

**II - SAVOIRS ASSOCIES**

SAVOIRS ASSOCIÉS

**OPTION A – PRODUITS ALIMENTAIRES**

**S.0. Méthodologie de la nutrition et de l'hygiène**

- S.0.1. La nutrition
- S.0.2. L'hygiène et la prévention
- S.0.3. La qualité alimentaire

**S.1. Réception, mise en stock, expédition des produits alimentaires**

- S.1.1. En commerce de détail et de gros
- S.1.2. En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste (1)

**S.2. Suivi des familles de produits alimentaires**

- S.2.1. Les familles de produits alimentaires
- S.2.2. La présentation des produits alimentaires

**OPTION B – PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT**

**S.1. Réception et mise en stock des produits**

**S.2. Suivi d'assortiments**

**OPTIONS A et B**

**S.3. Vente**

**S.4. Accompagnement de la vente**

**S.5. Environnement économique, juridique et social des activités Professionnelles**

(1) Cette partie spécifique du référentiel ne concerne que les postulants au diplôme qui se forment et travaillent dans le cadre d'un entrepôt ou d'une entreprise de distribution-grossiste. Elle s'ajoute aux compétences listées en S.1.1

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.0.1. LA NUTRITION</b></p> <p><b>S.0.1.1. Les constituants des aliments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La nature des constituants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- glucides</li> <li>- protides</li> <li>- lipides</li> <li>- minéraux</li> <li>- vitamines</li> <li>- eau</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S.0.1.2. Les aliments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La valeur alimentaire des principaux aliments de chaque groupe</li> <li>• L'équivalence entre les divers aliments</li> <li>• La perception sensorielle des aliments : <ul style="list-style-type: none"> <li>- propriétés organoleptiques des aliments et des préparations</li> <li>- rôle des organes sensoriels</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S.0.2. L'HYGIÈNE ET LA PRÉVENTION</b></p> <p><b>S.0.2.1. Les micro-organismes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions de vie et multiplication</li> <li>• Les modes de contamination</li> <li>• Les guides des bonnes pratiques : règles d'hygiène professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- hygiène corporelle et vestimentaire</li> <li>- hygiène du matériel, des locaux</li> <li>- hygiène des manipulations</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rôle des principaux constituants alimentaires</li> <li>⇒ Différenciation des protides d'origine animale et d'origine végétale</li> <li>⇒ Différenciation entre lipides saturés et insaturés</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Estimation des valeurs nutritionnelles de plusieurs aliments dont les compositions sont données</li> <li>⇒ Analyse des préparations élaborées d'un point de vue de l'équilibre alimentaire</li> <li>⇒ Équivalence nutritionnelle entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- viandes, poissons, œufs</li> <li>- produits laitiers</li> <li>- légumes et fruits</li> <li>- aliments riches en amidon</li> </ul> </li> <li>⇒ Perception des saveurs élémentaires et des odeurs</li> <li>⇒ Facteurs qui concourent à mettre en valeur les aliments</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rôle des micro-organismes au travers d'exemples</li> <li>⇒ Conditions favorables ou non à la vie et à la multiplication des micro-organismes (oxygène, température, humidité, pH, composition du milieu)</li> <li>⇒ Règles préventives concernant le personnel, le matériel et les locaux</li> <li>⇒ Identification des points critiques : application de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point : analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise)</li> </ul>

**S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.0.2.2. L'altération des aliments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les causes d'altération</li> <li>• Les mesures d'hygiène</li> <li>• Les modes de conservation des aliments</li> </ul> <p><b>S. 0.2.3. La toxicité des aliments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les vecteurs d'intoxication</li> <li>• La prévention contre les contaminations par : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les ustensiles</li> <li>- les matériels</li> <li>- les emballages</li> <li>- les produits d'entretien</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S.0.3. LA QUALITÉ ALIMENTAIRE</b></p> <p><b>S.0.3.1. Les composantes de la qualité alimentaire</b> (critères nutritionnels, sanitaires, organoleptiques)</p> <p><b>S.0.3.2. Le maintien de la qualité lors de la commercialisation</b> (y compris transport et stockage)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions de conservation et de durée</li> <li>• Le maintien du froid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principales causes d'altération</li> <li>⇒ Risque d'évolution d'une denrée ou d'une préparation</li> <li>⇒ Mesures à prendre dans la préparation, la conservation et le transport des produits alimentaires</li> <li>⇒ Principes de conservation par la chaleur, par le froid, par modification de la composition du milieu (déshydratation, lyophilisation, atmosphère modifiée ou raréfiée sous vide, sel, sucre, vinaigre, alcool, par irradiation)</li> <li>⇒ Vecteurs les plus fréquemment impliqués (aliments, mains, atmosphère ambiante, points sensibles des matériels et mobiliers...)</li> <li>⇒ Règles d'utilisation des ustensiles, matériels, emballages et produits d'entretien</li> <li>⇒ Composantes de la qualité pour une composition ou un produit donné</li> <li>⇒ Paramètres à contrôler lors de la commercialisation d'un produit donné : <ul style="list-style-type: none"> <li>- température et durée</li> <li>- critère de qualité marchande</li> </ul> </li> <li>⇒ Mesures à prendre en cas d'altération</li> <li>⇒ Différenciation entre réfrigération et congélation</li> <li>⇒ Températures de conservation des différentes catégories d'aliments et des plats cuisinés</li> <li>⇒ Informations d'étiquetage pour aliments et denrées transformés par le froid</li> <li>⇒ Règles d'utilisation des produits congelés et surgelés</li> </ul>

Option A : Produits alimentaires

**S.0. MÉTHODOLOGIE DE LA NUTRITION ET DE L'HYGIÈNE**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La chaîne du froid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conséquences du non respect de la chaîne du froid</li> </ul>
<p><b>S.0.3.3. L'étiquetage des produits alimentaires</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principes à respecter</li> <li>⇒ Concordance des mentions obligatoires de l'étiquette avec le produit (composants, quantité, qualité)</li> </ul>
<p><b>S.0.3.4. Dispositifs réglementaires de contrôle</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le contrôle sanitaire et qualitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Services chargés des contrôles des denrées et des préparations alimentaires</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mesures d'hygiène et de santé publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rôle de l'inspection sanitaire et du service de la répression des fraudes et de la qualité</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les marques de salubrité : estampille, étiquette...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Nature des informations notées</li> </ul>

Option A : Produits alimentaires  
**S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION  
 DES PRODUITS ALIMENTAIRES**

**S.1.1. EN COMMERCE DE DÉTAIL ET DE GROS**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.1.1.1. La réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents de livraison</li> <li>• Les contrôles :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- les tests de contrôle qualité</li> <li>- Les tests de contrôle quantité</li> </ul> </li> <li>• Les cahiers des charges</li> <li>• Les anomalies de livraison</li> </ul> <p><b>S.1.1.2. La mise en stock</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipement et les installations du point de vente</li> <li>• Le rangement des produits en stock ou en magasin                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin</li> <li>- les outils de saisie d'informations</li> <li>- la circulation en réserve ou dans le magasin</li> <li>- les supports et contenants</li> <li>- le matériel d'aide à la manutention</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...)</li> <li>⇒ Rôle des mesures physiques (calibrage, température, fermeté...) et mode d'emploi des appareils utilisés (pénétrromètre, calibreuse...)</li> <li>⇒ Rôle des mesures chimiques (teneur en sucre, acidité...) et mode d'emploi des appareils utilisés (réfractomètre)</li> <li>⇒ Utilité des tests organoleptiques</li> <li>⇒ Mesure " poids ", " volumes ", " températures " et appareils utilisés (balances, sondes...)</li> <li>⇒ Clauses d'un cahier des charges, sur exemples</li> <li>⇒ Nature des informations à transmettre</li> <li>⇒ Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène, sur exemples</li> <li>⇒ Structures de stockage en réserve et des mobiliers de vente en magasin (casiers, rayons, gondoles...)</li> <li>⇒ Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...)</li> <li>⇒ Référencement des produits selon les règles de codification</li> <li>⇒ Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et utilisation</li> <li>⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation</li> <li>⇒ Principaux supports et contenants, et de leur traitement</li> <li>⇒ Différents matériels utilisés et règles de sécurité</li> </ul>

**S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION  
DES PRODUITS ALIMENTAIRES**

**S.1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.1.2.1. La réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents de livraison</li> <li>• Les contrôles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les tests de contrôle qualité</li> <li>- Les tests de contrôle quantité</li> </ul> </li> <li>• Les cahiers des charges</li> <li>• Les anomalies de livraison</li> </ul> <p><b>S.1.2.2. La mise en stock</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipement et les installations de l'entrepôt</li> <li>• Le rangement des produits <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin</li> <li>- les outils de saisie d'informations</li> <li>- la circulation en réserve ou dans le magasin</li> <li>- les supports et contenants</li> <li>- Le matériel d'aide à la manutention</li> </ul> </li> </ul>	<p><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...)</li> <li>⇒ Rôle des mesures physiques (calibrage, température, fermeté...) et mode d'emploi des appareils utilisés (pénétrömètre, calibreuse...)</li> <li>⇒ Rôle des mesures chimiques (teneur en sucre, acidité...) et mode d'emploi des appareils utilisés (réfractomètre)</li> <li>⇒ Utilité des tests organoleptiques</li> <li>⇒ Mesure " poids ", " volumes ", " températures " et appareils utilisés (balances, sondes...)</li> <li>⇒ Clauses d'un cahier des charges, sur exemples</li> <li>⇒ Nature des informations à transmettre</li> <li>⇒ Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène</li> <li>⇒ Structures de stockage (casiers, palettiers...)</li> <li>⇒ Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...)</li> <li>⇒ Référencement des produits selon les règles de codification</li> <li>⇒ Principe et rôle des différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...)</li> <li>⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation</li> <li>⇒ Principaux supports et contenants, et de leur traitement</li> <li>⇒ Différenciation des matériels utilisés et règles de sécurité applicables</li> </ul>

**S.1. RÉCEPTION, MISE EN STOCK, EXPÉDITION DES PRODUITS ALIMENTAIRES****S.1.2. EN ENTREPÔT OU EN ENTREPRISE DE DISTRIBUTION-GROSSISTE**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.1.2.3. L'expédition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La préparation de commande</li> <li>• La préparation des expéditions</li> <li>• L'étiquetage, le marquage des colis/produits</li> <li>• Les documents d'expédition</li> <li>• Le chargement des camions</li> </ul> <p><b>S.1.2.4. La manutention des produits<sup>(1)</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fonction cariste : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditions légales pour exercer la fonctions</li> <li>- les responsabilités pénales encourues</li> </ul> </li> <li>• La technologie des chariots automoteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la classification des chariots selon l'énergie, l'utilisation</li> <li>- les organes du chariot (batteries, circuit hydraulique, accessoires)</li> <li>- la maintenance de premier niveau</li> </ul> </li> <li>• La sécurité liée aux chariots : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la sécurité générale dans l'entreprise</li> <li>- les consignes d'utilisations en entreprise et sur la voie publique</li> <li>- les pictogrammes</li> <li>- les consignes en cas d'accidents et/ou d'incendie</li> </ul> </li> <li>• Les règles de conduite des chariots automoteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la stabilité du chariot</li> <li>- la circulation</li> <li>- le stockage et déstockage</li> <li>- le gerbage et dégerbage</li> <li>- le chargement et le déchargement</li> </ul> </li> <li>• La prévention des risques professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les gestes et postures</li> <li>- les risques professionnels</li> </ul> </li> </ul>	<p><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Nature des documents utilisés pour la recherche des produits commandés dans la structure de stockage</li> <li>⇒ Circuits de préparation de commande</li> <li>⇒ Différents types d'emballage utilisés</li> <li>⇒ Constitution de colis, de palettes homogènes</li> <li>⇒ Contenu d'une étiquette d'expédition ; nature des pictogrammes de manutention et place sur le support</li> <li>⇒ Nature des informations des différents documents d'expédition utilisés</li> <li>⇒ Procédures utilisées pour le chargement</li> <li>⇒ Rôle du cariste</li> <li>⇒ Conditions requises</li> <li>⇒ Indication des sanctions pénales encourues</li> <li>⇒ Différenciation des chariots utilisés</li> <li>⇒ Présentation des différents organes</li> <li>⇒ Règles à respecter (contrôles au départ, entretien des batteries)</li> <li>⇒ Nature des risques liés à la circulation d'un chariot</li> <li>⇒ Différents pictogrammes</li> <li>⇒ Indication des consignes applicables</li> <li>⇒ Informations données par une plaque de charge</li> <li>⇒ Règles de circulation et d'utilisation applicable à une situation donnée ; panneaux du code de la route</li> <li>⇒ Chariot à utiliser en fonction de la charge et de l'activité</li> <li>⇒ Principaux gestes et postures (INRS)</li> <li>⇒ Description des situations à risque</li> </ul>

(1) Enseignement facultatif



Option A : Produits alimentaires  
**S.2. SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES**

**S.2.1. LES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.2.1.1. Le point de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La chaîne de distribution</li> <li>• L'assortiment du point de vente</li> <li>• les méthodes de vente</li> <li>• Le personnel de vente</li> <li>• La concurrence</li> </ul> <p><b>S.2.1.2. Approche technologique et commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'approche technologique :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits de la boulangerie – viennoiserie (ex. pain multi-céréales)</li> <li>- produits de la pâtisserie, chocolaterie, glacierie, confiserie (ex.. savarin)</li> <li>- produits de la boucherie, produits carnés, gibiers et volaille (ex. poulet fermier)</li> <li>- produits de la charcuterie – traiteur (ex. pâté en croute)</li> <li>- produits de la poissonnerie (ex saumon)</li> <li>- fruits et légumes, vins et produits d'épicerie (ex. ananas, cidre)</li> <li>- fromages, produits de la crèmerie (ex. fromage à pâte molle à croûte fleurie)</li> </ul> </li> <li>- L'approche commerciale :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Illustration des circuits et canaux de distribution</li> <li>⇒ Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...)</li> <li>⇒ Principe de classement des produits</li> <li>⇒ Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (largeur, profondeur...)</li> <li>⇒ Principales méthodes de vente utilisées en alimentation</li> <li>⇒ Place dans le point de vente</li> <li>⇒ Exigences en matière de tenue professionnelle et de règles d'hygiène</li> <li>⇒ Aperçu des principales caractéristiques des concurrents</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Pour chaque famille de produits, il est nécessaire de choisir un produit complexe comme sujet d'étude</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Pour chaque produit étudié :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Caractéristiques techniques (composition, poids, valeur énergétique, fabricant...)</li> <li>⇒ Règles de conservation</li> <li>⇒ Règles d'hygiène</li> <li>⇒ Nature et rôle des caractéristiques commerciales (conditionnement, clientèle, publicité, garanties...)</li> <li>⇒ Utilité des caractéristiques techniques : transformation en avantages " client " (qualités nutritionnelles et gustatives...)</li> <li>⇒ Règles de présentation, de service, de consommation</li> <li>⇒ Rôle de certaines spécificités (labels, AOC, marque...)</li> </ul>

Option A : Produits alimentaires  
**S.2. SUIVI DES FAMILLES DE PRODUITS ALIMENTAIRES**

**S.2.2. LA PRÉSENTATION DES PRODUITS ALIMENTAIRES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.2.2.1. L'étiquetage et la signalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'étiquetage</li> <li>• Les supports d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix, équivalence en kilogramme, litre...)</li> <li>⇒ Nature et rôle des informations données sur le lieu de vente (ILV : étiquetage informatif, pancartes, affichettes, bornes informatives...) et de la publicité sur le lieu de vente (affiches, stop rayon...)</li> </ul>
<p><b>S.2.2.2. La mise en rayon, en vitrine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en place des produits frais (garnissage)</li> <li>• Le rangement des produits</li> <li>• La rotation des produits</li> <li>• La rupture de stock</li> <li>• Le dégarnissage des vitrines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principales exigences en matière alimentaire</li> <li>⇒ Principes d'implantation (verticale, horizontale, produits complémentaires)</li> <li>⇒ Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon, en vitrine, sur étal</li> <li>⇒ Règles de mise en avant des produits sur le rayon</li> <li>⇒ Règles de rotation (1<sup>er</sup> entré, 1<sup>er</sup> sorti) ; conséquences du non respect de la rotation</li> <li>⇒ Conséquences d'une rupture de stock</li> <li>⇒ Règles appliquées pour les produits frais</li> </ul>
<p><b>S.2.2.3. La mise en valeur des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La coupe, la découpe, le tranchage</li> <li>• Le conditionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principes à respecter selon les produits, sur exemples</li> <li>⇒ Règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>⇒ Différents conditionnements utilisés en fonction des produits</li> </ul>
<p><b>S.2.2.4. Les actions promotionnelles et événementielles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Moyens et techniques utilisés</li> <li>⇒ Réglementation applicable</li> <li>⇒ Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant</li> </ul>
<p><b>S.2.2.5. Les commandes de renouvellement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'évaluation des besoins à commander</li> <li>• La passation des commandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principe de calcul en fonction de l'état du stock et de la cadence des ventes et nature des informations à donner pour la mise à jour des documents</li> <li>⇒ Principe des différents moyens de transmission (manuel, téléphonique, télématique, informatique)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S.2.2.6. La démarque</b></li> <li>• <b>S.2.2.7. L'inventaire</b></li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue</li> <li>⇒ Moyens de lutte contre la démarque</li> <li>⇒ Principes et techniques utilisés</li> <li>⇒ Nature des informations à noter sur les documents</li> <li>⇒ Intérêt de l'inventaire</li> <li>⇒</li> </ul>

Option B : Produits d'équipement courant  
**S.1. RÉCEPTION ET MISE EN STOCK DES PRODUITS**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.1.1. La réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents de livraison</li> <li>• Les contrôles</li> <li>• Les cahiers des charges</li> <li>• Les anomalies de livraison</li> </ul> <p><b>S.1.2. La mise en stock</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipement et les installations du point de vente</li> <li>• La codification</li> <li>• Le rangement des produits en stock ou en magasin                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'implantation des produits dans la réserve ou le magasin</li> <li>- les outils de saisie d'informations</li> <li>- la circulation en réserve ou dans le magasin</li> <li>- les supports et contenants</li> <li>- le matériel d'aide à la manutention</li> </ul> </li> <li>• Le suivi des stocks en quantité</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples pris dans le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation des documents commerciaux utilisés (bon de commande, bon de livraison, bon de réception...)</li> <li>⇒ Utilité du rapprochement commande-livraison quantitatif et qualitatif</li> <li>⇒ Clauses d'un cahier des charges, sur exemples</li> <li>⇒ Nature des informations à transmettre</li> <li>⇒ Disposition rationnelle des secteurs et circuits par rapport aux règles d'hygiène, sur exemples</li> <li>⇒ Structures de stockage en réserve et des mobiliers de vente en magasin (casiers, rayons, gondoles...)</li> <li>⇒ Critères de rangement (adresse de stockage, plan d'implantation...)</li> <li>⇒ Référencement des produits selon les règles de codification</li> <li>⇒ Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et utilisation</li> <li>⇒ Nature des informations à utiliser sur les plans de circulation</li> <li>⇒ Principaux supports et contenants, et de leur traitement</li> <li>⇒ Différents matériels utilisés et règles de sécurité</li> <li>⇒ Principe</li> </ul>

Option B : Produits d'équipement courant  
**S.2. SUIVI D'ASSORTIMENTS**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.2.1. Le point de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La chaîne de distribution</li> <li>• L'assortiment du point de vente</li> <li>• les méthodes de vente</li> <li>• Le personnel de vente</li> <li>• La concurrence</li> </ul> <p><b>S.2.2. L'assortiment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La classification des produits</li> <li>• L'approche commerciale des produits (fiches techniques)</li> </ul> <p><b>S.2.3. L'étiquetage et la signalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'étiquetage</li> <li>• Les supports d'information</li> </ul> <p><b>S.2.4. La disposition des produits dans le linéaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La répartition des produits en secteurs, rayons, sous-rayons, familles</li> <li>• La mise en valeur des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Circuits et canaux de distribution</li> <li>⇒ Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...)</li> <li>⇒ Principe de classement des produits</li> <li>⇒ Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (profondeur, largeur)</li> <li>⇒ Principales méthodes de vente utilisées</li> <li>⇒ Place dans le point de vente</li> <li>⇒ Exigences en matière de tenue professionnelle</li> <li>⇒ Aperçu des principales caractéristiques des concurrents</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples pris dans les familles repérées à la page 37 (compétence 2.1.1.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principes de classement des produits (en catégories, groupes, familles, sous-familles)</li> <li>⇒ Nature et rôle des caractéristiques commerciales (conditionnement, clientèle, publicité, garanties...)</li> <li>⇒ Utilité des caractéristiques techniques : transformation en avantages " client "</li> <li>⇒ Règles de présentation</li> <li>⇒ Règles d'étiquetage et de marquage (informations obligatoires, prix...)</li> <li>⇒ Nature et rôle de l'information sur le lieu de vente (ILV : étiquetage informatif, pancartes, affichettes, bornes informatives...) et de la publicité sur le lieu de vente (affiches, stop rayon...)</li> <li>⇒ Principe, critères de répartition des produits dans le point de vente, objectifs</li> <li>⇒ Rôle des rayons et produits d'appel</li> <li>⇒ Principes</li> </ul>

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.2.5. L'attractivité du point de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan d'organisation de la surface de vente</li> <li>• Les mobiliers de présentation</li> <li>• L'ambiance du point de vente</li> <li>• La sécurité, la propreté, l'hygiène</li> <li>• La rotation des produits</li> <li>• La rupture de stock</li> </ul> <p><b>S.2.6. Les actions promotionnelles et événementielles</b></p> <p><b>S.2.7. La démarque</b></p> <p><b>S.2.8. L'inventaire</b></p> <p><b>S.2.9. Les commandes de renouvellement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'évaluation des besoins à commander</li> <li>• La passation des commandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Composantes de la surface de vente (aires de présentation des familles de produits, espaces d'accueil, allées de circulation)</li> <li>⇒ Principaux mobiliers utilisés pour mettre en valeur les produits des familles repérées en compétence 2.1.1.</li> <li>⇒ Principaux éléments constitutifs : lumières, couleurs, climatisation, sonorisation, tenue vestimentaire</li> <li>⇒ Importance de chaque élément dans la mise en valeur du point de vente</li> <li>⇒ Règles d'acheminement des produits vers la surface de vente et du rangement en rayon</li> <li>⇒ Règles de mise en avant des produits sur le rayon</li> <li>⇒ Règles de rotation ; conséquences du non respect de la rotation</li> <li>⇒ Conséquences d'une rupture de stock</li> <li>⇒ Moyens et techniques utilisés</li> <li>⇒ Réglementation applicable</li> <li>⇒ Incidences sur la signalétique, sur la rotation et sur la mise en avant</li> <li>⇒ Différenciation entre démarque connue et inconnue</li> <li>⇒ Moyens de lutte contre la démarque</li> <li>⇒ Principes et techniques utilisés</li> <li>⇒ Nature des informations à noter sur les documents</li> <li>⇒ Intérêt de l'inventaire</li> <li>⇒ Principe de calcul en fonction de l'état du stock et de la cadence des ventes et nature des informations à donner pour la mise à jour des documents</li> <li>⇒ Principes des différents moyens de transmission : manuel, téléphonique, télématique, informatique</li> </ul>

**S.3. VENTE**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.3.1. LES BASES DE LA COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation des registres de langage utilisés</li> <li>⇒ Règles de comportement en situation interpersonnelle de face à face</li> <li>⇒ Contenu des messages destinés à rendre compte</li> </ul>
<p><b>S.3.2. APPROCHE DE LA VENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relation entre besoins et produits</li> <li>• Le comportement d'achat (motivations, mobiles, attitudes face à la qualité, la marque, le prix)</li> <li>• Les éléments de l'argumentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Lien sur exemples</li> <li>⇒ Principaux comportements d'achat de clients-consommateurs sur illustration</li> <li>⇒ Types d'arguments (caractéristique/avantage/preuve) pour un produit donné</li> </ul>
<p><b>S.3.3. LE DÉROULEMENT DE LA VENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil, la prise de contact, l'orientation</li> <li>• La recherche des besoins</li> <li>• La présentation des produits</li> <li>• L'argumentation, la démonstration</li> <li>• La vente additionnelle (supplémentaire et complémentaire)</li> <li>• La conclusion de la vente et la prise de congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Diversité des types d'accueil du client selon les méthodes de vente</li> <li>⇒ Techniques utilisées : écoute active, questionnement, reformulation</li> <li>⇒ Description des pratiques courantes</li> <li>⇒ Liaison fiche technique " produit " : caractéristiques techniques, commerciales</li> <li>⇒ Principaux mobiles et freins d'achat dans les phases de découverte du client et d'argumentation</li> <li>⇒ Différents types d'objections pour adaptation de l'argumentation à partir des fiches " produits "</li> <li>⇒ Techniques les plus courantes de présentation du prix</li> <li>⇒ Importance de cette pratique : avantages procurés au client, au point de vente</li> <li>⇒ Différentes techniques de conclusion de la vente et de la prise de congé</li> </ul>
<p><b>S.3.4. LES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES DE LA VENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents (tickets de caisse...)</li> <li>• Les chèques bancaires, postaux</li> <li>• Les cartes de paiement (carte bancaire, porte-monnaie électronique...)</li> <li>• Les espèces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Nature et rôle des différents éléments des documents</li> <li>⇒ Description des différentes parties du chèque</li> <li>⇒ Nature des vérifications à effectuer (adéquation des sommes en chiffres et en lettres ; signature ; identité du client)</li> <li>⇒ Différenciation des cartes de crédit et des cartes de paiement</li> <li>⇒ Description de la procédure de rendu de monnaie</li> </ul>

Option A : Produits alimentaires Option B : Produits d'équipement courant <b>S.4. ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE</b>
--

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.4.1. L'ENVIRONNEMENT INFORMATIF DU POINT DE VENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les supports d'information clientèle</li>   <li>• L'information " clientèle " :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits nouveaux</li> <li>- produits d'appel</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S.4.2. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services liés aux produits</li>   <li>• Les services liés aux prix</li>   <li>• Les autres services</li> </ul> <p><b>S.4.3. LES FICHIERS " CLIENTS "</b></p> <p><b>S.4.4. LES RÉCLAMATIONS " CLIENTS "</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différents types de supports (affiches, affichettes, prospectus...)</li> <li>⇒ Description, rôle et mode d'emploi des matériels et équipements utilisés (du minitel au réseau de l'internet)</li>   <li>⇒ Importance et rôle de la politique d'information " client " de <i>l'enseigne</i><sup>(1)</sup>, sur exemples</li> <li>⇒ Techniques de mise en relation du client avec le produit (dégustation, échantillons...)</li>   <li>⇒ Exemples de politiques <i>d'enseigne</i></li>   <li>⇒ Documents utilisés (bons de garantie, documents SAV (service après-vente) : nature des informations utiles</li> <li>⇒ Exemples de réductions et de crédits à la consommation</li> <li>⇒ Services courants, services innovants (services culturels et de loisirs...) : avantages pour le client, pour l'entreprise</li>   <li>⇒ Nature des informations contenues dans les fichiers utilisés</li>   <li>⇒ Différents types de réclamation</li> <li>⇒ Attitudes possibles du vendeur pour traiter la réclamation (avec ou sans recours au responsable) et apporter une réponse au client</li> </ul>

(1) " enseigne " pris au sens d'entreprise commerciale

Option A : Produits alimentaires  
Option B : Produits d'équipement courant  
**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL  
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<b>S.5.1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE</b>	<i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i>
<b>S.5.1.1. La présentation de l'activité économique</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins, les biens et les services</li> <li>• Le circuit économique simplifié</li> <li>• Le rôle de la monnaie</li> <li>• Les revenus des ménages, les inégalités et les principes de la redistribution</li> <li>• La consommation et l'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation des biens et des services</li> <li>⇒ Importance de l'économie dans la vie quotidienne</li> <li>⇒ Différenciation des acteurs de la vie économique</li> <li>⇒ Relations, sur schéma, entre " ménages ", " Administrations ", Entreprises, " Banques "</li> <li>⇒ Fonctions et des formes de la monnaie</li> <li>⇒ Prélèvements et distribution des revenus de transfert, sur exemples</li> <li>⇒ Différenciation entre consommation individuelle et consommation collective (à partir d'exemple)</li> <li>⇒ Évolution de la consommation des ménages</li> </ul>
<b>S.5.1.2. L'activité économique et l'entreprise</b>	<i>En entreprise commerciale</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle de l'entreprise</li> <li>• L'entreprise, son marché</li> <li>• L'entreprise et son environnement</li> <li>• L'entreprise et son approvisionnement</li> <li>• La distribution, l'acheminement des produits (des producteurs... aux points de vente)</li> <li>• L'entreprise et les prix</li> <li>• L'entreprise, ses performances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rôles de l'entreprise dans l'économie, sur exemples</li> <li>⇒ Application de la notion de marché à une entreprise (donnée)</li> <li>⇒ Interactions entre une entreprise (connue) et son environnement, sur exemple</li> <li>⇒ Processus d'approvisionnement d'une entreprise, sur exemple</li> <li>⇒ Place, rôle de la logistique, des activités et des coûts, sur exemples</li> <li>⇒ Relevés de prix (point de vente concurrent)</li> <li>⇒ Reconnaissance des éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation</li> <li>⇒ Illustration et explicitation des notions de marge et de résultat</li> </ul>



Option A : Produits alimentaires  
Option B : Produits d'équipement courant

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL  
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<p><b>S.5.1.3. L'entreprise et les ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La place du travailleur</li> <li>• L'organisation du travail et son évolution</li> <li>• La rémunération du travail</li> <li>• Les relations humaines et sociales</li> </ul> <p><b>S. 5.1.4. L'entreprise, les groupes sociaux, l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information et la défense des consommateurs</li> <li>• l'entreprise en évolution et le rôle des groupes sociaux, de l'État</li> </ul> <p><b>S.5.1.5. L'insertion dans l'Union européenne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Repérage des métiers liés à la vente</li> <li>⇒ Organisation du travail, dans tout ou partie de l'entreprise et repérage des évolutions, sur exemples</li> <li>⇒ Présentation de modalités d'aménagement du temps de travail (dans un cas concret)</li> <li>⇒ Éléments de la rémunération d'employés dans le secteur de la vente, sur exemples</li> <li>⇒ Relations entre employés du secteur de la vente et chef de service, sur exemples</li> <li>⇒ Rôle de l'information des employés</li> <li>⇒ Repérage du " pouvoir " des consommateurs, sur exemples (acteurs, moyens de défense, actions)</li> <li>⇒ Adaptation de l'entreprise, sur exemples</li> <li>⇒ Effets de la maîtrise des prix, de la qualité sur l'emploi, sur exemples</li> <li>⇒ Pays participants</li> <li>⇒ Principe de libre circulation (des personnes, des biens) sur exemples</li> <li>⇒ Effets de la monnaie unique</li> </ul>
<p><b>S.5.2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET SOCIAL</b></p> <p><b>S.5.2.1. Le cadre de la vie juridique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle du droit</li> <li>• Les sources du droit</li> <li>• La preuve d'un droit</li> <li>• L'organisation judiciaire</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><i>À partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel) et du vécu en entreprise commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rôle du droit, sur exemples</li> <li>⇒ Rôle de la loi, du règlement, de la jurisprudence, sur exemples</li> <li>⇒ Influence d'une règle du droit européen, sur illustration</li> <li>⇒ Différenciation de la preuve par écrit et par témoin</li> <li>⇒ Différenciation des juridictions civiles et pénales et de leurs compétences</li> <li>⇒ Principaux tribunaux (du premier degré notamment)</li> </ul>

**S.5. ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL  
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

CONNAISSANCES (notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne juridique titulaire de droit (subjectif)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Éléments d'identification de la personnalité juridique,</li> <li>⇒ Différenciation sur exemple d'une personne physique et d'une personne morale</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>En entreprise commerciale</i></p>
<b>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formes juridiques d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire</li> <li>⇒ Intérêt d'une EURL</li> <li>⇒ Principales sociétés commerciales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre juridique des échanges : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vente commerciale</li> </ul> </li> <li>- le contrat de transport</li> <li>- les moyens de règlement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Identification de l'objet des parties, des obligations et droits essentiels de chaque partie</li> <li>⇒ Principales dispositions législatives, réglementaires, visant à assurer information et protection du consommateur</li> <li>⇒ Identification de l'objet, des parties, des obligations et droits essentiels des parties</li> <li>⇒ Différenciation des modes de règlement (espèces, chèques, cartes notamment)</li> </ul>
<b>S.5.2.3. Le salarié et le droit social</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le contrat de travail : définition, effets, rupture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Identification des éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme</li> <li>⇒ Principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...)</li> <li>⇒ Étude d'un cas simple de licenciement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation du travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le règlement intérieur</li> <li>- les conditions de travail, la durée du travail</li> <li>- la rémunération</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Rôle du règlement intérieur</li> <li>⇒ Règles appropriées (légales ou conventionnelles) dans des situations données</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation des relations collectives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Différenciation du rôle d'un syndicat, d'un délégué, d'un comité d'entreprise</li> <li>⇒ Rôle d'une convention collective sur exemple</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conflits du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Étude d'un " cas " et du mode de règlement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La protection des risques sociaux ; les bases du système de protection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principe du système de protection et d'indemnisation, à partir d'exemples (salarié malade, chômeur...)</li> </ul>
<b>S.5.2.4. Le citoyen, l'état de droit, la démocratie</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Principes d'un régime démocratique</li> <li>⇒ Repérage du sens des consultations électorales</li> <li>⇒ Relations du citoyen avec les collectivités territoriales, sur exemples</li> <li>⇒ Rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux)</li> </ul>