

## **Référentiel professionnel BEPA option Services**

-

### **Spécialité : Vente de Produits Horticoles et de Jardinage**

#### **Champ d'activités**

Selon le type d'entreprise où le salarié travaille, certaines des activités professionnelles présentées ci-dessous sont accessoires ou, au contraire, très importantes.

#### **I – Il participe à la gestion des stocks et à l'approvisionnement du rayon**

- Il organise la zone de stockage
- Il réceptionne la marchandise, contrôle sa qualité par rapport à la réglementation en vigueur, au cahier des charges, vérifie la correspondance entre le bon de commande (éventuellement en langue étrangère), le bon de livraison et la marchandise reçue, établit le bon de réception, formule éventuellement les réserves et réclamations au chef de rayon ou d'entrepôt
- Il effectue le suivi et la gestion des stocks afin de déterminer le niveau des ventes et en rend compte au chef de rayon ou d'entrepôt
- Il assure le comptage des produits en rayon et en réserve pour inventaire physique ou en vue de la passation des commandes
- Il réapprovisionne le rayon et propose éventuellement un réassortiment par rapport aux thèmes saisonniers et au plan de masse
- Il tient le carnet de démarque ou cahier de pertes, sélectionne les produits impropres à la vente et les retire du rayon selon les directives reçues
- Il tient les cadenciers
- Pour chacune des manipulations, il agit pour conserver tous les facteurs de qualité.

## **II – Il effectue les contrôles quantitatifs et qualitatifs des produits à commercialiser**

- Il met en œuvre les conditions d'hygiène et de propreté conformément aux normes de qualité de la filière
- Il entretient les produits, contrôle leurs conditions de conservation, respecte la chaîne du froid, surveille les dates d'utilisation optimum, veille à la rotation des stocks afin de limiter les pertes et de garantir la qualité des produits
- Il réalise, si nécessaire, le reconditionnement des produits lorsque la réglementation le permet
- Il informe le responsable des achats des difficultés rencontrées dans l'écoulement d'un produit
- Il respecte la réglementation en vigueur dans la distribution en matière de prix, d'hygiène, d'information -produits et identifie les organismes de contrôle.

## **III – Il effectue le suivi des linéaires**

- Il présente les produits conformément au plan d'implantation et s'efforce d'obtenir un impact visuel de l'espace de vente
- Il effectue la maintenance du rayon ou du stand (remplissage, rangement, nettoyage), met en valeur les produits en promotion
- Il effectue l'étiquetage, le balisage, les changements de prix, le réassortiment décidés par le chef de rayon ou d'entrepôt.

## **IV – Il met en pratique les techniques commerciales**

- Il accueille, informe, conseille, convainc le client (professionnel ou particulier) à partir de la connaissance de ses besoins et de celle des produits (caractéristiques techniques et commerciales)
- Il identifie son comportement d'achat en lui faisant exprimer ses besoins et s'efforce de s'y adapter en formulant une offre
- Il utilise les techniques de négociation commerciale afin d'aboutir à la vente (écoute, argumentaire de vente, questionnement), il conclut la vente et propose éventuellement une vente additionnelle
- Il est à l'écoute des clients, de leurs réclamations et en rend compte
- Il effectue des prises de commande (périodes de fêtes) auprès des clients

- Il réalise des opérations de communication commerciale (démonstration, dégustation, animation-micro)
- Il effectue les opérations manuelles nécessaires compte tenu de la nature de produit vendu et utilise les différents instruments et matériels de pesage, de découpe, de conditionnement, de manipulation présents dans les rayons de produits frais, horticoles et dans les animaleries,
- Il situe l'entreprise dans son environnement économique et social par rapport à la centrale d'achats, aux fournisseurs, à la concurrence
- Il s'informe des évolutions du marché, lit la documentation spécialisée.

**V – Il réalise des opérations de gestion et d'administration liées aux ventes**

- Il enregistre les ventes
- Il tient la caisse
- Il met à jour la balance (tarage, changement d'étiquettes, ...) et vérifie le bon fonctionnement des autres instruments présents dans le rayon
- Il utilise et contrôle éventuellement les documents commerciaux : bons de commande, bons de livraison, factures
- Il tient à jour les fichiers prix et produits
- Il utilise la micro-informatique et les autres moyens de communication (téléphone, télématique, appareils de son et vidéo)

**VI – Il s'intègre à une équipe commerciale au sein de l'entreprise**

- Il participe aux activités de la vie professionnelle et sociale et l'entreprise (activités des groupes de travail et stages de formation)
- Il respecte son planning de travail
- Il organise son travail
- Il respecte les consignes de sécurité et d'hygiène en vigueur dans l'entreprise (manipulation des charges, incendies, ...) et le règlement intérieur
- Il identifie le rôle des institutions, des organisations professionnelles compétentes dans le domaine de la protection des droits collectifs et individuels
- Il connaît les règles essentielles du droit du travail se rapportant à sa profession (droits et obligations, conventions et accords collectifs, contrats de travail).