



CEFA Gilly
Centre d'Education et de
Formation en Alternance

Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

LES COMPETENCES TECHNIQUES ET PROFESSIONNELLES

Auxiliaire de magasin

1. ACCUEILLIR LA CLIENTELE ET CONTRIBUER A L'IMAGE DE MARQUE DU MAGASIN

1. Saluer le client.

1. Appliquer les règles de politesse.
2. Avoir une attitude et une tenue adéquates.
3. Faire preuve de discrétion à l'égard de la clientèle.
4. Gérer la file d'attente des clients.

2. Informer le client.

1. Situer les différents rayons du magasin (implantation des familles des articles).
2. Présenter une marchandise en énonçant ses caractéristiques principales.
3. Identifier les actions Repérer les différents besoins des consommateurs et les hiérarchiser en distinguant: les besoins conscients et inconscients, les mobiles et motivations d'achat.
4. Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une présentation plus technique.
5. Renseigner le client sur les indications figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture.
6. *Interpréter les indications des codes à barres.*
7. Placer et désactiver un antivol sur certaines marchandises.
8. Identifier le code des couleurs des étiquettes.
9. *Utiliser une deuxième langue à Bruxelles.*

MFI | Auxiliaire de Magasin | Equipier logistique | Vendeur | Gestionnaire de très petites entreprises

Notre centre de formation est une antenne du **C.E.F.A. de Charleroi**
Rejoignez-nous sur [facebook.com/cefagilly](https://www.facebook.com/cefagilly)

POUR NOUS RENCONTRER, PRENEZ RENDEZ-VOUS SVP !



CEFA Gilly

**Centre d'Education et de
Formation en Alternance**

**Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)**

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

3. Assurer un service rapide et de qualité au stand d'accueil.

1. Différencier les concepts de service après-vente, de retour, d'échange de marchandise, de garantie.
2. Compléter les documents requis en cas de retour et d'échange de marchandise.
3. Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle, expliquer les avantages et les limites d'une carte de crédit magasin.
4. Renseigner le client sur les avantages d'une carte de fidélité.
5. Utiliser le fichier client, informatiser ou non, en modifier les données nouvelles.
6. Procéder au remplacement des cartes de fidélité.
7. Appliquer les normes du magasin en cas de remboursement, d'échange.
8. Rapporter l'information auprès du responsable lors de problèmes avec un client.
9. Contrôler les sorties sans achats.
10. Gérer les cautions (ex. : pour locations).

4. Aider le client à emballer les marchandises.

1. Identifier les usages spécifiques des différents emballages.
2. Appliquer les différentes techniques d'emballage en veillant à la sécurité et à l'esthétique.
3. Porter une attention constante au confort de la clientèle.

2. PREPARER SON/SES POSTE(S) DE TRAVAIL.

1. Dégager et nettoyer le poste de travail.

1. Appliquer scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité.
2. Remplacer le ruban encreur, le rouleau de caisse ; utiliser la cassette de nettoyage, etc.

2. Réapprovisionner en imprimés ; réapprovisionner les paniers confiseries et les armoires de cigarettes.

1. Consulter la liste des prix du jour, les promotions et les démarques.
2. Se composer un aide-mémoire.



CEFA Gilly

**Centre d'Education et de
Formation en Alternance**

**Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)**

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

3. S'informer des prix.

1. Consulter la liste des prix du jour, les promotions et les démarques.
2. Se composer un aide-mémoire.

3. GERER LA/LES CAISSES.

1. Préparer la caisse.

1. Se conformer aux usages propres à l'entreprise et aux procédures internes de contrôle et de sécurité.
2. Appliquer les procédures d'ouverture et de fermeture de la caisse.
3. Utiliser le tableau de commande et le fonctionnement général du poste de travail.
4. Identifier les « menus » de l'appareil de commande.
5. Appliquer les directives (prix rouges, vente rapide, promotion,...)
6. Vérifier le fonctionnement du système scanning.

2. Pointer et scanner les marchandises.

1. Utiliser le clavier à bon escient.
2. Concentrer son attention sur l'exactitude des données enregistrées et estimer la vraisemblance du prix des articles.
3. Donner la suite voulue aux messages affichés à l'écran.
4. Appliquer la procédure de travail en cas de refus de scanner.

3. Vérifier si les bons de réduction remis par le client correspondent aux achats.

1. S'informer des publicités en cours et des promotions ponctuelles.
2. Vérifier la validité des bons.
3. Collationner et enregistrer les différents justificatifs des réductions de prix.
4. Concentrer son attention.



CEFA Gilly

**Centre d'Education et de
Formation en Alternance**

**Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)**

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

4. Emballer séparément vidanges/ surgelés/ textiles.

1. Avoir le sens de l'hygiène et de la qualité.
2. *Etre aimable et proposer une aide au client.*

5. Encaisser, faire le décompte du client ; recompter la caisse en cas de doute.

1. Identifier les transactions liées aux opérations de caisse en cas de doute.
2. Réapprovisionner la caisse en monnaie.
3. Contrôler la validité des cartes de crédit.
4. *Appliquer la procédure à suivre lors de refus de paiement électroniques*
5. Concentrer son attention sur l'opération en cours.
6. *Vérifier tout contenant (sac) pouvant contenir un objet dérobé.*

6. Faire face à des situations urgentes.

1. *Utiliser les moyens de communication interne à bon escient (micro, téléphone, ...).*

7. Fermer la caisse.

1. Activer les commandes adéquates.
2. Etablir un rapport de caisse.

4. ASSURER LA CIRCULATION DE L'ARGENT.

1 Prépare les prélèvements.

1. *Appliquer les procédures et le règlement interne et les normes de sécurité.*
2. *Compléter la feuille de caisse selon les procédures de magasin.*
3. *Faire preuve de rigueur et d'honnêteté.*



CEFA Gilly

**Centre d'Education et de
Formation en Alternance**

**Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)**

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

2. Etablir la balance de caisse.

1. Enregistrer les données sur les formulaires ad hoc.
2. Identifier les causes des erreurs de caisse (avec le responsable).
3. Faire preuve de rigueur.

3. Déposer l'argent au coffre.

1. Se conformer aux usages du magasin.
- 2.

5. CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DU MAGASIN.

1. Contribuer à l'aménagement du cadre d'accueil.

1. Veiller à la qualité du rangement, de la propreté, de la luminosité, de la température,...
2. Veiller à la conformité des comptoirs et du stand d'accueil par rapport aux normes du magasin.

2. Contribuer à la sécurité et à l'hygiène générale de la surface de distribution.

1. Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.
2. Interpréter les différents logos.
3. Identifier les principaux moyens antivol liés à l'étiquetage.

3. Peser au besoin les marchandises.

1. Maîtriser les gestes professionnels.

4. Assurer la gestion des vidanges.

1. Appliquer la procédure du magasin.

MFI | Auxiliaire de Magasin | Equipier logistique | Vendeur | Gestionnaire de très petites entreprises

Notre centre de formation est une antenne du **C.E.F.A. de Charleroi**
Rejoignez-nous sur [facebook.com/cefagilly](https://www.facebook.com/cefagilly)

POUR NOUS RENCONTRER, PRENEZ RENDEZ-VOUS SVP !



CEFA Gilly

**Centre d'Education et de
Formation en Alternance**

**Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)**

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

5. Assurer la remise en rayon des marchandises non payées ou abandonnées par le client.

1. Identifier l'implantation des marchandises.
2. Assurer le petit réassort.

6. En cas de doute, en référer au chef de rayon.

1. S'exprimer au micro.

6. ASSURER LA PRESENTATION DES MARCHANDISES POUR LEUR MISE EN VALEUR EN FONCTION DES CONSIGNES RECUES.

1. Débarrasser et nettoyer vitrines, présentoirs, rayon en vue d'une nouvelle présentation.

1. Assurer le petit réassort, le reconditionnement et éventuellement le réétiquetage.
2. Identifier les produits d'entretien adéquats et les utiliser dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.

2. Rassembler le matériel de présentation et les accessoires, les préparer, les tester et les rafraîchir éventuellement.

1. Identifier le matériel et les accessoires demandés.
2. Maîtriser les gestes professionnels dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.

3. Préparer les marchandises à exposer.

1. Identifier les marchandises à exposer.
2. Maîtriser les gestes professionnels de mise en état.



CEFA Gilly

**Centre d'Education et de
Formation en Alternance**

**Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)**

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

4. Aider à la mise en valeur.

1. *Exécuter les consignes du responsable.*
2. Etre sensible aux aspects esthétiques et communicatifs des techniques de mise en valeur.

5. Pourvoir au remplacement d'articles exposés suivant les consignes.

1. Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir.

7. PARTICIPER AU REASSORT, AUX COMMANDES ET AUX LIVRAISONS.

1. Aider le commerçant à établir les commandes.

1. Repérer les techniques de rotation des marchandises et signaler ce qui devrait être commandé.

2. Participer à la mise à jour des fiches de stock.

2. Compléter les documents spécifiques aux magasins.
3. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion de stock.

3. Participer à la réception des marchandises.

1. Identifier les documents commerciaux courants.
2. Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées.
3. Encoder les entrées et les retours de marchandises.

4. Stocker les marchandises.

1. Repérer la procédure de stockage.
2. Identifier les priorités (articles manquants, promotions, etc.).
3. Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation.
4. Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de manipuler des charges pondéreuses en toute sécurité physiologique.

MFI | Auxiliaire de Magasin | Equipier logistique | Vendeur | Gestionnaire de très petites entreprises

Notre centre de formation est une antenne du **C.E.F.A. de Charleroi**
Rejoignez-nous sur [facebook.com/cefagilly](https://www.facebook.com/cefagilly)

POUR NOUS RENCONTRER, PRENEZ RENDEZ-VOUS SVP !



8. S'INTEGRER DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL.

1. Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente

1. Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale.
2. Caractériser le style d'un magasin et sa clientèle habituelle.
3. Identifier les rôles et les fonctions des différents personnels du point de vente.
4. Se situer dans l'organigramme du point de vente.

2. Développer des attitudes professionnelles.

1. S'imposer la rigueur du travail :
 - Planifier ses activités
 - Auto-évaluer son travail
 - Etre vigilant et ponctuel
 - Se tenir au courant des évolutions du métier
 - Développer son autonomie, son sens de responsabilité, sa motivation.
2. Faire preuve d'empathie :
 - Garder son calme
 - Exprimer son avis avec courtoisie.
3. Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur.

3. Développer des attitudes déontologiques.

1. Respecter les normes déontologiques courantes :
 - Confidentialité des données
 - Conventions de politesse dans les relations interpersonnelles
 - Recherche constante de la satisfaction du client
 - Loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise)
 - Honnêteté.
2. Participer à la valorisation de l'entreprise :
 - Percevoir l'esprit et la culture de l'entreprise
 - S'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.



CEFA Gilly
Centre d'Education et de
Formation en Alternance

Place des Haies, 10
B - 6060 GILLY (Charleroi)

Tél. +32 (0) 71 416 922
Fax. +32 (0) 71 280 520
Mail. contact@cefagilly.be
www.cefagilly.be

4. Développer des attitudes relationnelles.

1. *Délimiter son travail au sein d'une équipe.*
2. *S'insérer dans un travail d'équipe*
3. *Identifier les limites de ses compétences, de ses droits et de ses responsabilités*
4. *Reconnaitre les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.*

Remarque générale : les compétences en italique sont à acquérir avec l'expérience

MFI | Auxiliaire de Magasin | Equipier logistique | Vendeur | Gestionnaire de très petites entreprises

Notre centre de formation est une antenne du **C.E.F.A. de Charleroi**
Rejoignez-nous sur **[facebook.com/cefagilly](https://www.facebook.com/cefagilly)**

POUR NOUS RENCONTRER, PRENEZ RENDEZ-VOUS SVP !