



# GRILLE D'ÉVALUATION

Obligatoire à compter du 4 janvier 2024

## CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin

Code RNCP : 38253

Niveau : 4

### Candidat (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom de naissance (en majuscule et lisible) : \_\_\_\_\_

Nom d'usage ou marital du candidat (en majuscule et lisible) : \_\_\_\_\_

Prénom du candidat (en majuscule et lisible) : \_\_\_\_\_

Date de naissance : - - / - - / - - - -  Homme  Femme

Lieu de naissance : \_\_\_\_\_

Adresse mail personnelle du candidat : \_\_\_\_\_

### Entreprise (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Entreprise (enseigne et raison sociale) : \_\_\_\_\_

SIRET Entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse du site : \_\_\_\_\_

Nom et fonction du référent sur le site : \_\_\_\_\_

Téléphone (ligne directe) : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

### Évaluateur (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

#### Parcours

- Formation
- Validation d'acquis professionnels (VAP)
- Validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Mixte (Formation + VAP ou VAE)

#### Dispositif

- Contrat de Professionnalisation (CP)
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Plan de développement des compétences
- Pro-A
- POE
- Conventionnement régional

## Parcours professionnel du candidat (obligatoire)

A remplir par le candidat et joindre le CV (obligatoire)

Formation et expérience professionnelle :

| Dernier(s) emploi(s) occupés y compris celui actuel | Entreprise | Ville | Dates/durée |
|---|------------|-------|-------------|
| Dernière expérience :                               |            |       |             |
|   |            |       |             |
|   |            |       |             |
|   |            |       |             |

→ Parcours de formation initiale et continue (hors parcours de formation conduisant au CQP)

| Diplôme(s) ou titre(s) | Année d'obtention |
|------------------------|-------------------|
| Dernier diplôme :      |                   |
|                        |                   |
|                        |                   |
|                        |                   |

| Intitulé de formation (non diplômante) | Organisme de formation ou formateur | Durée et dates de la formation |
|--|-------------------------------------|--------------------------------|
|  |                                     |                                |
|  |                                     |                                |
|  |                                     |                                |

**Vous présentez le CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin (à obligatoirement remplir par le candidat) :**

→ Quelles sont vos motivations ?

---

---

---

---

---

→ Avez-vous un projet professionnel lié à l'obtention du CQP ?

---

---

---

---

---

→ Que souhaitez-vous ajouter pour vous présenter ?

---

---

---

---

---

Traitement de vos données personnelles dans le cadre de le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Les données à caractère personnel que vous avez bien voulu renseigner sur cette grille sont utilisées par l'organisme certificateur et conservées dans le strict cadre de la validation, du traitement et du suivi de votre CQP (notamment dans le cadre des obligations liées aux articles R.6113-15 et R.6113-17-1 à 4 du Code du travail).

Vos données à caractère personnel sont stockées soit dans nos bases de données soit dans celles de notre prestataire de service, lesquels sont situés au sein de l'Union Européenne.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS ou auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente.

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier et demande certification de mes compétences pour l'obtention de tout ou partie du **CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin**.

**Date et signature du candidat :**

## COMMENTAIRES DU FORMATEUR (OBLIGATOIRE)

A remplir par l'organisme de formation, si l'évaluation a été précédée d'un parcours de formation.

Joindre obligatoirement le parcours de formation précisant la durée totale.

Organisme de formation : \_\_\_\_\_

SIRET : \_\_\_\_\_

**Avis du formateur** sur l'implication du candidat et l'acquisition des savoirs durant son parcours de formation

Fait le : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du formateur : \_\_\_\_\_

Adresse mail du référent au sein  
de l'organisme de formation : \_\_\_\_\_

Signature du formateur :

## A lire soigneusement avant chaque évaluation

### PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Ce document s'adresse aux évaluateurs des candidats au Certificat de Qualification Professionnelle **Animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin**.

Il précise, pour chaque bloc de compétences du référentiel du CQP, **leurs modalités et critères d'évaluation**. L'utilisation de cette grille et le respect de ces critères sont impératifs pour procéder aux évaluations, même s'il existe déjà des grilles d'évaluation au sein de l'entreprise. Il est en effet déterminant que chaque candidat au CQP soit **évalué dans les mêmes conditions et sur la base des mêmes éléments**, quelle que soit l'entreprise dans laquelle il travaille.

Les blocs de compétences composant le référentiel du CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin **peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres**. Conformément à la réglementation en vigueur, les blocs de compétences obtenus sont acquis définitivement. À l'intérieur de chaque bloc, la validation partielle de compétences n'est pas possible. Aussi, les compétences maîtrisées au sein d'un bloc ne donneront pas lieu à validation partielle du bloc par le jury.

L'évaluation doit être **réalisée par bloc de compétences**, par l'évaluateur en entreprise :

- Soit à l'issue d'un **parcours de formation**
- Soit sans parcours de formation préalable, par **validation d'acquis** professionnels (VAP) ou par validation des acquis de l'expérience (VAE) ou par **l'obtention d'un autre CQP de la branche**.

#### Les grands principes de l'évaluation professionnelle

- **Réalisée par l'évaluateur**, sur la base des modalités et des critères définis par la branche et qui figurent dans la grille d'évaluation ci-après.
- **Réalisée par l'observation du candidat en situation réelle**. En complément, des **entretiens d'évaluation** permettront à l'évaluateur et au candidat de constater les compétences qui sont acquises et celles qui ne le sont pas. Le candidat doit **avoir été évalué en train d'exercer les activités correspondant aux différentes compétences du CQP**, et ce même s'il a suivi un module de formation correspondant aux compétences concernées. L'évaluation ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.
- **Préparée et programmée par l'évaluateur et le candidat**, elle fait l'objet d'une **restitution formelle**. Les évaluations des différents blocs de compétences peuvent avoir lieu à des périodes différentes, en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).
- **Le candidat en situation de handicap bénéficiera d'une adaptation de son parcours d'évaluation**. Celle-ci fera l'objet d'un accord formalisé entre l'entreprise, l'évaluateur et le candidat.

## CONSIGNES AVANT DE PROCEDER A TOUTE EVALUATION

L'échelle d'évaluation est construite de la manière suivante :

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions).

**Le 1 étant la meilleure appréciation, le 4 entraînant automatiquement la non-validation du bloc.**

- **Toutes les compétences doivent être évaluées (toutes les lignes renseignées). À défaut, le bloc de compétences concerné ne pourra pas être validé, entraînant automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury dès lors que plus de 50% des critères d'évaluation sont identifiés comme "maîtrisés de manière partielle" (cotation 3 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury si au moins un des critères d'évaluation est identifié comme "présente des lacunes importantes" (cotation 4 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**

## CONSIGNES APRES REALISATION DE L'EVALUATION

Une fois renseignée, la grille d'évaluation sera transmise par l'entreprise au secrétariat de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, qui réunira le jury paritaire, seul habilité à valider les compétences des candidats et à délivrer le CQP.

**Document à adresser au :  
Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505  
12 rue Euler 75008 Paris**

### Documents à transmettre (accompagnés de la grille d'évaluation)

- ➔ Si parcours de formation (sur tout ou partie des blocs), joindre le **parcours de formation** précisant sa durée totale.
- ➔ Si validation d'acquis (sur tout ou partie des blocs), joindre le document de **synthèse du bilan des acquis professionnels**.
- ➔ Si validation des acquis de l'expérience (sur tout ou partie des blocs), joindre le **livret déclaratif et le livret de positionnement** avant le début de la formation.

## Le référentiel de compétences du CQP animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin

### **Bloc de compétences : Gérer la relation client**

- Recevoir le client en appliquant les consignes du magasin afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer le client sur les principales familles de produits et de services du magasin afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produit et de service disponibles dans le magasin afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

### **Bloc de compétences : Contribuer à l'animation opérationnelle en magasin**

- Déployer la stratégie commerciale du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.
- Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.
- Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.
- Gérer le travail des équipes en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.
- Communiquer avec les collaborateurs de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.

### **Bloc de compétences : Contribuer aux procédures de la structure**

- Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou client et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.
- Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.
- Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.
- Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration

### **Bloc de compétences : Contribuer à la gestion et à l'animation opérationnelle d'un rayon**

- Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.
- Contribuer au passage des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.
- Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.
- Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.



- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.

## GRILLE D'ÉVALUATION

### Bloc de compétences : Gérer la relation client

#### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

| 1                                       | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| <b>Toutes les lignes sont à remplir</b> |   |   |   |

#### **Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.**

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...).                    |  |  |  |  |
| Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client. |  |  |  |  |
| L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.  |  |  |  |  |

#### **Informier le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.**

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes.   |  |  |  |  |
| L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne.                |  |  |  |  |
| Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces du magasin, place de ce dernier dans son environnement, etc.). |  |  |  |  |
| Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.  |  |  |  |  |

#### **Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.**

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention.  |  |  |  |  |
| Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...). |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client. |  |  |  |  |
| Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation (un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.  |  |  |  |  |
| L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible.                    |  |  |  |  |
| En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées.   |  |  |  |  |
| Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur.   |  |  |  |  |
| Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.  |  |  |  |  |
| <b>Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.</b>   |  |  |  |  |
| Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin.  |  |  |  |  |
| Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits.  |  |  |  |  |
| Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client.  |  |  |  |  |
| L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive).  |  |  |  |  |
| Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).                                      |  |  |  |  |

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|   | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| <b>Le bloc de compétences « Gérer la relation client » est maîtrisé</b> |     |     |

**II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur**

**Points forts :**

---

---

---

---

**Points à améliorer :**

---

---

---

---

**III/ Remarques complémentaires**

---

---

---

---

**Évaluation réalisée le :**

**Nom et signature de l'évaluateur :**

**Signature du candidat :**

## Bloc de compétences : Contribuer à l'animation opérationnelle en magasin.

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

| 1                                       | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| <b>Toutes les lignes sont à remplir</b> |   |   |   |

| <b>Déployer la stratégie commerciale du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.</b>   |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Les informations sur la stratégie du magasin sont collectées et analysées.   |  |  |  |  |
| La stratégie commerciale du magasin est déployée.  |  |  |  |  |
| Les opérations commerciales sont mises en place avec le soutien opérationnel de l'équipe et à l'aide des outils (manuels ou numériques) disponibles en magasin.  |  |  |  |  |
| Les informations relatives à l'organisation des opérations commerciales sont communiquées au responsable hiérarchique. L'organigramme permet d'identifier les interlocuteurs pertinents pour remonter les informations relatives à l'organisation des opérations commerciales. |  |  |  |  |
| Le niveau de qualité de la relation client attendu dans le magasin est contrôlé fréquemment.   |  |  |  |  |
| <b>Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.</b>   |  |  |  |  |
| Les opérations commerciales, les moyens/techniques, et les résultats attendus sont décrits à l'équipe.   |  |  |  |  |
| Les standards de qualité du magasin en matière de relation client sont transmis à l'équipe.  |  |  |  |  |
| La supervision de l'équipe permet de maintenir la qualité de la relation client dans le magasin.   |  |  |  |  |
| Des mesures correctives sont proposées au manager.   |  |  |  |  |
| <b>Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.</b>   |  |  |  |  |
| Les indicateurs et objectifs de l'activité et du périmètre du candidat sont identifiés et suivis.  |  |  |  |  |
| Le suivi de l'activité est réalisé grâce aux outils de mesure et contrôle disponibles dans le magasin. Leur utilisation est conforme aux procédures.   |  |  |  |  |
| Le suivi des procédures et de la stratégie commerciale s'appuie sur des indicateurs adaptés.   |  |  |  |  |
| Les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants sont repérés et signalés au manager.   |  |  |  |  |
| <b>Gérer le travail des équipes en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.</b>  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| L'équipe est informée de ces tâches, missions et objectifs. Les objectifs de l'équipe sont visibles, mesurables, quantifiables et atteignables.  |  |  |  |  |
| Les membres de l'équipe sont accompagnés dans leur travail quotidien. La contribution individuelle participe aux résultats collectifs attendus.  |  |  |  |  |
| Le respect des consignes par l'équipe est contrôlé.  |  |  |  |  |
| Des pistes d'améliorations et axes de progrès sont proposées. Une fois validés par la hiérarchie, ils sont transmis à l'équipe et mis en œuvre.  |  |  |  |  |
| <b>Communiquer avec les collaborateurs de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.</b>  |  |  |  |  |
| Les techniques d'animation, de briefs et/ou de réunions permettent de communiquer efficacement avec les équipes  |  |  |  |  |
| Une communication constructive est établie avec les membres de l'équipe, les différents points de vue sont pris en compte.   |  |  |  |  |
| Des réponses claires et adaptées sont apportées aux questions des collaborateurs concernant la réglementation sociale utile au quotidien en vigueur dans le magasin.                     |  |  |  |  |
| Les difficultés rencontrées par l'équipe sont identifiées et des propositions adaptées sont proposées.   |  |  |  |  |
| Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne. |  |  |  |  |

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|  | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| <b>Le bloc de compétences « Contribuer l'animation opérationnelle et logistique en entrepôt » est maîtrisé</b> |     |     |

## II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

---



---



---

Points à améliorer :

---



---



---

## III/ Remarques complémentaires

---



---



---

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

## Bloc de compétences : Contribuer aux procédures de la structure

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

| 1                                       | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| <b>Toutes les lignes sont à remplir</b> |   |   |   |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <b>Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou client et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.</b>   |  |  |  |  |
| Les consignes de sécurité des personnes et des biens (issues de secours dégagées, plan d'évacuation, dégagement des allées, sécurité incendie, règles de levage et de manutention des produits, port de la tenue de travail et des équipements de protection individuelle...) sont appliquées et transmises et expliquées aux membres de l'équipe. |  |  |  |  |
| Le respect des consignes de sécurité des personnes et des biens est contrôlé fréquemment.  |  |  |  |  |
| Les produits manipulés sont positionnés de manière à assurer la sécurité des personnes et des biens (positionnement, pas de risque de chute...).   |  |  |  |  |
| Les règles de sécurité et de gestes et postures sont appliquées par le candidat et son équipe (notamment dans le cadre de ports de charges et/ou gestes répétitifs).   |  |  |  |  |
| <b>Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.</b>   |  |  |  |  |
| Les problèmes de sécurité sont repérés et signalés rapidement à un responsable hiérarchique (manager par exemple).   |  |  |  |  |
| Des actions correctives visant à améliorer les procédures de sécurité sont formulées et proposées.   |  |  |  |  |
| Avec l'accord des responsables hiérarchique, des actions sont mises en place pour améliorer les procédures de sécurité (explication, clarification, démonstration...).   |  |  |  |  |
| <b>Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.</b>   |  |  |  |  |
| La stratégie de lutte contre la démarque est appliquée par le candidat et son équipe.  |  |  |  |  |
| Les procédures permettant d'enregistrer la démarque sont appliquées.   |  |  |  |  |
| Les opérations de comptages lors des inventaires sont effectuées.  |  |  |  |  |
| Des réajustements de stock sont effectués régulièrement et enregistrés.  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Les règles relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le respect des normes réglementaires. |  |  |  |  |
| Les produits abimés (cassés, déchirés, altérés, etc.) sont identifiés et mis de côté conformément aux procédures de l'entreprise.                |  |  |  |  |
| <b>Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.</b> |  |  |  |  |
| La démarque et ses origines sont analysées à l'aide des outils à disposition (outils de suivi numériques, donnés, etc.).                         |  |  |  |  |
| Les causes de la démarque sont identifiées.  |  |  |  |  |
| Les dysfonctionnements sont repérés et signalés à un responsable hiérarchique (manager par exemple).   |  |  |  |  |
| Des actions correctives visant à limiter la démarque sont formulées et proposées au manager.   |  |  |  |  |

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|  | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| <b>Le bloc de compétences « Contribuer aux procédures de la structure » est maîtrisé</b> |     |     |

## II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

---



---



---



---

Points à améliorer :

---



---



---



---

## III/ Remarques complémentaires

---



---



---



---

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :



## Bloc de compétences : Contribuer à la gestion et à l'animation opérationnelle d'un rayon

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau.  
Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

| 1                                       | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| <b>Toutes les lignes sont à remplir</b> |   |   |   |

#### **Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.**

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| Le circuit de marchandise respecte les normes et procédures en vigueur dans le magasin et tient compte de la politique commerciale et promotionnelle du magasin.   |  |  |  |  |
| Les plans d'action établis permettent d'éviter la rupture de produit ou le surstock. Ces risques sont anticipés pour garantir la mise en rayon des produits en respectant les consignes du magasin (rotation, présentation des produits...). |  |  |  |  |
| La conformité des opérations de réception est contrôlée en fonction des procédures et consignes en vigueur.  |  |  |  |  |
| Un contrôle qualitatif et quantitatif des produits livrés est assuré conformément aux procédures en vigueur.   |  |  |  |  |
| Les marchandises non conformes sont détectées. Les procédures de refus de marchandises non conformes en vigueur sont mises en œuvre selon la politique de l'enseigne.  |  |  |  |  |

#### **Contribuer au passage des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.**

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Le candidat propose les quantités à commander pour les différentes références de produit en tenant compte des ventes, des promotions, de la saisonnalité, de la météo, des événements particuliers et des règles d'assortiment. |  |  |  |  |
| Les règles d'assortiment sont respectées.   |  |  |  |  |
| Les commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) sont passées en respectant les procédures du magasin et en utilisant les outils associés.  |  |  |  |  |

#### **Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.**

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Des contrôles de l'état et du rangement des stocks sont effectués en réserve et en magasin en référence aux normes en vigueur.                                      |  |  |  |  |
| Des comptages sont réalisés dans le respect des procédures du magasin.  |  |  |  |  |
| L'organisation des réserves est optimisée et conforme aux procédures en vigueur en particulier en matière d'hygiène et de sécurité.                                 |  |  |  |  |
| Des actions sont mises en œuvre pour répondre aux dysfonctionnements constatés.   |  |  |  |  |
| Des actions correctives dues aux écarts d'inventaire sont mises en œuvre.   |  |  |  |  |
| Les déchets du ou des rayons sont triés selon les procédures du magasin.  |  |  |  |  |
| Les moyens sont mis en œuvre pour garantir le bon fonctionnement du matériel.   |  |  |  |  |
| <b>Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.</b>                |  |  |  |  |
| Le plan et les règles d'implantation du rayon sont appliqués en collaboration avec les équipes. Les implantations saisonnières sont mises en place dans les délais. |  |  |  |  |
| Le plan d'implantation mis en œuvre est adapté aux objectifs de l'action promotionnelle.  |  |  |  |  |
| <b>Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.</b>             |  |  |  |  |
| Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, concordance des prix caisse et rayon ...), de l'étiquetage des produits sont effectués.                       |  |  |  |  |
| Le respect de la réglementation commerciale en matière d'affichage est vérifié.   |  |  |  |  |
| Les informations sur les promotions sont mises en avant de façon claire et visible.   |  |  |  |  |
| Les informations sur les produits sont mises en avant conformément à la stratégie commerciale du magasin.   |  |  |  |  |
| Les informations relatives à l'hygiène et à la sécurité sont affichées clairement (allergènes, etc.).   |  |  |  |  |

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

|   | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| <b>Le bloc de compétences « Contribuer à la gestion et à l'animation opérationnelle d'un rayon » est maîtrisé</b> |     |     |

**II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur**

**Points forts :**

---

---

---

---

**Points à améliorer :**

---

---

---

---

**III/ Remarques complémentaires**

---

---

---

---

**Évaluation réalisée le :**

**Nom et signature de l'évaluateur :**

**Signature du candidat :**