

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.3. COMMERCE

AUXILIAIRE DE MAGASIN

PROFIL DE FORMATION (Spécifique Art. 45/47)

PQ ayant généré le PF : Auxiliaire de magasin	Accord du Conseil Général	Le 15 mai 2003
	Parution au Moniteur	Le 21 juin 2004

LE METIER

Ce profil de formation de l'auxiliaire de magasin s'appuie sur le profil de qualification du même nom.

L'appellation est volontairement générique. Elle recouvre une série de postes de travail assez différents les uns des autres, tant dans le commerce de détail que dans la distribution concentrée, mais présentant deux caractéristiques communes : la manutention d'une part, le caractère standardisé et répétitif des activités d'autre part.

Grosso modo, l'auxiliaire de magasin prend en charge différents services : le réassort, la caisse, le rangement des stocks, le premier accueil de la clientèle, l'aide à la présentation des marchandises, la propreté de la surface de vente, etc.

L'auxiliaire de magasin travaille sous la responsabilité d'un « manager département caisse », d'un « responsable logistique » ou d'un « chef de rayon » dans la grande distribution, d'un « directeur de magasin » dans le commerce de détail.

Ce profil de formation de l'auxiliaire de magasin est un profil spécifique. Il est destiné aux CEFA et à l'enseignement spécialisé.

REMERCIEMENTS

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

Le président de la commission consultative,

G. WAUTHIER

Les chargés de mission de la CCPQ,

**Michel ARNOLD
Jean Paul PLATEVOET**

TABLE DES MATIERES

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
Fonction 01	Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin.	Page 5
Fonction 02	Préparer son/ses poste(s) de travail.	Page 8
Fonction 03	Gérer la/les caisse(s).	Page 9
Fonction 04	Assurer la circulation de l'argent.	Page 12
Fonction 05	Contribuer au bon fonctionnement du magasin.	Page 13
Fonction 06	Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues.	Page 14
Fonction 07	Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons.	Page 15
Fonction 08	S'intégrer dans le milieu professionnel.	Page 16

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

CM = compétence maîtrisée au terme de la formation

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

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

Fonction 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Saluer le client.	1.1.1. Appliquer les règles de politesse.	CM	L'apprenant/l'apprenante, à partir d'une grille préétablie, observe les comportements créant un climat commercial favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc.
	1.1.2. Avoir une attitude et une tenue adéquates.	CM	Dans des situations professionnelles d'accueil réelles (stages, alternance) et/ou simulées, à partir d'une grille d'observation des comportements, l'apprenant/l'apprenante :
	1.1.3. Faire preuve de discrétion à l'égard de la clientèle.	CM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adopte une tenue et une attitude adéquates, ▪ choisit une formule de salutation appropriée, ▪ fait preuve de courtoisie, ▪ évalue son propre comportement.
	1.1.4. Gérer la file d'attente des clients.	CM	
1.2. Informer le client.	1.2.1. Situer les différents rayons du magasin (implantation des familles d'articles).	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> ▪ observe l'implantation d'une surface de distribution ou l'agencement d'un magasin, ▪ consigne ses observations sur un plan simplifié, ▪ repère les différents départements...
	1.2.2. Présenter une marchandise en énonçant ses caractéristiques principales.	CM	Sur la base de la fiche signalétique et ou des étiquettes de marchandises de consommation courante, l'apprenant/l'apprenante identifie les informations pertinentes qui lui sont demandées (ex : entretien, utilisation, etc.)
	1.2.3. Identifier les actions promotionnelles en cours et en informer le client.	CM	L'apprenant/l'apprenante met en évidence l'avantage de l'offre.

	1.2.4.	Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une présentation plus technique.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie dans l'organigramme de la surface les différentes fonctions et responsabilités hiérarchiques.	
	1.2.5.	Renseigner le client sur les indications figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie les mentions courantes et les explique	
	1.2.6.	<i>Interpréter les indications d'un code à barres.</i>	CEP/ CEF		
	1.2.7.	Placer et désactiver un antivol sur certaines marchandises.	CM	L'antivol est placé et désactivé selon les instructions.	
	1.2.8.	Identifier le code des couleurs des étiquettes.	CM	L'apprenant/l'apprenante maîtrise la signification des couleurs pour l'identification des marchandises et des montants des remises (actions promotionnelles).	
	1.2.9.	<i>A Bruxelles et dans les régions à facilités, utiliser une deuxième langue.</i>	CEF		
1.3.	1.3.1.	Assurer un service personnalisé (carte de fidélité, modification du fichier informatisé des données, procédures de retour de marchandises); résoudre des problèmes ponctuels et délicats (cartes perdues, endommagées, oubliées).	Différencier les concepts de service après vente, de retour et d'échange de marchandises, de garantie, de péremption.	CM	L'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> ▪ interprète correctement des documents professionnels courants et des indications relatives à ces quatre notions, ▪ en indique les conditions et la portée, ▪ les illustre par des exemples concrets.
	1.3.2.	Compléter les documents requis en cas de retour ou d'échange de marchandises.	CM	L'apprenant/l'apprenante complète quelques documents courants à titre d'exemple. Les mentions notées sont conformes à la situation à traiter.	
	1.3.3.	Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle.	CM	L'apprenant/l'apprenante énumère les principales techniques et les caractérise succinctement en mettant en évidence leurs spécificités.	
	1.3.4.	Renseigner le client sur les avantages d'une carte de fidélité.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie les explications dans une documentation et les exprime en termes courants.	

	1.3.5.	Utiliser le fichier client, informatisé ou non, en modifier les données et encoder les données nouvelles.	CM	L'apprenant/l'apprenante utilise une base de données et/ou un tableur pour encoder des données.
	1.3.6.	Procéder au remplacement des cartes de fidélité.	CM	L'apprenant/l'apprenante applique les procédures de délivrance de duplicatas de cartes.
	1.3.7.	<i>Appliquer les normes fixées par le magasin pour un remboursement ou un échange.</i>	CEP	
	1.3.8.	Rapporter l'information auprès du responsable lors de problèmes avec un client.	CM	Dans des mises en situation réelles ou simulées, l'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> ▪ gère efficacement le problème, ▪ identifie les problèmes qui ne sont pas de son ressort, ▪ fait un rapport objectif du problème à un supérieur.
	1.3.9.	<i>Contrôler les sorties sans achat.</i>	CEP	
	1.3.10.	<i>Gérer les cautions (dans les cas de locations).</i>	CEP	
1.4.	1.4.1.	Identifier les usages spécifiques des différents emballages.	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise un emballage courant, un emballage sécuritaire, un emballage cadeau, etc. Il/elle sélectionne les matériaux adéquats et maîtrise les gestes professionnels.
	1.4.2.	Appliquer les différentes techniques d'emballage, en veillant à la sécurité et à l'esthétique.	CM	
	1.4.3.	Porter une attention constante au confort de la clientèle.	CM	

Fonction 02 : Préparer son/ses poste(s) de travail.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Dégager et nettoyer le poste de travail (surface des caisses, check-out, tapis roulant, présentoirs, gondoles, zone d'accueil, etc.).	2.1.1. Appliquer scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité.	CM	Le poste de travail est opérationnel et l'apprenant/l'apprenante maîtrise les gestes professionnels.
	2.1.2. Remplacer le ruban encreur, le rouleau de caisse; utiliser la cassette de nettoyage, etc.	CM	
2.2. Réapprovisionner en imprimés, pochettes de prélèvement, emballages et rouleaux ; réapprovisionner les paniers confiseries et les armoires de cigarettes.	2.2.1. Être méthodique et ordonné.	CM	Idem.
	2.2.2. Vérifier l'affichage des prix et signaler les anomalies constatées.	CM	
2.3. S'informer des prix du jour des fruits et légumes ainsi que des promotions en cours.	2.3.1. Consulter la liste des prix du jour, les promotions et les démarques.	CM	L'apprenant/l'apprenante trouve une information demandée dans une documentation mise à sa disposition.
	2.3.2. Se composer un aide-mémoire.	CM	

Fonction 03 : Gérer la/les caisse(s).

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Préparer la caisse.	3.1.1. Se conformer aux usages propres à l'entreprise et aux procédures internes de contrôle et de sécurité.	CM	L'apprenant/l'apprenante : > prépare la documentation du jour ; > applique les directives ; > vérifie le fond de caisse, inscrit le code caissière sur le rouleau de contrôle, échantillonne l'argent.
	3.1.2. Appliquer les procédures (normales et de secours) d'ouverture et de fermeture de la caisse.	CM	
	3.1.3. Utiliser le tableau de commande et le fonctionnement général du poste de travail.	CM	
	3.1.4. Identifier les "menus" de l'appareil de commande.	CM	
	3.1.5. Appliquer les directives (prix rouges, vente rapide, promotion, etc.)	CM	
	3.1.6. Vérifier le fonctionnement du système scanning.	CM	
3.2. Pointer et scanner les marchandises.	3.2.1. Utiliser le clavier à bon escient.	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise les opérations de pointage et de scannage sans erreur et sans perte de temps.
	3.2.2. Concentrer son attention sur l'exactitude des données enregistrées et estimer la vraisemblance du prix des articles.	CM	
	3.2.3. Donner la suite voulue aux messages affichés à l'écran.	CM	

	3.2.4. Appliquer la procédure de travail en cas de refus du scanner.	CM	
3.3. Vérifier si les bons de réduction remis par le client correspondent aux achats (bons publicitaires, bons « promesses », bons d'échange, bons vidanges, articles soldés, etc.).	3.3.1. S'informer des publicités en cours et des promotions ponctuelles.	CM	L'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> ▪ justifie devant le client l'éventuelle non conformité d'un bon ; ▪ classe les justificatifs suivant les consignes.
	3.3.2. Vérifier la validité des bons.	CM	
	3.3.3. Collationner et enregistrer les différents justificatifs des réductions de prix.	CM	
	3.3.4. Concentrer son attention.	CM	
3.4. Emballer séparément viandes/ surgelés/ textiles.	3.4.1. Avoir le sens de l'hygiène et de la qualité (vérifier si le produit est vendable).	CM	L'apprenant/l'apprenante veille à la conformité de la marchandise par rapport aux normes de présentation et d'hygiène fixées par l'entreprise.
	3.4.2. <i>Etre aimable et proposer une aide au client.</i>	CEP	
3.5. Encaisser, faire le décompte du client ; recompter la caisse en cas de doute.	3.5.1. Identifier les transactions liées aux opérations de caisse : paiements (comptant, titres-repas, paiement électronique, bons de réduction, remboursement de bouteilles consignées, etc.), échanges ; remboursements ; mises de côté, etc.	CM	L'apprenant/l'apprenante <ul style="list-style-type: none"> ▪ différencie les différents modes de paiement, ▪ applique les vérifications spécifiques à chaque mode, ▪ gère les pièces justificatives.
	3.5.2. Réapprovisionner la caisse en monnaie.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> ▪ estime correctement ses besoins en monnaie, ▪ applique la procédure du magasin.
	3.5.3. <i>Appliquer la procédure à suivre en cas de refus des modes de paiements électroniques.</i>	CEP	
	3.5.4. Contrôler la validité des cartes de crédit.	CM	L'apprenant/l'apprenante confronte carte de crédit et carte d'identité lorsqu'il s'agit d'un client inconnu.

	3.5.5. Concentrer son attention sur l'opération en cours.	CM	L'apprenant/l'apprenante vérifie si les prix sont correctement enregistrés.
	3.5.6. Vérifier tout conditionnement ou sac pouvant contenir un objet dérobé.	CEP	
3.6. Faire face à des situations urgentes.	3.6.1. Utiliser les moyens de communication internes à bon escient (micro, téléphone, bip...).	CEP	
3.7. Fermer la caisse (pause, stand by).	3.7.1. Activer les commandes adéquates.	CM	Le rapport de caisse est complet et correct. Les justificatifs sont annexés.
	3.7.2. Etablir un rapport de caisse.	CM	

Fonction 04 : Assurer la circulation de l'argent.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Préparer les prélèvements.	4.1.1. <i>Appliquer les procédures et le règlement interne ainsi que les normes de sécurité.</i>	CEP	L'apprenant/l'apprenante indique sur son rapport de caisse les prélèvements effectués en cours de journée. Les données sont exactes.
	4.1.2. Compléter la feuille de caisse selon les procédures du magasin.	CM	
	4.1.3. <i>Faire preuve d'une grande rigueur et d'honnêteté.</i>	CEP	
4.2. Etablir la balance de la caisse : opérations effectuées durant une période définie, compilation des pièces justificatives et de l'encaisse, repérage des écarts de caisse.	4.2.1. Enregistrer les données sur les formulaires ad hoc.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie les documents de caisse ; ▪ identifie les données qui doivent y figurer ; ▪ complète correctement les formulaires.
	4.2.2. <i>Identifier les causes des erreurs de caisse (avec le responsable).</i>	CEP	
	4.2.3. <i>Faire preuve de rigueur.</i>	CEP	
4.3. Déposer l'argent au coffre, verrouiller les consoles à cigarettes.	4.3.1. <i>Se conformer aux usages du magasin.</i>	CEP	

Fonction 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Contribuer à l'aménagement du cadre d'accueil.	5.1.1. <i>Veiller à la qualité du rangement, de la propreté, de la luminosité, de la température ambiante, du fond musical.</i>	CEP	
	5.1.2. <i>Vérifier la conformité des comptoirs et du stand d'accueil par rapport aux normes du magasin.</i>	CEP	
5.2. Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution.	5.2.1. <i>Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.</i>	CEP	.
	5.2.2. Interpréter les différents logos.	CM	L'interprétation est correcte.
	5.2.3. Identifier les principaux moyens antivolés liés à l'étiquetage.	CM	L'apprenant/l'apprenante a une connaissance théorique des principaux traitements spécifiques que requièrent les étiquetages sécuritaires (solidité des étiquettes, étiquettes magnétiques, étiquettes informatisées, chaîne de sécurité, codes particuliers, etc.)
5.3. Peser au besoin les marchandises.	5.3.1. Maîtriser les gestes professionnels.	CM	L'apprenant/l'apprenante estime la vraisemblance du prix de l'étiquette sortant de la balance électronique.
5.4. Assurer la gestion des vidanges.	5.4.1. Appliquer la procédure du magasin.	CM	L'apprenant/l'apprenante complète les casiers et applique le plan de stockage de ceux-ci.
5.5. Assurer la remise en rayon des marchandises non payées ou abandonnées par le client.	5.5.1. Identifier l'implantation des marchandises.	CM	L'apprenant/l'apprenante procède au rangement correct des marchandises en rayon et vérifie l'état de la marchandise.
	5.5.2. Assurer le petit réassort.	CM	
5.6. En cas de doute, en référer au chef de rayon.	5.6.1. S'exprimer au micro.	CM	L'apprenant/l'apprenante expose de manière succincte une situation problématique.

Fonction 06 : Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction de consignes reçues.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Débarrasser et nettoyer la (les) vitrine(s), présentoir(s), rayon(s) en vue d'une nouvelle présentation.	6.1.1. Assurer le petit réassort, le reconditionnement et éventuellement le ré-étiquetage.	CM	L'apprenant/l'apprenante est à même d'assurer le réassort des produits, le rangement des supports utilisés pour la présentation précédente ainsi que la propreté du cadre de la nouvelle présentation.
	6.1.2. Identifier les produits d'entretien adéquats et les utiliser dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.	CM	
6.2. Rassembler le matériel de présentation et les accessoires, les préparer, les tester et les rafraîchir éventuellement.	6.2.1. Identifier le matériel et les accessoires demandés.	CM	L'apprenant/l'apprenante assure la bonne utilisation du matériel et des accessoires nécessaires à la nouvelle présentation.
	6.2.2. Maîtriser les gestes professionnels dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.	CM	
6.3. Préparer les marchandises à exposer (nettoyage, repassage, épinglage, choix des tailles, pointures et coloris demandés par le responsable).	6.3.1. <i>Identifier les marchandises à exposer.</i>	CEP	
	6.3.2. <i>Maîtriser les gestes professionnels de mise en état.</i>	CEP	
6.4. Aider à la mise en valeur.	6.4.1. <i>Exécuter les consignes du responsable.</i>	CEP	L'apprenant/l'apprenante contribue par quelques notions esthétiques et communicatives à la réussite de la présentation.
	6.4.2. Etre sensible aux aspects esthétiques et communicatifs des techniques de mise en valeur.	CM	
6.5. Pourvoir au remplacement d'articles exposés suivant les consignes.	6.5.1. Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir.	CM	La présentation est conforme à ses caractéristiques premières.

Fonction 07 : Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Aider le commerçant à établir les commandes..	7.1.1. Repérer la technique de rotation des marchandises et signaler ce qui devrait être commandé.	CM	Les observations sont pertinentes.
7.2. Participer à la mise à jour des fiches de stock.	7.2.1. Compléter les documents spécifiques au magasin.	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise correctement et sans erreur un inventaire d'une quarantaine de produits.
	7.2.2. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks (saisie et modification des données).	CM	L'encodage est correctement réalisé.
7.3. Participer à la réception des marchandises.	7.3.1. Identifier les documents commerciaux courants.	CM	L'apprenant/l'apprenante assure correctement la vérification des livraisons et leur encodage.
	7.3.2. Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées.	CM	
	7.3.3. Encoder les entrées et les retours de marchandises.	CM	
7.4. Stocker les marchandises.	7.4.1. Repérer la procédure de stockage.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie les besoins prioritaires, la procédure de stockage utilisée et les consignes de sécurité y afférant.
	7.4.2. Identifier les priorités (articles manquants, promotions, etc.)	CM	
	7.4.3. Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation.	CM	
	7.4.4. Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de manipuler des charges pondéreuses en toute sécurité physiologique.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie et applique les techniques de manipulation adaptées à chaque situation.

Fonction 08 : S'intégrer dans le milieu professionnel.

ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente.	8.1.1. <i>Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale.</i>	CEP	
	8.1.2. <i>Caractériser le style d'un magasin et sa clientèle habituelle.</i>	CEP	
	8.1.3. <i>Identifier les rôles et les fonctions des différents personnels du point de vente.</i>	CEP	
	8.1.4. <i>Se situer dans l'organigramme du point de vente.</i>	CEP	
8.2. Développer des attitudes professionnelles.	8.2.1. <i>S'imposer la rigueur dans le travail :</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>planifier ses activités,</i> ● <i>auto-évaluer son travail,</i> ● <i>être vigilant et ponctuel,</i> ● <i>se tenir au courant des évolutions du métier,</i> ● <i>développer son autonomie, son sens de responsabilité, sa motivation.</i> 	CEP	
	8.2.2. <i>Faire preuve d'empathie :</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>garder son calme,</i> ● <i>exprimer son avis avec courtoisie.</i> 	CEP	
	8.2.3. <i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur.</i>	CEP	

8.3. Développer des attitudes déontologiques.	8.3.1. <i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>confidentialité des données,</i> ● <i>conventions de politesse dans les relations interpersonnelles,</i> ● <i>recherche constante de la satisfaction du client,</i> ● <i>loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise),</i> ● <i>honnêteté.</i> 	CEP	
	8.3.2. <i>Participer à la valorisation de l'entreprise :</i> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>percevoir l'esprit et la culture de l'entreprise,</i> ● <i>S'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</i> 	CEP	
8.4. Développer des attitudes relationnelles.	8.4.1. <i>Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i>	CEP	
	8.4.2. <i>S'insérer dans un travail d'équipe.</i>	CEP	
	8.4.3. <i>Identifier les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités.</i>	CEP	
	8.4.4. <i>Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i>	CEP	