



## LES COMPETENCES TECHNIQUES ET PROFESSIONNELLES

### Vendeur-Vendeuse

#### 1. ACCUEILLIR LA CLIENTELE

##### 1. Saluer le client.

- 1.1. Connaître et appliquer les formules de politesse, les usages téléphoniques habituels dans les relations commerciales.
- 1.2. Repérer les comportements créant un climat commercial favorable: tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc...
- 1.3. Adapter sa présentation au style du magasin et à sa clientèle.
- 1.4. Caractériser le style d'un magasin: environnement, répartitions des marchandises, signalisations, mobilier et matériel de présentation, support publicitaire, etc...
- 1.5. Etablir un lien entre les caractéristiques des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat.

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

- 2.1. Identifier les concepts de service après-vente, de retour, d'échange de marchandise, de garantie.
- 2.2. Compléter les documents requis en cas de retour et d'échange de marchandise.
- 2.3. Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle, expliquer les avantages et les limites d'une carte de crédit magasin.
- 2.4. Consulter et mettre à jour des fichiers, informatisés ou non, de clients, marchandises et fournisseurs.
- 2.5. Adopter les attitudes, les comportements et les niveaux de langages adéquats pour répondre à des démarches de renseignements.
- 2.6. Appliquer les procédures fixées par le magasin pour un retour ou un échange de marchandises.



# 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](mailto:contact@cefagilly.be)  
[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)

## 2. INFORMER LA CLIENTELE

### 1. Orienter le client sur la surface de distribution, le présenter à une personne de ressource.

- 1.1. Reconnaître l'organigramme d'un magasin, d'une surface de distribution.
- 1.2. Identifier le plan d'implantation de la surface de distribution, l'agencement d'un magasin et l'assortiment des rayons.
- 1.3. Identifier, par familles, les produits distribués dans la surface de vente.
- 1.4. *Interpréter les codes d'étiquetage les plus courants dans la grande distribution.*
- 1.5. *Repérer les actions promotionnelles en cours et en informer le client.*

### 2. S'informer des besoins, de ses souhaits, de ses desiderata.

- 2.1. Connaître et mettre en œuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponses, afin de déterminer le(s) besoin(s) d'un client.
- 2.2. *Se référer à une typologie des motivations d'achat pour interpréter les comportements de la clientèle.*
- 2.3. Repérer les différents besoins des consommateurs et les hiérarchiser en distinguant: les besoins conscients et inconscients, les mobiles et motivations d'achat.
- 2.4. Discerner les idées-forces les plus significatives pour différents profils de clientèle.
- 2.5. Faire une hypothèse quant aux motivations d'achat du client, quant à ses priorités et ses exigences, quant à ses préférences pour une gamme de produits et de prix.
- 2.6. *Choisir une approche de vente adaptée.*
- 2.7. *Déterminer le moment favorable à la prise de contact en fonction de l'attitude du client.*
- 2.8. *Interpréter, en situation professionnelle réelle, une typologie des motivations d'achat.*
- 2.9. *Identifier les besoins et exigences du client.*

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](mailto:contact@cefagilly.be)  
[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)

### 3. Présenter les produits et services susceptibles de rencontrer les besoins, les préférences et les exigences du client et / ou lui fournir une documentation.

- 3.1. Etablir un lien entre les principales caractéristiques des différents groupes de client et leur comportement en matière d'achat.
- 3.2. Utiliser des références courantes.
- 3.3. *Evaluer intuitivement les préférences du client pour une gamme de prix et de produit.*
- 3.4. *reconnaître les produits et les services disponibles dans la surface de distribution et dans les catalogues des fournisseurs.*

### 4. Décrire les produits et les services proposés.

- 4.1. Situer un produit ou un service à partir des concepts de base de l'action commerciale.
- 4.2. Présenter un produit ou un service sur la base d'une fiche signalétique.
- 4.3. *S'adapter au niveau d'information du client.*
- 4.4. *Repérer et justifier les différences objectives entre marques d'un même produit et entre produits d'une même marque.*
- 4.5. *Connaître les modes d'emploi spécifiques à la présentation de certains biens.*
- 4.6. *Appliquer les modes d'emploi lors de la démonstration devant la clientèle.*

## 3. ARGUMENTER UNE VENTE

### 1. Construire un argumentaire.

- 1.1. Structurer une argumentation à partir d'une trame préétablie et y inclure:
  - ◆ Les besoins du client;
  - ◆ Les caractéristiques et qualités des produits proposés;
  - ◆ Les services disponibles;
  - ◆ Les termes de livraison;
  - ◆ Le prix;
  - ◆ Les modalités de paiement;
  - ◆ La valeur symbolique du produit.
- 1.2. Exécuter un scénario de vente.
- 1.3. *Identifier les services offerts par le magasin (étendue, limites).*

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](mailto:contact@cefagilly.be)  
**[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)**

---

- 1.3. *Identifier les différents stades du processus de décision d'achat.*
- 1.4. *Appliquer les techniques de ventes complémentaires.*
- 1.5. *Faire preuve d'aisance et d'à propos.*
- 1.6. *Adopter le comportement adéquat en cas de non-conclusion d'une vente.*
- 1.7. *Identifier les signes verbaux et non verbaux révélant une volonté d'achat.*
- 1.8. *Anticiper les objections et y répondre*

## 2. Formuler une offre de prix et la justifier.

- 2.1. *Identifier les éléments négociables dans une vente.*
- 2.2. *Respecter la marge de manœuvre autorisée par la politique commerciale du magasin.*
- 2.3. *Justifier un prix à partir de la valeur ajoutée incorporée dans la marchandise*

## **4. ASSURER LA MANUTENTION DES MARCHANDISES**

### 1. Participer à la réception des marchandises.

- 1.1. *Identifier les intermédiaires et leur rôle dans le circuit de distribution.*
- 1.2. *Différencier et compléter les documents liés à la réception.*
- 1.3. *Vérifier l'adéquation entre le bon de commande, le bon de livraison, la marchandise effectivement reçue et, éventuellement, la facture.*
- 1.4. *Encoder les entrées et les retours de marchandises à l'aide d'un logiciel de gestion des stocks.*
- 1.5. *Appliquer une procédure de vérification des marchandises reçues.*
- 1.6. *Identifier les raisons justifiant le retour de marchandises aux fournisseurs et en repérer*



# 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](mailto:contact@cefagilly.be)  
[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)

## 2. Stocker les marchandises.

- 2.1. Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation des marchandises.
- 2.2. Repérer la procédure de stockage et les méthodes de rotation.
- 2.3. *Identifier les priorités: articles manquants en rayon, promotions,...*
- 2.4. *Effectuer les entreposages adéquats et appliquer les techniques particulières.*

## 3. Utiliser le matériel de manutention.

- 3.1. *Maîtriser les gestes professionnels spécifiques à la manutention.*
- 3.2. *Interpréter le mode d'emploi et respecter les instructions d'utilisation des appareils de manutention.*
- 3.3. *Appliquer les normes de sécurité et déceler les dysfonctionnements et défauts du matériel.*
- 3.4. *Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection.*

## 4. Assurer le conditionnement et la transformation des marchandises périssables et contrôler leur fraîcheur.

- 4.1. *Appliquer les techniques et les gestes professionnels liés au conditionnement des fruits et légumes, salaisons, ...*
- 4.2. *Identifier les produits relevant d'une vente rapide, en accord avec le responsable.*
- 4.3. *Utiliser correctement et de manière sécuritaire les outils de pesée, de découpe et d'emballage.*

## 5. Préparer les marchandises.

- 5.1. Appliquer la réglementation en matière d'affichage, de codification et d'étiquetage.
- 5.2. Appliquer les règles d'étiquetage en usage dans la surface de distribution ou dans le magasin.
- 5.3. Appliquer les règles de codification en usage dans l'entreprise.
- 5.4. Appliquer les règles d'affichage.
- 5.5. Appliquer les règles relatives aux pratiques commerciales en matière d'étiquetage et d'affichage.

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 !



## 6. Approvisionner les rayons.

- 6.1. Appliquer les méthodes de réassortiment et les techniques de mise en évidence des produits en usage dans l'entreprise.
- 6.2. Vérifier l'adéquation de l'assortiment par rapport aux achats suggérés.
- 6.3. Identifier les situations où une intervention rapide s'impose.
- 6.4. Appliquer les techniques particulières de mise en rayon set en gondoles des marchandises.

## **5. ASSURER LA PRESENTATION ET LA MISE EN VALEUR DES MARCHANDISES**

### 1. Réaliser des lettrages.

- 1.1 Maîtriser l'écriture normalisée à main levée et utiliser les fonctions de base d'un logiciel spécifique à la réalisation de lettrages.
- 1.2 Appliquer les techniques de réalisation de lettrages : par transfert de lettres, à main levée, à l'aide de gabarits).

### 2. Utiliser les mannequins.

- 2.1. Reconnaître les principales catégories de mannequins et leurs usages spécifiques.
- 2.2. Sélectionner le matériel et déterminer:
  - ◆ Le style de présentation;
  - ◆ L'emplacement du mannequin en fonction de l'espace disponible, de l'environnement, de l'éclairage, de la silhouette et du mouvement du mannequin.
- 2.3. Choisir les vêtements correspondant à la taille du mannequin, au style du magasin et aux promotions en cours.
- 2.4. Appliquer les techniques d'épinglage, de pliage et d'ajustement de vêtements en tenant compte de l'angle de vision que présente la vitrine.
- 2.5. Choisir les perruques et les accessoires vestimentaires les mieux adaptés aux vêtements présentés, au style de magasin et à sa clientèle.



# **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](mailto:contact@cefagilly.be)  
**[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)**

---

### 3. Utiliser des présentoirs.

- 3.1. Appliquer des techniques d'exposition de la marchandise.
- 3.2. Appliquer des techniques de suspension de marchandises avec fil.
- 3.3. Maîtriser les gestes professionnels pour réaliser un emballage courant, un emballage de sécurité, un emballage cadeau, etc.
- 3.4. *Reconnaître différents types de présentoirs et leurs usages spécifiques.*

### 4. Concevoir et réaliser un projet de vitrine et d'étalage intérieur.

- 4.1. Identifier les différents types d'étalages et leur impact commercial.
- 4.2. Reconnaître les pensées structurant l'organisation d'étalages commerciaux à partir de critères tels que:
  - ◆ Simplicité, sobriété;
  - ◆ Représentativité de l'assortiment présenté;
  - ◆ Choix des produits associés et complémentaires;
  - ◆ Mise en situation d'utilisation;
  - ◆ Exploitation d'un thème, d'une histoire;
  - ◆ Mise en évidence de symboles;
  - ◆ Respect du trajet visuel;
  - ◆ Etc.
- 4.3. Organiser l'espace d'un étalage, d'une vitrine ou d'une gondole en fonctions d'intentions structurantes et de rapports cohérents.
- 4.4. Analyser les données du projet.
- 4.5. Explorer les possibilités offertes par la thématique retenue.
- 4.6. Réaliser un croquis à main levée ou un plan d'implantation sommaire de manière à assurer la communicabilité du projet.
- 4.7. Reproduire un élément graphique simple.
- 4.8. Chiffrer les coûts de réalisation.
- 4.9. Réaliser des étalages et des vitrines dans les limites d'un budget alloué et d'un temps limité.





# 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](mailto:contact@cefagilly.be)  
[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)

## 5. Utiliser les éléments d'éclairage.

5.1. Evaluer l'intensité lumineuse nécessaire à l'éclairage de diverses zones et éléments d'une vitrine ou d'un étalage.

5.2. Appliquer des techniques de:

- ◆ Création d'ambiance par la lumière,
- ◆ Mise en valeur d'un objet par la lumière.

## 6. Promouvoir un service et un produit sur le point de vente.

6.1. Réaliser un scénario de vente promotionnelle d'un produit courant.

6.2. Appliquer les techniques de marketing ciblé.

6.3. Appliquer la législation relative aux opérations commerciales et promotionnelles.

6.4. Déterminer le contenu et le style d'un message publicitaire.

# 6. EFFECTUER LES OPERATIONS LIEES A L'ENREGISTREMENT DES MARCHANDISES ET AU PAIEMENT

## 1. Etablir des documents commerciaux, effectuer des opérations liées à la caisse.

1.1. Reconnaître les documents commerciaux courants et leur usage.

1.2. Connaître les transactions liées aux opérations de caisse: paiement, échanges, remboursements, mises de côté, rapport de caisse, bordereau de dépôt, etc.

1.3. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de facturation.

1.4. Calculer:

- ◆ Un prix de vente en tenant compte des taxes, réductions commerciales, escomptes, frais de transport, acomptes reçus, consignation d'emballages, reprise éventuelle, etc.;
- ◆ Le pourcentage d'un nombre;
- ◆ Une commission.

1.5. Utiliser le matériel et l'équipement relatif aux opérations de caisse.





# **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](mailto:contact@cefagilly.be)  
**[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)**

---

## 2. Préparer le poste de travail.

- 2.1. Assurer le fonctionnement de la caisse.
- 2.2. Préparer la caisse.

## 3. Pointer, scanner les marchandises.

- 3.1. Estimer la vraisemblance du coût total des achats.
- 3.2. Maîtriser l'usage du clavier.
- 3.3. Interpréter les messages affichés à l'écran et agir adéquatement.
- 3.4. Appliquer les prix du jour.
- 3.5. Appliquer les transactions liées aux opérations de caisse.
- 3.6. Etablir un rapport de caisse.
- 3.7. S'assurer que le client présente toutes les marchandises à la caisse.

## 4. Emballer la marchandise.

4.1. Maîtriser les gestes professionnels spécifiques aux opérations matérielles nécessaires compte tenu de la nature du produit ou du service.

## 5. S'occuper des marchandises retournées et des réclamations.

5.1. Appliquer les consignes fixées par l'entreprise ou le fabricant pour un retour de marchandise non conforme.

## 6. Tenir à jour des fiches de stocks.

- 6.1. Connaître les techniques de valorisation des stocks.
- 6.2. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks.

## 7. Gérer l'après-vente.

7.1. Compléter les documents administratifs: fiche de crédit, contrat de service après-vente, garantie, contrat de location, etc.



**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](mailto:contact@cefagilly.be)  
[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)

---

8. Traiter des plaintes.

- 8.1. *Mettre en œuvre une technique de reformulation de la plainte.*
- 8.2. *Choisir un traitement approprié ou orienter le client vers un responsable du magasin.*
- 8.3. *Evaluer la satisfaction du client.*

**7. PARTICIPER AUX COMMANDES ET AUX LIVRAISONS**

1. Etablir les commandes sous la responsabilité du commerçant.

- 1.1. Différencier et compléter les documents liés à l'approvisionnement.
- 1.2. Commander par téléphone, par fax, par E Mail, etc.

2. Participer aux inventaires.

- 2.1. Connaître les différentes formes d'inventaire et l'utilité de chacune.
- 2.2. Appliquer une méthode appropriée
- 2.3. Compléter des fiches d'inventaire

3. Participer aux décisions relatives aux choix commerciaux.

- 3.1. *Participer aux actions commerciales de l'entreprise: repérer les articles vedettes faire une hypothèse sur les raisons d'une mévente, suggérer des actions concrètes à l'intérieur du magasin.*



## 8. APPLIQUER DES TECHNIQUES DE VENTE A DISTANCE

### 1. Pratiquer la vente par téléphone.

- 1.1. Identifier les principes et les contextes d'application de la vente par téléphone.
- 1.2. *Etablir la trame de l'entretien: prise de contact, message de vente (besoins du client avantages et bénéfices du produit ou du service), anticipation et réponse aux objections conditions de vente conclusion.*
- 1.3. *Poser sa voix*
- 1.4. *Argumenter la vente.*
- 1.5. *Conclure l'entretien et prendre congé du client*

### 2. Pratiquer la vente informatisée.

- 2.1. Utiliser les différentes utilisations d'Internet.
- 2.2. Utiliser les outils Internet et le courrier électronique.
- 2.3. *Appliquer les techniques de navigation dans Internet pour rechercher des informations commerciales.*

### 3. Pratiquer la vente par correspondance.

- 3.1. Identifier les principes et les contextes d'application de la vente par correspondance.
- 3.2. *Appliquer les méthodes de vente par correspondance.*

## 9. RESPECTER LES REGLES DE SECURITE

### 1. Manipuler correctement les matières dangereuses et les marchandises délicates.

- 1.1. Interpréter les logos qui désignent des matières dangereuses.
- 1.2. *Appliquer les procédures prévues en cas d'urgence.*



# **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](mailto:contact@cefagilly.be)  
**[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)**

---

## 2. Contribuer à la prévention contre le vol.

- 2.1. Identifier les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage.
- 2.2. *Appliquer les précautions prescrites dans la manipulation des marchandises dangereuses ou délicates.*
- 2.3. *Appliquer les procédures prescrites en cas d'accident et de risque de contamination*
- 2.4. *Interpréter les réglementations relatives aux matières dangereuses et établir la responsabilité des personnes dans leur fonction.*
- 2.5. *Appliquer les principes de base de l'ergonomie dans la manipulation des charges pondéreuses.*

## 3. Suivre les procédures prévues en cas d'urgence.

- 3.1. Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.
- 3.2. *Détecter les comportements suspects des clients, les zones et les articles à risque.*
- 3.3. *Appliquer les procédures définies par l'entreprise en cas de vol par les clients ou le personnel.*
- 3.4. *Appliquer les mesures de sécurité prescrites au cours des opérations de caisse.*
- 3.5. *Appliquer la politique de l'entreprise en matière de manipulation de fonds.*
- 3.6. *Mettre en œuvre les moyens de prévention des vols.*

## 4. Appliquer les normes d'hygiène.

- 4.1. *Avoir une hygiène personnelle irréprochable pendant toute la durée du travail.*
- 4.2. *Reconnaître les éléments qui doivent être contrôlé lors de la manipulation de produits alimentaires.*
- 4.3. *Respecter les obligations légales des personnes manipulant des produits alimentaires.*
- 4.4. *Identifier les contrôles et les procédures utilisés dans l'entreposage et la mise en vente des différents produits.*
- 4.5. *Appliquer les normes de propreté des ustensiles, de l'équipement, des zones de préparation et de présentation des marchandises.*

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](mailto:contact@cefagilly.be)  
[www.cefagilly.be](http://www.cefagilly.be)

## 5. Utiliser le matériel et l'équipement selon les principes de sécurité et d'hygiène.

- 5.1. Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de soulever et de manipuler des charges pondéreuses en toute sécurité physiologique.
- 5.2. Déceler les éventuels dysfonctionnements du matériel de manutention.
- 5.3. Maîtriser les gestes professionnels dans la manipulation des outils tranchants, contondants de manutention.
- 5.4. Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection.
- 5.5. Situer sa responsabilité dans la gestion collective de l'hygiène et de la sécurité d'une surface de vente.

## **10. CONTRIBUER AU BON FONCTIONNEMENT DU MAGASIN ET GERER LA QUALITE**

### 1. Contribuer à l'image de marque du magasin.

- 1.1. Réagir aux appels du personnel et des responsables du magasin.
- 1.2. Nettoyer les rayons, le sol en cas de nécessité.
- 1.3. Veiller au rangement du magasin, des rayons, des caddies et des paniers;
- 1.4. Veiller à l'accessibilité des rayons et au dégagement des allées.
- 1.5. Veiller à son hygiène personnelle et au soin de sa tenue vestimentaire durant toute la journée.

### 2. Veiller à la qualité des produits et des services.

- 2.1. Evaluer son travail au regard des exigences de l'approche qualité.
- 2.2. Déterminer les moyens individuels et collectifs susceptibles d'améliorer le fonctionnement du magasin dans le sens des objectifs de qualité.
- 2.3. Contrôler la mise en rayon des produits et leur conformité par rapport aux normes de qualité définies par le magasin.
- 2.4. Respecter la réglementation en matière de prix, d'hygiène et d'information sur les produits.
- 2.5. Informer le responsable des achats des défauts constatés dans la qualité des produits.
- 2.6. Prendre des mesures immédiates pour maintenir l'achalandage de l'espace de vente et assurer la protection des produits.

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 !**



*2.7. Proposer des améliorations dans la présentation marchande des produits, l'information sur les produits, le choix des équipements et accessoires.*

## **11. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE**

### 1. Cadrer l'emploi de vendeur sur le marché de l'emploi.

- 1.1. *S'informer des caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente: types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunérations, possibilités d'avancement.*
- 1.2. *S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.*
- 1.3. *Situer son travail dans l'ensemble de l'activité économique*

### 2. Développer des attitudes professionnelles.

- 2.1. *S'affirmer avec courtoisie: faire répéter, prendre la parole en public, exprimer son avis.*
- 2.2. *S'imposer de la rigueur dans le travail: planifier ses activités, accroître sa capacité d'apprendre, auto-évaluer son travail, être vigilant, ponctuel, être réceptif aux évolutions du métier, développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation.*
- 2.3. *Faire preuve de diplomatie, d'empathie: garder son calme, saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur, faire preuve de courtoisie.*
- 2.4. *Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités.*

-----

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