique, économique, sociale...

1.2.5. Conditions générales d'exercice

L'activité de l'employé de vente spécialisé option D produits de librairie-papeterie-presse s'exerce essentiellement debout et nécessite des déplacements dans l'espace de vente et éventuellement dans les réserves et/ou locaux de fabrication. Il peut être amené à effectuer des livraisons.

La tenue et la présentation de cet employé, l'entretien de l'espace de vente répondent aux exigences, notamment en matière d'hygiène.

Selon les univers marchands ou commerciaux, il est astreint à des règles d'hygiène et/ou de sécurité particulières. L'employé de vente spécialisé option D produits de librairie-papeterie-presse doit s'adapter aux contraintes saisonnières ou au rythme commercial dans le respect du droit du travail. Il doit respecter la réglementation des lieux ouverts au public, des commerces situés en station touristique (ouverture le dimanche et jours fériés).

L'activité de l'employé de vente spécialisé option D produits de librairie-papeterie-presse s'exerce selon une législation spécifique sur la présentation des titres de librairie et de presse.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Deux fonctions sont communes à l'ensemble des options (A produits alimentaires, B produits d'équipement courants, C service à la clientèle et D produits de librairie-papeterie-presse) :

- Vente
- Accompagnement de la vente

Deux autres sont caractéristiques de chacune d'elles. Pour l'option D produits de librairie-papeterie-presse :

- Réception et enregistrement des produits de librairie-papeterie-presse
- Suivi des produits de librairie-papeterie-presse

La mise en œuvre de ces fonctions peut être différenciée selon la spécificité et/ou la taille de l'entreprise.

OPTION D : PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Fonction : RÉCEPTION ET ENREGISTREMENT DES PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré, et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées :

TÂCHES

- Accueil du transporteur ou du coursier
- Réception des colis : contrôle quantitatif et qualitatif, rangement des colis, transmission des informations
- Contrôle quantitatif et qualitatif des produits de librairie
- Vérification et correction le cas échéant des adéquations entre prix public porté sur la facture et prix TC imprimé sur le livre
- Contrôle quantitatif et qualitatif des produits de papeterie
- Enregistrement des entrées sous format informatique ou manuellement pour les produits de librairie et de papeterie
- Contrôle du prix, du titre et des quantités des produits de presse
- Vérification de la TVA sur la facture (choix du taux et exactitude du calcul)
- Maintien de la zone de réception dans un état marchand

CONDITIONS D'EXERCICE

1 - Moyens et ressources

Données - informations :

- **Loi du 10 août 1981 dite « loi Lang » et ses évolutions**
- **Loi du 2 avril 1947 dite « loi Bichet » et ses évolutions**
- Consignes de travail et procédures : règles de codification
- Documents relatifs à la livraison et à la réception

Équipements :

- Matériel d'antivol
- Matériel de manutention
- Matériels de saisie et de contrôle, manuels ou informatisés
- Matériel de nettoyage

Liaisons – relations :

- Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs, transporteurs et coursiers

2 - Autonomie

- Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect de la législation spécifique
- Adéquation livraison/réception
- Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises (titre, quantité, prix, la TVA)
- Conformité entre le taux de TVA et le produit
- Transmission et/ou exploitation des commentaires figurant sur les documents de livraison
- Respect des règles de sécurité et d'hygiène

OPTION D : PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Fonction : SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Dans le cadre de l'assortiment lié à l'univers marchand considéré, et dont les caractéristiques techniques, commerciales et la localisation des produits sont appréhendées :

TÂCHES

Préparation de l'activité commerciale :

- Animation du point de vente (participation aux rencontres, dédicaces...)
- Mise en œuvre et maintien de l'attractivité commerciale (réalisation de vitrines, tables...)
- Approvisionnement du rayon en fonction de la saisonnalité et de l'actualité
- Recherche bibliographique simple (auteur, éditeur, titre)

Suivi du stock pour les produits de librairie et de papeterie et de la consigne presse :

- Passation des commandes
- Préparation et le suivi des commandes clients (obligations légales)
- Application des procédures de retour spécifiques aux produits de librairie, de papeterie, de presse
- Participation à l'inventaire

CONDITIONS D'EXERCICE

1 - Moyens et ressources

Données - informations :

- Les documentations professionnelles
- Le plan du magasin
- Consignes d'installation des mobiliers de présentation
- Consignes d'harmonisation des couleurs, des volumes, des facteurs d'ambiance
- Documents de saisie d'inventaire
- Fiches techniques produits (modes d'emploi, utilisation et entretien des produits)

Équipements :

- Le minitel
- Catalogues et outils de recherche bibliographique (papier ou numérique)
- Mobilier de présentation
- Outils de pancartage
- Outils de passation de commande
- Tarifs fournisseurs en vigueur

Liaisons – relations :

- Relations avec le responsable du point de vente, du rayon, avec les livreurs, transporteurs et coursiers

2 - Autonomie

- Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'établissement et de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'information pour le consommateur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Identification rapide des produits dans l'assortiment
- Identification rapide des circuits de distribution en librairie et en papeterie en fonction du type de commande
- La bonne tenue des tables et des vitrines
- Optimisation des circuits de commande et de retour
- Contribution au développement de la dynamique commerciale et de l'image de marque du magasin
- Satisfaction et fidélisation du client

**OPTION A produits alimentaire - OPTION B produits d'équipement courants
OPTION C services à la clientèle - OPTION D produits librairie-papeterie-presse**

Fonction : VENTE

TÂCHES

- Accueil du client
- Écoute et recherche des besoins et motivations
- Sélection et apport de précisions spécifiques aux produits adaptés au besoin du client
- Argumentation
- Réponse aux objections les plus courantes
- Prise de commande simple, le cas échéant
- Conclusion de la vente
- Réalisation de ventes additionnelles
- Réalisation d'opérations complémentaires (découpe, emballage...)
- Établissement des documents de vente (fiche de débit, facture, bon de caisse...) éventuellement
- Éventuellement, encaissement selon le mode de paiement et/ou mise à jour du fichier informatisé
- Prise de congé du client

CONDITIONS D'EXERCICE

1 - Moyens et ressources

Données-informations :

- Catalogues, tarifs
- Fiches techniques, argumentaires
- Fichier " clients " (informatisé ou non)
- Plan publi-promotionnel

Équipements :

- Environnement téléphonique et informatique
- Matériel de vente
- Matériel d'encaissement

Liaisons-relations :

- Relation avec le client, avec le responsable du point de vente ou de l'entrepôt, avec le laboratoire le cas échéant

2 - Autonomie

- Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le déroulement de l'entretien, dans le respect des directives et de l'information du client.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réalisation de ventes
- Adéquation de l'emballage au produit (le cas échéant)
- Participation à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires et de marge
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission au responsable des réactions de la clientèle

**OPTION A produits alimentaire - OPTION B produits d'équipement courants
OPTION C services à la clientèle - OPTION D produits librairie-papeterie-presse**

Fonction : ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

TÂCHES

- Information du client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat (albums professionnels, catalogues...)
- Participation à l'information du client (publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation...)
- Proposition de services liés au produit (livraison, portage, retouche...)
- Proposition de services liés au client (carte de fidélité, de paiement...)
- Proposition de services liés au prix (crédit, réduction...)
- Mise à jour du fichier " clients "
- Traitement des réclamations courantes des clients en fonction des procédures
- Participation aux manifestations promotionnelles ou événementielles
- Livraison éventuellement

CONDITIONS D'EXERCICE

1 - Moyens et ressources

Données-informations :

- Catalogues des productions ou compositions, albums professionnels, vidéos...
- Procédures

Équipements :

- Équipement informatique et téléphonique

Liaisons-relations :

- Relation avec les clients, le responsable de l'espace de vente ou de l'entrepôt

2 - Autonomie

- Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réponse adaptée au besoin du client ; satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission des réactions des clients
- Comportement adapté aux exigences de l'entreprise

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

Référentiel des activités professionnelles

Champ d'intervention
Intervention directe dans le processus de vente d'assortiments spécifiques de produits de consommation courante :

- mise en réserve des produits,
- suivi d'assortiment,
- gestion de la relation client,
- contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation,
- accueil, conseil, vente,
- services connexes.

Référentiel de certification du domaine professionnel

Compétence globale
Le titulaire du CAP employé de vente spécialisé contribue à la réception des produits, participe matériellement à la tenue du (des) rayon(s), au suivi de l'assortiment. Il contribue à la gestion de la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation. Il accueille les clients, les conseille et vend ; il assure les services connexes et/ou complémentaires.

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

Option D : PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

C.1. RÉCEPTIONNER ET ENREGISTRER LES PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Réception et reconnaissance des documents de livraison
Suivi des entrées

Nettoyage et entretien des locaux

1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits
1.2. Enregistrer les entrées
1.3. Maintenir la surface de réception dans un état correct

C.2. SUIVRE LES FAMILLES DE PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Identification du point de vente et de son organisation

Suivi d'un assortiment

Participation à l'attractivité du point de vente

Mise en rayon et suivi

Passation et suivi des commandes

Application des procédures de retour

2.1. Préparer l'activité commerciale
2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente
2.1.2. Se repérer dans les différentes familles de produits
2.1.3. Préparer un argumentaire de vente

2.2. Présenter les produits a la vente
2.2.1. Approvisionner le rayon
2.2.2. Maintenir l'espace de vente en état marchand
2.2.3. Soigner sa tenue professionnelle
2.2.4. Mettre les produits en valeur

2.3. Préparer les commandes
2.3.1. Aider à la passation de commande
2.3.2. Traiter les commandes client

2.4. Participer au suivi du stock
2.4.1. Participer à la lutte contre la démarque
2.4.2. Appliquer les procédures de retour
2.4.3. Participer à l'inventaire

TOUTES OPTIONS :

- **OPTION A : PRODUITS ALIMENTAIRES**
- **OPTION B : PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT**
- **OPTION C : SERVICES À LA CLIENTÈLE**
- **OPTION D : PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE**

C.3. VENDRE

Accueil des clients et vente

Accueil
Pratique de la vente personnalisée

- 3.1. Accueillir ou solliciter le client**
- 3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande**
- 3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client**
- 3.4. Démontrer et argumenter**
- 3.5. Conclure la ou les ventes**
- 3.6. Emballer le ou les produits**
- 3.7. Prendre congé**

C.4. ACCOMPAGNER LA VENTE

Participation à la politique de service du point de vente

- 4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente)**
- 4.2. Mettre en place des services liés aux produits**
- 4.3. Développer les services liés au prix**
- 4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer**
- 4.5. Actualiser le fichier " clients "**
- 4.6. Recevoir les réclamations courantes**
- 4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles**

ORGANISATION DES UNITES PROFESSIONNELLES

Option D : PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

Les unités professionnelles sont constituées de :

UP 1 : Pratique de la vente et des services liés

UP 2 : Travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse

<p>UP 1 : Pratique de la vente et des services liés</p>	<p>⇒</p>	<p><i>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de vendre : <ul style="list-style-type: none"> • d'accueillir ou solliciter le client • de rechercher les besoins, faire préciser la demande • de présenter les produits correspondant aux besoins • de démontrer et argumenter • de conclure la ou les ventes • d'emballer le ou les produits • de prendre congé ▪ d'accompagner la vente : <ul style="list-style-type: none"> • d'exploiter l'environnement informatif du point de vente (avant la vente) • de mettre en place des services liés aux produits • de développer les services liés au prix • de développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer • d'actualiser le fichier " clients " • de recevoir les réclamations courantes • de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles • de relever des informations économiques, juridiques et sociales • d'explicitier le vocabulaire économique, juridique et social • de mettre en relations les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée • de présenter correctement des informations
<p>UP 2 : Travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse</p>	<p>⇒</p>	<p><i>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De réceptionner les produits : <ul style="list-style-type: none"> • d'aider à la réception et à la vérification des produits • d'enregistrer les entrées et étiqueter les produits • de maintenir la zone de réception dans un état marchand ▪ De suivre les familles de produits de librairie-papeterie-presse <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les caractéristiques du point de vente • Préparer un argumentaire de vente • Approvisionner le rayon • Maintenir l'espace de vente dans un état marchand • Mettre les produits en valeur • Aider à la passation de commande • Traiter les commandes client • Anticiper la lutte contre la démarque • Appliquer les procédures de retour • Participer à l'inventaire

