

**CAP EMPLOYÉ DE VENTE**  
**option produits alimentaires**  
**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 CAP vente, option produits alimentaires

L'apprenti en CAP vente accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques du produit, conseille et conclut la vente. Il contribue à la fidélisation de la clientèle. . Il participe à la réception, à la préparation et la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition. Il est placé sous l'autorité du commerçant.

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

<b>FONCTION 1 : RÉCEPTION DES PRODUITS ET MISE EN ÉTAT DE CONSERVATION</b>					
<b>Vu en entreprise</b> ✓	<b>Acquis en entreprise</b> *1-2-3-4	<b>Tâches</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vu au CFA</b> ✓	<b>Acquis au CFA</b> *1-2-3-4
		Réception des produits: contrôles (y compris la traçabilité) et transmission des informations	Adéquation livraison/réception Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité Rangement des produits en lieu et place appropriés (chambres froides, vitrines réfrigérées...) Respect des consignes d'utilisation du matériel Maintien des locaux et des équipements en état de propreté constant		
		Saisie des données			
		Rangement des produits en fonction de leur spécificité			
		Approvisionnement du point de vente à partir des réserves, des locaux de fabrication ou des lieux de stockage			
		Fractionnement en unités de vente			
		Détection et retrait des produits impropres à la vente			
		Vérification des températures des chambres froides			
		Nettoyage des équipements et des locaux			

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

<b>FONCTION 2 : EXPÉDITION DES PRODUITS</b>					
<b>Vu en entreprise</b> ✓	<b>Acquis en entreprise</b> *1-2-3-4	<b>Tâches</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vu au CFA</b> ✓	<b>Acquis au CFA</b> *1-2-3-4
		Préparation des produits jusqu'à l'étiquetage de destination	Adéquation de l'emballage au produit. Adéquation de l'expédition à la commande Fiabilité de l'adressage et des documents d'expédition		
		Établissement des documents d'expédition			
		Remise des colis au client			

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

<b>FONCTION 3 : SUIVI MARCHAND DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES</b>					
<b>Vu en entreprise</b> ✓	<b>Acquis en entreprise</b> *1-2-3-4	<b>Tâches</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vu au CFA</b> ✓	<b>Acquis au CFA</b> *1-2-3-4
		<b>Mise en rayon, en vitrine- garnissage des étals</b>	Identification rapide des produits dans l'assortiment Maintien de l'attractivité du point de vente Présentation esthétique des produits et/ou des fabrications Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité		
		Lecture des caractéristiques techniques et commerciales des produits			
		Maintien et contrôle des températures des fabrications et des produits, chauds ou froids			
		Détection et retrait des produits impropres à la vente			
		Mise en valeur des produits et/ou des fabrications			
		Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation			
		Opérations de pré-conditionnement : coupe, découpe, tranchage...			
		Proposition des quantités à commander ou à fabriquer (produits ou emballages) : achats courants			
		Préparation et nettoyage quotidiens des équipements, de l'espace de vente, des réserves, des locaux réfrigérés ou non			
		Comptage des produits (inventaires ponctuels, annuels)			

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

<b>FONCTION 4 : VENTE</b>					
<b>Vu en entreprise</b> ✓	<b>Acquis en entreprise</b> *1-2-3-4	<b>Tâches</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vu au CFA</b> ✓	<b>Acquis au CFA</b> *1-2-3-4
		<b>Accueil du client</b>	Réalisation de ventes		
		Écoute et recherche des besoins et motivations	Adéquation de l'emballage au produit (le cas échéant)		
		Sélection et apport de précisions spécifiques aux produits adaptés au besoin du client	Participation à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires et de marge		
		Argumentation	Satisfaction et fidélisation de la clientèle		
		Réponse aux objections les plus courantes	Transmission au responsable des réactions de la clientèle		
		Prise de commande simple			
		Conclusion de la vente			
		Réalisation de ventes additionnelles			
		Réalisation d'opérations complémentaires (découpe, emballage...)			
		Établissement des documents de vente (fiche de débit, facture, bon de caisse...) éventuellement			
		Éventuellement, encaissement selon le mode de paiement et/ou mise à jour du fichier informatisé			
		<b>Prise de congé du client</b>			

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

<b>FONCTION 5 : ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE</b>					
<b>Vu en entreprise</b> ✓	<b>Acquis en entreprise</b> *1-2-3-4	<b>Tâches</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Vu au CFA</b> ✓	<b>Acquis au CFA</b> *1-2-3-4
		Information du client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat	Réponse adaptée au besoin du client ; satisfaction et fidélisation de la clientèle Transmission des réactions des clients Comportement adapté aux exigences de l'entreprise		
		Participation à l'information du client (publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation...)			
		Proposition de services liés au produit (livraison, portage, retouche...)			
		Proposition de services liés au client (carte de fidélité, de paiement...)			
		Proposition de services liés au prix (crédit, réduction...)			
		Mise à jour du fichier "clients"			
		Traitement des réclamations courantes des clients en fonction des procédures			
		Participation aux manifestations promotionnelles ou événementielles			
		Livraison éventuellement			

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