CAP Équipier Polyvalent du Commerce

Le titulaire du CAP Équipier Polyvalent du Commerce a accès au système d’information de l’entreprise. Ses compétences numériques doivent lui permettre une utilisation rationnelle du Système d’Information pour conduire ses activités quotidiennes. Ses usages s’intègrent dans les processus métiers.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVITE** | **BLOCS DE COMPETENCES** | **UNITES** |
| **Activité 1** Recevoir et suivre les commandes | **1 – Recevoir et suivre les commandes*** Participer à la passation des commandes fournisseurs
* Réceptionner
* Stocker
* Préparer les commandes destinées aux clients
 | UP1 |
| **Activité 2**Mise en valeur et approvisionnement | **2 – Mettre en valeur et approvisionner*** Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits
* Mettre en valeur les produits et l'espace commercial
* Participer aux opérations de conditionnement des produits
* Installer et mettre à jour la signalétique
* Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire
 | UP2 |
| **Activité 3**Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat | **3 – Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat*** Préparer son environnement de travail
* Prendre contact avec le client
* Accompagner le parcours client dans un contexte omni canal
* Finaliser la prise en charge du client
* Recevoir les réclamations courantes
 | UP3 |
|  | **4 - Prévention Santé Environnement*** Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation
* Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention
* Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix
* Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté
* Agir face à une situation d'urgence
 | U 4 |
|  | **5 – Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique****Français*** Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer
* Reformuler, à l'écrit et à l'oral, un message lu ou entendu
* Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer
* Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques
* Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier

**Histoire-géographie-enseignement moral et civique*** Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG)
* S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie (HG)
* Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC)
* Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (EMC)
* Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)
 | U 5 |
|  | **6 - Mathématiques*** Rechercher, extraire et organiser l’information
* Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité
* Expérimenter, utiliser une simulation
* Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d’une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion
* Rendre compte d’une démarche, d’un résultat, à l’oral ou à l’écrit en utilisant des outils et un langage approprié
 | U 6 |
|  | **7 - Éducation physique et sportive*** Développer sa motricité
* S'organiser pour apprendre et s'entraîner
* Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter
* Construire durablement sa santé
* Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique
 | U 7 |
|  | **8 - Langue vivante étrangère**L’épreuve de LV étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences à :* Comprendre la langue orale
* Comprendre un document écrit
* S’exprimer à l’écrit
* S’exprimer à l’oral en continu
* Interagir à l’oral
 | U 8 |
|  | **Facultatif Langue vivante**L’épreuve de LV étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences à :* S’exprimer oralement en continu
* Interagir à l’oral
* Comprendre un document écrit dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle
 | U6 |

# Définition

Le titulaire du diplôme « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omni canal au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Pour ce faire, il respecte les règles d'hygiène et de sécurité.
Son activité consiste à :
- assurer la réception et le suivi des commandes et des colis ;
- contribuer à l'approvisionnement et à la mise en valeur de l'unité commerciale ;
- accueillir, informer, conseiller et accompagner le client tout au long de son parcours d'achat.

# Contexte professionnel

## Emplois concernés

Le titulaire du diplôme peut exercer dans tout type d'unité commerciale distribuant des produits et des services.
Les appellations les plus courantes des emplois relevant du commerce sont les suivantes :
- Employé de libre-service, de grande surface, de rayon
- Équipier de vente
- Équipier polyvalent
- Équipier de caisse
- Équipier de commerce
- Employé de libre-service caissier, caissier de libre-service, hôte / hôtesse de caisse
- Employé de commerce
- Vendeur en produits frais commerce de gros ou de détail
- Vendeur en alimentation générale
- Vendeur en produits utilitaires
- Vendeur en prêt-à-porter, en confection.

Après une expérience professionnelle, le titulaire du diplôme peut évoluer vers des emplois de :
- Adjoint au responsable de magasin de détail
- Adjoint au chef de rayon produits alimentaires
- Adjoint au responsable de rayon produits non alimentaires
- Adjoint au responsable drive en grande distribution.

## Types d’organisations, de produits, de clientèle

Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce ses activités dans tous les types d'unités commerciales, qu'il s'agisse de détaillants ou de grossistes.

## Place dans l’organisation

Le titulaire du « CAP Équipier polyvalent du commerce » est placé sous la responsabilité d'un:
- manageur ou chef de rayon,
- chef d'équipe,
- chef de caisse,
- directeur ou responsable de magasin,
- directeur adjoint de magasin,
- responsable de département ou de secteur,
- etc.
Il respecte la politique commerciale de l'entreprise et applique les consignes qui lui sont transmises.

## Environnement économique et technologique des emplois

Le champ professionnel du « CAP Équipier polyvalent du commerce » se caractérise par :
- **Un impact stratégique de la digitalisation** sur les unités commerciales qui sont conduites dès lors à repenser leur organisation, leur assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), leur agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés à des nouveaux services comme le « click and collect », l'intégration d'outils digitaux, etc.) et donc à revisiter les rôles et les missions des personnels.
- **Le développement de l'omnicanalité** qui remet en cause l'approche commerciale envers les clients dont les parcours d'achat et d'accès à l'information se diversifient et se complexifient. Mais une omnicanalité qui contribue à améliorer les performances, à enrichir l'offre en l'accompagnant notamment d'un nombre croissant de services, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client et qui implique une évolution forte des compétences des personnels. Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de toujours mieux servir les clients pour réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux et en en maximisant les bénéfices. Le niveau de service fourni contribue également à la satisfaction d'un enjeu majeur : se différencier sur des marchés toujours plus concurrentiels.
- La nécessaire prise en compte de **l'accroissement continu des exigences des consommateurs** sans cesse mieux informés que ce soit sur le plan quantitatif que qualitatif (attentes en matière de conseils individualisés, de traçabilité, de qualité des produits, d'éthique, de productions locales, de protection du consommateur, etc.).
- **Une technicité accrue des produits** induisant une montée en expertise des conseillers de vente.
- **Des règlementations renforcées**, notamment celles liées aux métiers de l'alimentation (hygiène, sécurité, tenue professionnelle, techniques de conservation et de présentation des produits de conservation limitée…).
- L'indispensable prise en compte des **enjeux liés au développement durable** à la fois en termes de règlementation et de responsabilité sociétale et environnementale des unités commerciales.

# Règlement d’examen

|  |  |
| --- | --- |
| Spécialité :**EQUIPIER POLYVALENT DE COMMERCE****Certificat d’aptitude professionnelle** | Candidat Scolaire (établissement public ou privé sous contrat), Apprentis (CFA ou section d’apprentissage habilités au CCF), Formation professionnelle continue (Établissements publics) |
| Épreuves | Unités | Coef. | Mode | Durée |
| UNITES PROFESSIONNELLES |
| **EP1 Réception et suivi des commandes** | UP1 | 3 | CCF *(1)* |  |
| **EP2 Mise en valeur et approvisionnement** | UP2 | 5 | CCF |  |
| **EP3 Conseil et accompagnement du client dans son parcours d’achat** | UP3 | 6 | CCF |  |
| UNITES D’ENSEIGNEMENT GENERAL |
| **EG1 Prévention Santé Environnement** | UG1 | **1** | CCF |  |
| **EG2 Français, histoire géographie et enseignement moral et civique** | UG2 | **3** | CCF |  |
| **EG3 Mathématiques et physique-chimie** | UG3 | **2** | CCF |  |
| **EG4 Éducation physique et sportive** | UG4 | 1 | CCF |  |
| **EG5 Langue vivante étrangère** | UG5 | 1 | CCF |  |
| **Épreuve facultative Langue vivante** *(2)* | UF | 1 | Ponctuel oral | 12 min |
| 1. *CCF : Contrôle en cours de formation*
2. *Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme*
 |