

BAC PROFESSIONNEL COMMERCE

Suivi de progression

Ce que doit acquérir un(e) apprenti(e)
pendant sa formation et chez son employeur

Champ d'activité de l'apprenti en BAC professionnel commerce

L'apprenti en BAC professionnel commerce devra acquérir des compétences pour :

- Participer à l'approvisionnement
- Vendre, conseiller et fidéliser
- Participer à l'animation de la surface de vente
- Assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction.

Il devra apprendre à :

- Adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation clientèleMaîtriser sa communication
- Gérer les priorités
- Travailler en équipementsFaire preuve d'autonomie, de réactivité, notamment pour faire face aux variations de l'affluence de la clientèle
- Prendre des initiatives

Pendant toute sa formation, l'apprenti(e) devra respecter les règles de sécurité, d'hygiène et en faveur de l'environnement.

FONCTION 1 : ANIMATION COMMERCIALE					
Activité 1 : La mise en place de l'offre « produit »					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		Mise en œuvre des facteurs d'ambiance	Implantation conforme aux objectifs du point de vente (état attractif et esthétique) Valorisation de l'espace de vente		
		Mise en place des actions de merchandising de « séduction »			
		Mise en place de la signalétique	Amélioration du niveau d'information de la clientèle		
		Maintien de l'attractivité du rayon et/ou du linéaire			
		Participation à la mise en place ou à l'aménagement de la vitrine et/ou d'autres supports de présentation des produits			
Activité 2 : La mise en scène de l'offre			Développement des ventes au travers des actions promotionnelles et de l'animation		
		La promotion : participation aux opérations de développement de la clientèle (publipostage, prospection, affichage), préparation des actions de promotion (mise en place des podiums), suivi et contrôle qualitatifs des opérations de promotion	Satisfaction et fidélisation de la clientèle		
		L'animation : participation à la mise en place d'animations, mise en œuvre des techniques d'animation, réalisation de ventes spécifiques à l'animation, suivi et contrôle qualitatifs des actions d'animation	Efficacité des différentes opérations de promotion et d'animation		

* 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie

FUNCTION 2 : GESTION DES PRODUITS ET GESTION COMMERCIALE					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		Approvisionnement/réassort : application des procédures d'approvisionnement en fonction du circuit de distribution ; réception des produits ; participation à la préparation et au suivi de la commande jusqu'à la mise en vente du produit ; participation aux inventaires	Adéquation de l'approvisionnement aux besoins		
		Implantation des produits dans l'espace de vente : implantation des produits dans le linéaire en fonction des indicateurs de gestion ; présentation des produits et contrôle de l'état marchand (péremption, état du produit, du conditionnement...) et la signalétique.	Maintien de l'état marchand du rayon et de l'espace de vente		
		Gestion du linéaire : collecte d'informations chiffrées pour renseigner un tableau de bord ; participation à l'analyse des résultats du linéaire (permanent, promotions, mises en avant) ; participation à la gestion des stocks	Exploitation pertinente des données chiffrées		
		Gestion de l'espace vente : calcul et analyse de ratios significatifs, économiques et financiers ; relevés de prix ; application des règles de lutte contre la démarque ; transmission d'informations aux membres de l'équipe	Fiabilité de la transmission des informations		
		Gestion et prévention des risques : application des règles d'hygiène de sécurité, liées aux personnes, produits et équipements. Repérage des anomalies et dysfonctionnements relatifs à la sécurité et transmission au responsable.	Permanence de la vigilance en matière e prévention des risques, d'hygiène et de sécurité		

*** 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie**

FONCTION 3 : vente					
Vu en entreprise ✓	Acquis en entreprise *1-2-3-4	Tâches	Indicateurs	Vu au CFA ✓	Acquis au CFA *1-2-3-4
		Avant la vente : qualification de la clientèle sur la zone de chalandise (caractéristiques de la clientèle) ; détermination des besoins de la clientèle ; préparation des produits, des supports et des outils d'aide à la vente ; exploitation de documentations liées au(x) produit(s) et d'argumentaires ; comparaison des offres de la concurrence.	Amélioration du niveau d'information sur la clientèle et ses attentes		
		Pendant l'entretien de vente : accueil ; identification des mobiles, des motivations et des freins ; information et conseil ; argumentation sur les produits et leur utilisation ; traitement des objections ; réalisation de la vente et proposition de vente additionnelle et/ou de services associés ; mise en œuvre des techniques de fidélisation ; rédaction de documents destinés au client (carte fidélité, fiche de garantie...) ; encaissement et prise de congé.	Réalisation des ventes dans le cadre des objectifs impartis Satisfaction et fidélisation de la clientèle		
		Après la vente : suivi des commandes, en relation avec le client et le fournisseur ; réalisation des opérations relatives aux difficultés rencontrées ou aux problèmes identifiés (retour de marchandises...) ; mise à jour des informations du fichier client ; relevé des informations relatives aux ventes personnelles effectuées (en vue du compte-rendu)	Fiabilité de l'analyse consécutive à la vente.		

*** 1 : non acquis ; 2 : en cours d'acquisition ; 3 : acquis si accompagné ; 4 : acquis en autonomie**