



Identifier le personnel du point de vente



En 2005 le groupe Auchan a créé un nouveau concept de supermarché baptisé **SIMPLY MARKET**. Vous aimeriez intégrer cette enseigne après l'obtention de votre diplôme et vous recherchez sur Internet les postes auxquels vous pouvez prétendre.

› À partir de vos recherches Internet :

- 1 Reliez les postes existants aux différents métiers correspondants (**annexe 1**, relier la colonne 1 à la colonne 2).
- 2 Reliez les métiers aux descriptifs correspondants (**annexe 1**, relier la colonne 2 à la colonne 3).

1 Nos métiers en magasin

annexe

Postes	Métiers	Descriptif des postes
Managers	Employé commercial Fruits et légumes, Épicerie, Liquide, Hygiène...	Sophie : « Ma mission ? Manager mes équipes, développer la relation clientèle et accroître le chiffre d'affaires de mon magasin. Ce que j'aime chez Simply Market ? La liberté d'initiative qui nous est offerte. On nous laisse agir et décider en toute autonomie. J'ai trouvé ici un terrain d'expression à la hauteur de mes aspirations. »
	Manager de rayon	Salvatore : « Ce que j'aime dans mon métier ? Fournir un conseil adapté à ma clientèle car je connais bien les produits de mon rayon. J'ai une clientèle que j'ai fidélisée au fur et à mesure. » Ses qualités : véritable professionnel des métiers de bouche et très à l'écoute, Salvatore a de vraies qualités relationnelles et sait créer un contact de proximité avec ses clients.
	Hôtesse de caisse	Michelle : « J'oriente et je conseille dans le magasin grâce à ma connaissance des produits. Je m'assure en permanence de la présentation de mon rayon ainsi que du réapprovisionnement des produits. » Ses qualités : son goût du service client, sa réactivité et sa rigueur.
Employés	Directeur de magasin	Agnès : « J'accueille les clients et je les renseigne au moment de leur passage en caisse. Et j'enregistre leurs achats ». Ses qualités : dynamique et toujours souriante, elle a un excellent contact avec la clientèle et fait toujours preuve de rigueur.
	Vendeur Boucherie, Poissonnerie, Boulangerie, Crèmerie, Fromage à la coupe	Sergio : « Ce qui m'intéresse dans ma mission ? C'est d'être entièrement responsable des résultats et de la bonne organisation de mon rayon. En permanence, je fourmille d'idées pour organiser les opérations commerciales et ce, avec l'aide de mon équipe dont j'ai la responsabilité. Pour tout ça, je m'appuie sur l'expertise et les conseils de mon directeur de magasin. » Ses qualités : organisé et rigoureux, Sergio dispose également d'une grande capacité d'analyse et d'écoute.

Source : www.simplymarket.com

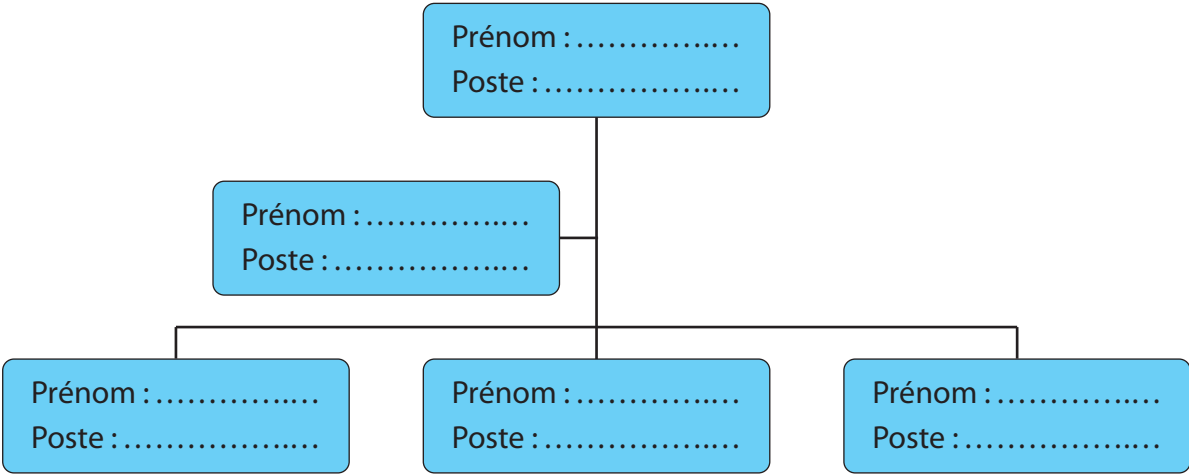
- 3 Remplacez les membres du personnel cités dans l'annexe 1 dans l'organigramme (annexe 2).
- 4 Entourez le poste qui correspond le plus à l'emploi auquel correspond votre diplôme (annexe 2).
- 5 À l'aide de l'annexe 1 et de vos connaissances, déterminez les qualités requises pour exercer le métier entouré dans l'annexe 2.

Les qualités requises :

2

L'organigramme Simply Market

annexe



- 6 Critiquez les attitudes et tenues vestimentaires de chacun des employés présentés (annexe 3).

3

Analyse des attitudes et des tenues des employés

annexe

Employés	Points positifs	Points négatifs
<div>Michelle</div>		
<div>Salvatore</div>		



TP+

Connaître son métier



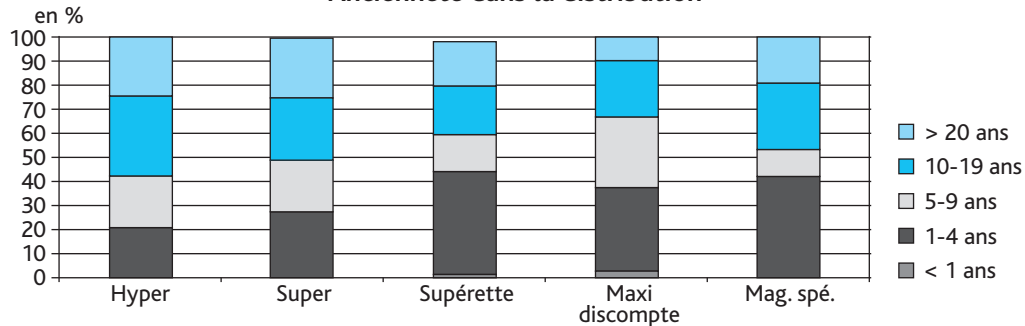
Vous êtes en stage dans un hypermarché **GÉANT** situé dans le Nord. Vous êtes affecté au rayon Informatique et vous intéressez plus amplement aux métiers d'employé commercial et de vendeur.

● À partir de l'enquête ci-dessous **document**, analysez les métiers d'employé commercial et de vendeur en grande distribution (**annexe** à compléter).

Employé commercial et vendeur en grande distribution

doc

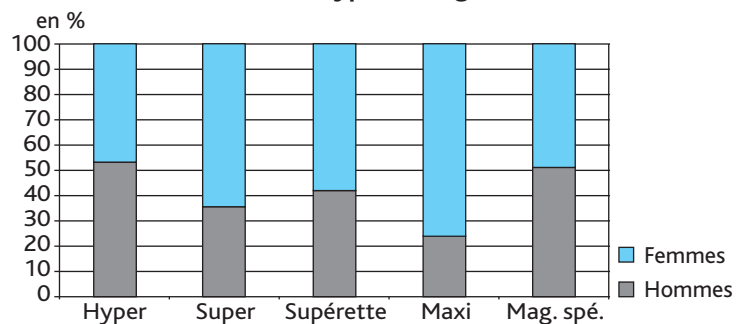
Ancienneté dans la distribution



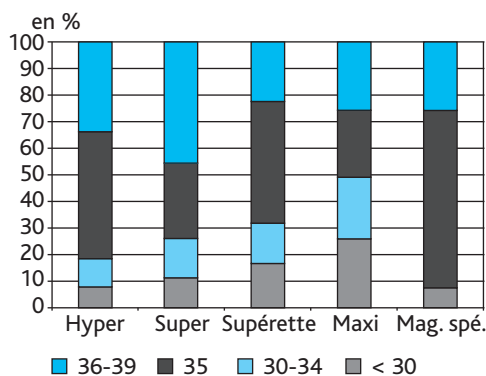
Postes de travail

- Managers de rayon : 13 %
- Employés commerciaux 52 %
- Vendeurs : 13 %
- Ouvriers de fabrication : 9 %
- Manutentionnaires : 9 %

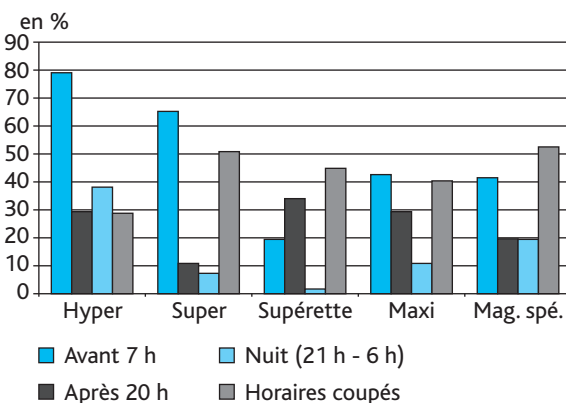
Répartition hommes/femmes selon le type de magasin



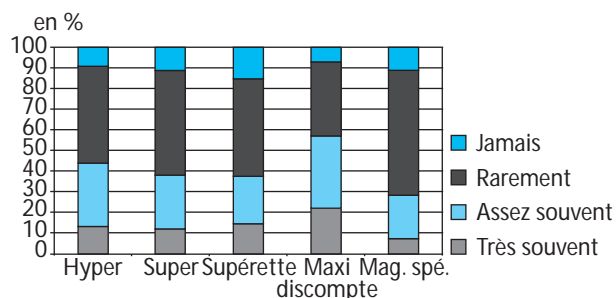
Temps de travail hebdomadaire



Quels types d'horaires ?



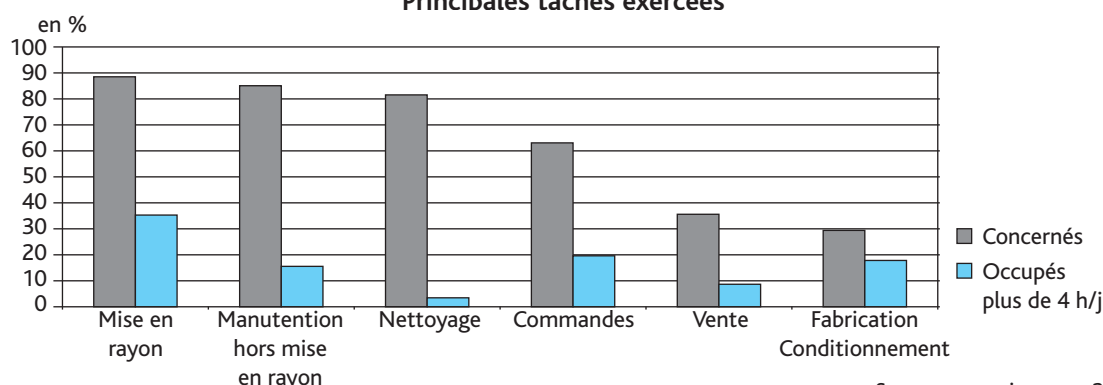
Dépasser les horaires contractuels



Les contraintes physiques

- Travail au froid pour les produits frais ou surgelés.
- Variation de température entre le magasin et les réserves (entrepôt, cour).
- Bruit de fond, bruit des animations.
- Lumière artificielle permanente.
- Éclairage insuffisant des réserves, éclairage intense du magasin.
- Manutention de charges pour le réassortiment.
- Efforts de traction ou de poussée.
- Travail accroupi ou en extension forcée avec contraintes posturales pour le remplissage des rayons du bas et du haut.
- Gestes répétitifs.

Principales tâches exercées



Source : www.cisme.org-2006

Analyse du métier d'employé commercial et de vendeur en grande distribution

annexe

En grande distribution...	Réponses
1. En majorité, combien de temps un employé/un vendeur reste-t-il ?	– En hypermarché : – En supermarché : – En supérette : – En maxi discompte : – En magasin spécialisé :
2. Quelle part représentent ?	– Les employés commerciaux : – Les vendeurs :
3. Quel est le sexe le plus représenté (en %) ?	– En hypermarché : – En supermarché : – En supérette : – En maxi discompte : – En magasin spécialisé :
4. Quel est, en moyenne, le temps de travail d'un employé/d'un vendeur ?	– En hypermarché : – En supermarché : – En supérette : – En maxi discompte : – En magasin spécialisé :
5. Quels types d'horaires sont le plus souvent imposés ?	– En hypermarché : – En supermarché : – En supérette : – En maxi discompte : – En magasin spécialisé :
6. Les horaires prévus dans le contrat sont-ils souvent dépassés ?	
7. Quelles sont, selon vous, les plus importantes contraintes physiques subies par l'employé/le vendeur ?	
8. Quelles sont les principales tâches effectuées par l'employé/le vendeur (par ordre d'importance) ?	
9. Ce métier correspond-il à vos attentes ? (Justifiez votre réponse.)	