

Sommaire

Chapitre	Page	Diplôme	Compétences professionnelles
1 Le personnel du point de vente TP Identifier le personnel du point de vente › Simply market TP+ Connaître son métier › Géant Casino	5 7	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente C.2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente C.3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente
2 Les méthodes de vente TP Identifier les différentes méthodes et techniques de vente › Megashop TP+ Découvrir de nouvelles méthodes de vente › Fnac	9 11	EVS option A	C.2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente
3 La classification des produits TP Classifier les produits d'après la nomenclature du magasin › Athletic Sports TP+ Situer les produits dans les familles et créer un système de codification › La crème des souliers	13 15	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits C.2.1.1. Identifier l'assortiment C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
4 L'assortiment du point de vente TP Identifier et caractériser l'assortiment d'un magasin › IKEA TP+ Comparer les assortiments de deux concurrents › IKEA	17 19	EVS option A EVS option B	C.2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits C.2.1.1. Identifier l'assortiment
5 Le circuit de distribution TP S'approvisionner en produits biologiques › Épinière TP+ Découvrir la création de collections chez H&M › H&M	21 23	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.1. Repérer les caractéristiques des produits C.2.1. Identifier l'assortiment C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
6 L'hygiène et la sécurité TP Se protéger et protéger les autres › Carrefour TP+ Garantir la fraîcheur et la propreté... › Champion	25 27	EVS option A EVS option B ECMS	C.0.1. Identifier les règles d'hygiène spécifique au point de vente, aux produits, aux personnes et de conservation applicables aux produits C.0.2. Appliquer les méthodes de nettoyage et de désinfection (entrepôt, réserves et locaux de vente) C.0.3. Mettre en œuvre les procédures de réception spécifiques aux produits alimentaires C.0.4. Veiller à l'état de conservation des produits alimentaires C.0.5. Mettre en œuvre les procédures relatives à la préparation à la vente, à la présentation et conditionnements des produits alimentaires C.2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine C.2.2.3. Mettre les produits en valeur C.2.2.5. Maintenir l'attractivité du point de vente C.1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct C.2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente C.1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct C.2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon, du linéaire
7 La réception des produits TP Vérifier la marchandise › Jules TP+ Ne rompez pas la chaîne ! › Super U	29 31	EVS option A EVS option B ECMS	C.1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) C.1.2.1. Manutentionner les colis en réception C.1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits C.1.2. Enregistrer les entrées C.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) C.1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente
8 La vérification des marchandises TP+ Gérer les erreurs de livraison › Institut Aurélie TP+ Vérifier la conformité d'une livraison › Match	33 35	EVS option A EVS option B ECMS	C.1.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) C.1.2.1. Manutentionner les colis en réception C.1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits C.1.2. Enregistrer les entrées C.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) C.1.2. Acheminer les produits vers la surface de vente
9 Le rangement des produits en réserve TP Ranger chaque chose à sa place › Auchan TP+ Emballer c'est pesé ! › Super U	37 39	EVS option A EVS option B ECMS	C.1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature, à la place appropriée C.1.1.3. Maintenir les réserves en état correct C.1.2.2. Stocker les colis C.1.2.3. Maintenir l'entrepôt et les réserves en état correct C.1.3. Stocker les colis selon leur spécificité C.1.4. Maintenir la surface de stockage en état correct C.1.3. Stocker les colis selon leur spécificité C.1.4. Maintenir la surface de stockage en état correct

ISBN 978-2-216-10671-4



"Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite".

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du Copyright (20 rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (loi du 1^{er} juillet 1992 - art. 40 et 41 et Code pénal - art. 425).

© Éditions Foucher, Vanves, 2008
58 rue Jean Bleuzen – 92178 Vanves Cedex

Chapitre	Page	Diplôme	Compétences professionnelles
10 La mise en rayon TP Mettre en rayon la collection Rouge & Rose › Tip-top TP+ Monter le rayon Charcuterie à la coupe › Super U	41 43	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon, en vitrine C.2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
11 Le stock et le suivi des stocks TP Enregistrer les livraisons › JouéClub TP+ Mettre à jour le cadencier › JouéClub	45 47	EVS option B	C.2.3.1. Stocker les produits selon leur spécificité
12 L'étiquetage des produits TP étiqueter les soldes › Camaieu TP+ Lire une étiquette produit › E. Leclerc	49 51	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalétique C.2.2.1. Étiqueter les produits, tenir à jour la signalisation C.2.2. Tenir à jour la signalétique produit
13 La fiche technique du produit TP Connaître un nouveau produit › Banette TP+ Connaître ses produits › Défimode	53 55	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.1.3. Relever les caractéristiques des produits, les relier aux arguments de vente C.2.1.2. Dégager les avantages de vente C.3.2. Renseigner un client en quête d'information
14 L'implantation des rayons dans le magasin TP Consulter le plan d'implantation du magasin Surcouf › Surcouf TP+ Adopter un nouvel aménagement › Sport 2000	57 59	EVS option B ECMS	C.2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente : maintenir l'espace de vente en état marchand C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
15 La présentation marchande des produits TP Améliorer la présentation marchande › Picwic TP+ Calculer une capacité linéaire › Picwic	61 63	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.3. Mettre les produits en valeur C.2.2.3. Mettre les produits en valeur C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
16 Le mobilier de vente TP Choisir un mobilier adapté aux fruits et légumes › Champion	65	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.3. Mettre les produits en valeur C.2.2.4. Maintenir l'attractivité du point de vente C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
17 L'installation des promotions TP Mettre en avant la « fête de l'été » › Bricomarché TP+ Respecter la réglementation › Auchan	67 69	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.3. Mettre les produits en valeur C.2.2.3. Mettre les produits en valeur C.2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers
18 La démarque TP Identifier la démarque › Auchan TP Évaluer la démarque promotionnelle › Super U	71 73	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque C.2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque C.2.5. Participer à la lutte contre la démarque
19 La lutte contre la démarque TP Lutter contre la démarque › Shopi TP+ Lutter contre la démarque au poste caisse › Carrefour	75 77	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque C.2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque C.2.5. Participer à la lutte contre la démarque
20 La préparation de la commande TP Préparer la commande de fromages de chèvre › Super U TP Préparer la commande de bouchées au chocolat › Shopi TP+ Préparer la commande de Levi's 571 › Why ?	79 81 83	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.4. Participer à la détermination des besoins en vue de la commande ou de la fabrication C.2.3.2. Participer à la détermination des produits à commander C.2.4. Remplir le cadencier ou l'état des stocks
21 La commande TP Réassortir le rayon traiteur › Coccimarket TP Passer une commande par réseau informatique › Atac TP+ Commander par téléphone › L'Orchidée	85 87 89	EVS option A EVS option B ECMS	C.2.2.4. Compléter le document de commande manuellement ou informatiquement et le transmettre au responsable C.2.3.2. Compléter un bon de commande de façon manuelle ou informatique C.2.4. Passer commande, le cas échéant, de produits courants
22 L'accueil du client TP Repérer les éléments d'accueil › Auchan TP+ Adopter une attitude d'accueil › D'or et d'argent	91 93	EVS option A EVS option B ECMS	C.3.1. Accueillir le client C.3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente
23 La recherche des besoins du client TP Renseigner un touriste sur des produits du terroir › Au délice des bruyères TP+ Rechercher les besoins du client, lui faire préciser sa demande › Darty	95 97	EVS option A ECMS	C.3.2. Rechercher les besoins, faire préciser la demande C.3.2. Renseigner un client en quête d'information
24 L'argumentation TP Présenter le bon produit › Darty TP+ Argumenter › Décathlon	99 101	EVS option A EVS option B	C.3.3. Présenter les produits correspondant aux besoins du client C.3.4. Démontrer et argumenter

Chapitre	Page	Diplôme	Compétences professionnelles
25 La réponse aux objections TP Identifier les objections et y apporter une réponse › Saveur des vins TP+ Répondre aux objections d'un client › Décathlon	103 105	EVS option A EVS option B	C.3.4. Démontrer et argumenter
26 La conclusion de la vente TP Conclure une vente › Décathlon TP+ Prendre congé › Jules	107 109	EVS option A EVS option B	C.3.5. Conclure la ou les ventes C.3.7. Prendre congé
27 L'encaissement TP Adopter une bonne posture › Atac TP+ Vérifier la caisse... › Champion	111 113	EVS option A EVS option B ECMS	C.3.5. Conclure la ou les ventes C.4.3. Encaisser
28 Les supports d'information TP Identifier les supports d'information Auchan › Auchan	115	EVS option A EVS option B ECMS	C.4.1. Exploiter l'environnement informatif du point de vente C.4.7. Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles C.2.2. Tenir à jour la signalétique-produit : participer au pancartage C.2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers : mettre en place les supports
29 Les services à la clientèle TP Découvrir les services chez Megashop › Megashop TP+ Prendre une commande client › Le grand large	117 119	EVS option A EVS option B ECMS	C.4.4. Développer les services à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...) C.3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente : rendre service
30 Le fichier clients et son exploitation TP Créer un fichier client › Cadéo	121	EVS option A	C.4.5. Actualiser le fichier « clients »
31 Le traitement des réclamations TP Gérer les retours de la clientèle › Tip-top TP+ Découvrir les services d'une enseigne › Match	123 125	EVS option A ECMS	C.4.6. Recevoir les réclamations courantes C.3.3. Intervenir comme médiateur auprès des clients, face à des incidents courants
32 La fidélisation TP Présenter une carte de fidélité › Monoprix TP Réaliser les opérations liées à la carte de fidélité › Monoprix TP+ Repérer les diverses techniques de fidélisation › Monoprix	127 129 131	EVS option A EVS option B	C.4.4. Développer les services liés à la clientèle et/ou les proposer (carte de fidélité, coin-jeu, garderie, parking...)
Prep'exam 1 Caractériser le point de vente, le rayon › Monoprix	133	EVS option A Situation 1	C.2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente C.2.1.2. Identifier l'assortiment, les familles de produits alimentaires C.2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon
Prep'exam 2 Ranger les produits › Megashop	135	EVS option A Situation 1	C.1.1.2. Ranger les produits, en fonction de leur nature, à la place appropriée C.2.2.2. Compléter l'assortiment en rayon
Prep'exam 3 Mettre en place une action promotionnelle › Écomarché	137	EVS option A Situation 2	C.1.1.2. Ranger les produits en fonction de leur nature à la place appropriée C.2.1.1. Repérer les caractéristiques du point de vente C.2.2.1. Étiqueter, tenir à jour la signalisation
Prep'exam 4 Lutter contre la démarque › Shopi	139	EVS option A Situation 3	C.2.2.6. Participer à la lutte contre la démarque C.2.2.7. Participer à l'inventaire
Prep'exam 5 Réassortir le rayon › Auchan	141	EVS option B Situation 1	C.1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente C.1.3. Stocker les produits selon leur spécificité
Prep'exam 6 Mettre en rayon la livraison › Kiabi	143	EVS option B Situation 2	C.1.3. Stocker les produits selon leur spécificité C.1.4. Maintenir la surface de stockage dans un état correct C.1.5. Acheminer les produits vers la surface de vente
Prep'exam 7 Préparer une promotion › Bijou de rêve	145	EVS option B Situation 2	C.2.3.1. Réaliser des comptages de produits C.2.2.1. Étiqueter les produits, tenir à jour la signalisation
Prep'exam 8 Aider au suivi de l'assortiment › Décathlon	147	EVS option B Situation 2	C.2.1.1. Identifier l'assortiment C.2.2.2. Approvisionner le rayon et/ou le linéaire
Prep'exam 9 Passer une commande › Ballet de fées	149	EVS option B Situation 3	C.2.3.2. Participer à la lutte contre la démarque C.2.3.3. Aider à la passation des commandes
Prep'exam 10 Préparer une action d'animation › Minitoys	151	EVS option B Situation 3	C.1.1. Aider à la réception et à la vérification des produits C.2.1.2. Dégager les avantages de vente C.2.2.3. Mettre les produits en valeur
Prep'exam 11 Commenter un schéma d'implantation de rayon › Super U	153	ECMS Situation	C.1.1. Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité, qualité) C.2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire
Voca'test 1	157	EVS et ECMS	• Utiliser le vocabulaire professionnel
Voca'test 2	158	EVS et ECMS	• Utiliser le vocabulaire professionnel
Voca'test 3	159	EVS et ECMS	• Utiliser le vocabulaire professionnel
Voca'test 4	160	EVS et ECMS	• Utiliser le vocabulaire professionnel