Nom de naissance : ……

Nom d'usage : ……

Prénom : ……

Validation des Acquis de l'Expérience

Livret 2

Diplôme visé

Type : *BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL*

(Exemple : BACcalauréat PROfessionnel)

Intitulé *(avec option ou dominante le cas échéant) :* ……

(Exemple : Accompagnement Soins et Services à la Personne Option En structure)

Réservé à l'administration

Académie : ……

Numéro de la demande : ……

Date recevabilité : …... / …... / 20…Date réception : …... / …... / 20…

Décision de recevabilité jointe ☐

Cachet de l'administration

Dossier de validation - Livret 2

Mode d'emploi

Vous avez effectué une demande de VAE en déposant votre dossier de recevabilité (Livret 1) auprès du dispositif académique de validation des acquis (DAVA). Votre demande a été déclarée recevable. Cette décision est valable pendant 3 ans sous réserve d'évolution réglementaire du diplôme.

Désormais, **vous allez vous renseigner sur ce dossier de validation-Livret 2**.

Il s'agit d'un questionnaire guidé pour vous aider à **décrire les activités les plus significatives** que vous réalisez ou avez réalisées et qui correspondent aux activités du référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé.

C'est à partir de la description détaillée de vos activités et du contexte dans lequel vous les exercez que le jury détectera les connaissances et compétences que vous mettez en œuvre et vérifiera ensuite si elles sont conformes aux exigences du diplôme.

Suite à l'évaluation que le jury aura faite de votre dossier de validation, il vous recevra en entretien et statuera. Il décidera de valider ou de ne pas valider et dans le premier cas, décidera de vous accorder le diplôme dans son intégralité ou en partie seulement.

Comment choisir les activités les plus significatives que vous allez décrire et qui sont en rapport direct avec le diplôme que vous visez ?

- en consultant attentivement le référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé sur le site www.francevae.fr
- en vous faisant accompagner. L'accompagnateur VAE est là pour vous guider dans le choix des activités (de 1 activité minimum à 8 au maximum) et pour vous aider à en parler et les décrire.

Quand vous aurez choisi ces activités, vous présenterez le (les) poste(s) et la (les) structures dans lesquels vous les exercez ou les avez exercées.

Exemple

Paul travaille depuis 10 ans dans la restauration. Il souhaite aujourd'hui faire reconnaître son expérience par un diplôme.

Paul vise le Baccalauréat Professionnel « Cuisine ». Il a choisi les activités suivantes :

1. Organiser le poste de travail
2. Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage
3. Contribuer à l'organisation d'une préparation culinaire (cuisiner)
4. Contrôler, dresser et envoyer la production

1ère situation

Ces quatre activités (1, 2, 3, 4) ont pu ou peuvent être exercées dans le même poste, celui de chef de cuisine d'une même structure, par exemple le restaurant « Le Gourmand ».

Paul renseignera :

- 1 fiche « Structure » : le restaurant « Le Gourmand »
- 1 fiche « Poste » : le poste de chef de cuisine
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

2ème situation

Ces quatre activités ont pu ou peuvent être exercées dans des postes et structures différents :

- la 1ère et la 3ème activité (1 et 3) dans le poste de chef de cuisine du restaurant « Le Gourmand »
- la 2ème activité (2) au poste de responsable des achats du restaurant d'entreprise « Ariège »
- la 4ème activité (4) au poste de responsable pâtisserie du supermarché « Exaequo »

Paul renseignera :

- 3 fiches « Structure » : le restaurant « Le Gourmand », le restaurant d'entreprise « Ariège » et le supermarché « Exaequo »
- 3 fiches « Poste » : le poste de chef de cuisine, celui de responsable des achats et celui de responsable pâtisserie
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

Contenu de ce livret

Vérifiez que les éléments suivants figurent dans votre livret et inscrivez-en le nombre. Vous pouvez rajouter les numéros de page dans la colonne de droite.

Documents	Nombre	Numéro de page
Votre CV *Vous surlignerez les expériences en rapport direct avec le diplôme visé*	1	5
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) structure(s)	5	7-11
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) poste(s) occupé(s)	1	12
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) activité(s)	23	13-29
Si besoin Annexes Annexe 1 – Opération commerciale à l'entrée du magasin Annexe 2 – La ligne de caisse, vue sur la sortie du magasin Annexe 3 – La caisse centrale, poste de travail Annexe 4 – Mise en avant et théâtralisation de l'offre Saint-Valentin, secteur Végétaux/Fleurs	4	30-34
Déclaration sur l'honneur	3	35-37

Votre CV

Je suis dans la grande distribution depuis 2006, dans un grand groupe de distribution alimentaire. Tout au long de mon parcours, j'ai appris à connaître les attentes des clients et à m'adapter aux différentes évolutions de mon métier.

Chaque journée est une véritable dynamique humaine et commerciale, celle-ci m'a poussée à y construire une carrière qui s'est imposée à moi au fil des années.

J'ai débuté comme employée commerciale en libre service dans le secteur frais : dans les rayons : boucherie/volaille, poissonnerie, crèmerie, boulangerie/pâtisserie et surgelé.

J'ai réceptionné la marchandise, mise en rayon et la rotation des produits. Respect des normes d'hygiène et de la chaîne de froid, contrôle des dates limites de consommation (DLC), gestion de la démarque, étiquetage promotionnel de -50%. Participation aux inventaires chaque fin de mois.

Hôtesse de caisse : accueil clientèle, encaissement, comptage et contrôle de fond de caisse, application de procédures de paiement, fidélisation clientèle, lutte contre la démarque inconnue et participation aux actions de communication commerciale.

Hôtesse de la relation client/caisse centrale : Accueil physique et téléphonique de la clientèle, gestion des réclamations et traitement des litiges complexes, contribution à l'amélioration de l'image de l'enseigne et de la satisfaction client. Responsable du coffre et des gestions financière et administrative. Commande de monnaie, versement et dépôt banque, coordination et opérationnel de l'équipe de la ligne de caisse. Organisation, élaboration des plannings, gestion des pauses, gestion des renforts en période d'affluence, forme et intègre des nouveaux collaborateurs et stagiaires.

Mon quotidien demande de savoir gérer à la fois la relation client, les imprévus et l'organisation du travail avec une équipe.

Pour rester efficace dans mes fonctions, je m'informe régulièrement sur les nouvelles procédures, les opérations commerciales en cours, les services proposés par l'enseigne et les consignes transmises par la direction. Cela me permet de répondre correctement aux demandes des clients et d'accompagner les équipes lorsque cela est nécessaire.

J'organise au quotidien les différentes missions liées à la caisse centrale, la ligne de caisse et à l'accueil des clients. Je veille au bon déroulement des opérations de caisse, à la fluidité des passages en caisse et à la bonne coordination entre les collaborateurs présents.

Je réalise également de nombreuses opérations indispensables au fonctionnement du magasin comme les remboursements, les échanges et le contrôle des fonds de caisse. J'accorde une grande importance au respect des procédures tout en essayant de trouver des solutions adaptées aux situations rencontrées.

Je communique en permanence avec les clients, les hôtes/hôtesses de caisse, les managers de rayon, le directeur du magasin et les différents services du magasin. J'aime le contact humain et je considère que l'écoute, le dialogue et la réactivité sont essentiels pour maintenir une bonne qualité du service.

Au fil des années, j'ai développé des compétences en relation client, en organisation, en gestion des situations difficiles et en coordination d'équipe.

Aujourd'hui, à travers cette démarche de VAE, je souhaite faire reconnaître l'expérience acquise sur le terrain et obtenir le BTS Management Commercial Opérationnel afin de valoriser mon parcours professionnel et préparer la suite de mon projet professionnel.

Introduction

Cela fait vingt ans d'expérience dans la grande distribution. Je suis entrée dans le groupe en septembre 2006 sous l'enseigne A (ancienne enseigne de supermarchés du groupe). Durant toutes ces années, j'ai occupé différents postes qui m'ont permis d'être au contact permanent avec des clients, des équipes et de l'activité du magasin. J'ai appris mon métier sur le terrain, au fil des expériences, des changements d'enseigne et des situations rencontrées au quotidien.

Ce que j'aime dans mon métier, c'est le contact humain, nous avons une clientèle de proximité, fidèle et majoritairement bienveillante.

J'aime délivrer un service de qualité, rassurer un client mécontent, être disponible auprès d'un collègue en difficulté ou encore faire en sorte que tout se passe bien malgré les imprévus. Dans la relation client, il faut être attentive au besoin des clients et avoir une bonne équipe solide et solidaire c'est aussi ce qui me motive depuis toutes ces années.

Au fil de mon parcours, j'ai pris de plus en plus de responsabilités. Actuellement, en caisse centrale, je participe à l'organisation quotidienne de l'activité, à la gestion des opérations de caisse et au bon fonctionnement du service. J'ai également appris à travailler avec différents interlocuteurs, à gérer les situations délicates et à prendre des décisions rapidement lorsque cela est nécessaire.

Pendant longtemps, je n'ai pas forcément réalisé tout ce que cette expérience m'avait apporté. Je m'apprête à franchir les vingt ans de carrière dans la relation client et suis arrivée à une profonde réflexion et remise en question sur ma carrière professionnelle. C'est en échangeant autour de moi que l'idée de la VAE est apparue comme une évidence.

Cette démarche me permet de faire reconnaître officiellement toutes les compétences que j'ai développées sur le terrain au cours de ces années.

L'obtention du BTS Management Commercial Opérationnel représente pour moi une véritable reconnaissance de mon parcours. C'est aussi une façon de valoriser mon expérience et d'avoir un bagage solide afin de préparer sereinement la suite de mon projet professionnel, notamment mon projet de création d'entreprise dans le domaine de la vente de la décoration florale spéciale fleurs stabilisées.

Fiche descriptive de la structure

[Pièce retirée – version anonymisée]

HISTORIQUE ET ÉVOLUTION DU GROUPE

L'histoire du groupe est celle d'une entreprise familiale française, celle de la famille fondatrice. Ils sont devenus en 60 ans un acteur majeur de la grande distribution en France et à l'international.

La naissance d'une idée : 1961

Le fondateur ouvre le premier magasin du groupe en 1961. Un supermarché à l'américaine, dans une ancienne usine d'une ville du nord de la France. Le nom du quartier inspira celui de l'entreprise.

[Pièce retirée – version anonymisée]

Le premier hypermarché : 1967

Inauguration du premier hypermarché, dans le nord de la France. Succès assuré.

Expansion Nationale et diversifié : 1970/1980

Le groupe grandit partout en France, plusieurs magasins s'ouvrent et c'est le succès. Ils créent leur propre société de crédit en 1983.

Ouverture à l'internationale : 1981

Le groupe va se développer en dehors de la France, avec l'ouverture d'un premier magasin en Espagne sous un autre nom, puis s'implante en Italie, Portugal, en Europe de L'est et en Asie.

Rachat d'un groupe de supermarchés de proximité : 1996

Le groupe rachète un groupe concurrent, cette acquisition historique permet au groupe de mettre les pieds très fort dans le format des supermarchés de proximité. Ils récupèrent l'enseigne A, qui deviendra l'enseigne B puis, actuellement, l'enseigne de supermarchés du groupe.

[Pièce retirée – version anonymisée] *[Pièce retirée – version anonymisée]* *[Pièce retirée – version anonymisée]*

Persécuteur du Digital et du Drive : 2000

Le groupe crée et lance son premier Drive, dans le nord de la France. Le groupe invente ainsi un nouveau mode de consommation qui va révolutionner le commerce de proximité.

Restructuration globale et vision 2032 : 2015 à présent.

En 2015, l'organisation se modernise et prend son nom actuel. Pour s'adapter aux attentes des clients qui délaissent les hypermarchés, le groupe unifie toutes ses structures sous une marque unique et se réorganise en zone de vie, afin de privilégier la proximité, la digitalisation (livraison à domicile et livraison express).

L'empire : L'influence de la famille fondatrice s'étend bien au-delà de la grande distribution alimentaire. Elle a bâti un empire colossal dans le secteur du commerce, structuré par grands domaines d'activité : le bricolage, la mode, le sport, la restauration et l'automobile.

[Pièce retirée – version anonymisée]

La vision et l'engagement du groupe :

Militants du bon, du sain et du local, au service de la qualité de vie de nos clients, nous avons depuis longtemps pris conscience de notre responsabilité sociétale et environnementale.

Pour le groupe en France, cela se traduit par une double dynamique de choix politiques et de concrétisations très opérationnelles engageant nos équipes. Regroupant tous les formats du commerce en France, notre entreprise prend en compte ces enjeux et les exprime de façon volontariste, considérant que le partage, s'agissant de notre avenir à tous, est source de progrès.

Structure et organisation du point de vente de mon magasin

1. Fiche d'identité Commerciale

Enseigne : supermarché de proximité d'un grand groupe de distribution alimentaire.

Forme juridique : SAS (Société par Actions Simplifiée).

Format d'activité : Supermarché de proximité à dominante alimentaire.

Siège social : dans le nord de la France.

Adresse du magasin : une commune de la petite couronne parisienne.

Implantation géographique de mon magasin : Zone urbaine dense, situé au sein d'un centre commercial, dans une commune de la petite couronne parisienne, en Île-de-France.

Zone de chalandise : Clientèle citadine, familiale, de passage et touristique dynamisée par le centre commercial, ses commerces et un espace culturel voisin.

Amplitude horaire : Du lundi au samedi de 8H30 à 21H00, et le dimanche matin de 9H00 à 12H45.

Services proposés : Livraison à domicile (service de l'enseigne), livraison express (plateforme partenaire).

Parking offert à partir de 1H00 et pour 15€ d'achat.

Engagement Éco Responsable : Zone de collecte solidaire (piles, ampoules, cartouches d'encre) et partenariat actif avec l'association Les Bouchons d'Amour pour le financement de matériel à destination des personnes en situation de handicap.

2. Structure Commerciale (Le Merchandising)

Le point de vente de secteur pour optimiser le parcours client (sens de circulation) et maximiser les achats impulsifs :

Rayon Produits Frais (Libre-service) :

Fruits & Légumes (avec machine à jus frais et machine à granita), Boucherie, Volaille, Charcuterie/Traiteur, Crèmerie, Surgelés, Boulangerie-Pâtisserie, et le rayon Poissonnerie (Marée).

Rayon PGC (Produits de Grande Consommation) : Épicerie sucrée/salée, Liquides, DPH (Droguerie, Parfumerie, Hygiène).

Rayon Saveur du Monde : Italie, Amérique latine, Asie. Rayon régional : Bretagne et Normandie.

Rayon bien-être, style de vie : casher, halal, bio, sans gluten et vegan.

La Ligne de Caisse et l'accueil :

7 Caisses Automatiques (SCO) + 2 monnayeurs

4 Caisses classique

On dispose d'un service de scan libre (self-scanning).

1 accueil. Nous disposons d'un équipement téléphonique spécifique dédié aux personnes sourdes ou malentendantes.

Zones d'achats d'impulsion : Présentoirs confiserie, presse/magazines et le journal Le Parisien.

Secteur Végétaux Plantes/Fleurs à l'entrée du magasin.

3. Structure Humaine et Organigramme

Le magasin fonctionne selon une structure hiérarchique descendante.
Nous sommes rattachés à une zone de vie régionale

[Pièce retirée – version anonymisée]

Le directeur régional : M. R.

Le directeur Opérationnel : M. O.

Le directeur de mon magasin : M. D.

L'encadrement, managers des secteurs :

1 Manager PGC

1 Manager Frais

L'Équipe de la Relation Client : En l'absence d'un Manager Relation Client, elle est gérée de manière autonome par l'équipe Caisse Centrale.

Équipe de la ligne de caisse : 9 collaborateurs (6 hôtes/hôtesses de caisse permanent(e)s, 2 étudiant(e)s et 1 employé polyvalent en renfort le week-end).

Rayon PGC (Produit de Grande Consommation) : 5 équipiers commercial + 1 étudiant en renfort le week-end

Rayon Frais : 10 équipiers commercial

Le nombre total d'employés dans le magasin : 28 employé(e)s, deux manager et un directeur. Total : 31 salarié(e)s.

4. L'Informations (Les outils informatiques du magasin)

Gestion des flux financiers et administrative : Extenda/Centrale Office

Gestion problème informatique dans la ligne de caisse/bureautique : plateforme de support informatique interne

Gestion des commandes de monnaie et l'envoi banque : Loomis

Gestion de la Relation Client : Plateformes Critizr / Goodays pour le suivi et le traitement des avis clients. Également sur le chat. Les outils internes de gestion de la carte fidélité pour tout problème ou réclamation avec la carte fidélité.

Gestion des services du magasin : Pour la préparation, l'enregistrement, la validation et réception des commandes de livraison express et les enregistrements des livraisons à domicile sur le site du prestataire. Vérification des modes paiement Extenda/WorldLine

Gestion des informations RH : Plateforme RH interne, pour informer les absences, valider les titres de transport, obtenir des attestations d'employeur etc...

Fiche descriptive du poste occupé

HÔTESSE DE LA RELATION CLIENT / CAISSE CENTRALE

Statut : Je suis salariée en CDI au sein de l'enseigne depuis 2006.

Mon poste : Hôtesse de la Relation Client / Caisse centrale. J'exerce mes fonctions au sein du service Relation Client et en Caisse Centrale.

L'équipe : nous sommes quatre personnes en caisse centrale. Un directeur du magasin, deux managers de rayon frais/PGC et l'équipe de la ligne de caisse/ les équipiers commerciaux.

Mes principales missions : elles consistent à assurer le bon fonctionnement de la ligne de caisses et de l'accueil client.

Mon métier : Je veille à l'ouverture et à la fermeture des caisses ainsi qu'à l'ouverture et à la fermeture du magasin. J'assure le contrôle des fonds de caisse, la gestion du coffre et des monnayeurs, notamment la préparation et la distribution des fonds de caisse le matin ainsi que le réapprovisionnement en monnaie tout au long de la journée.

Je contrôle et valide les clôtures de caisse en fin de journée, analyse les écarts (en plus/ou moins), préparé les dépôts et les envois bancaires et réalise diverses tâches administratives, telles que le traitement des chèques, des bons de réduction, des titres-restaurant et des chèques de services, compatibilisé en début de semaine et en fin de mois.

J'assure également l'accueil des clients, qu'elle soit physique dans le magasin ou téléphonique, les traitements des réclamations et des litiges, la gestion des objets trouvés ainsi que la création ou anomalie des cartes de fidélité.

Je prends en charge les retours de marchandises, les échanges, les remboursements. J'interviens auprès des hôtes et hôtesses de caisse afin de résoudre les problèmes de prix ou les dysfonctionnements techniques.

Je participe à l'intégration et à l'accompagnement des nouveaux collaborateurs ou stagiaires, veille au respect des procédures internes, organise les pauses de l'équipe et assure le renfort en caisse lors des périodes de forte affluence. Mais également à l'organisation et validation des plannings.

Je réalise également les emballages des commandes de livraison à domicile, l'enregistrement des bons de livraison ainsi que la préparation des commandes Deliveroo.

Je gère la mise en rayon et la gestion des stocks et des invendus de la presse et du rayon plantes/fleurs. Je participe aux opérations commerciales.

Dans le cadre de mes fonctions, je dispose d'une autonomie importante pour organiser l'activité quotidienne du service. Je prends les décisions nécessaires concernant la gestion des flux clients, l'ouverture de caisses supplémentaires, la réorganisation des équipes, la résolution des incidents courants et le traitement de nombreuses demandes clients.

Mon poste a évolué au fil des transformations de l'entreprise, j'ai su m'adapter aux nouvelles organisations, aux outils informatiques, aux caisses automatiques et aux nouvelles attentes des clients en développant mes compétences et en accompagnant les équipes dans ces évolutions.

Face aux situations imprévues, telles qu'un manque de personnel, une forte affluence ou un dysfonctionnement des équipements d'encaissement en appelant le service support informatique interne et je réorganise rapidement les ressources disponibles afin d'assurer la continuité du service et de garantir la satisfaction des clients.

Fiche descriptive de l'activité 1

Nom : NOM Prénom01 E1 - FICHE DESCRIPTIVE **ACTIVITE - A1**

Intitulé : Promotion et Animation du Programme Fidélité.

Bloc de compétences couvert : RNCP 38362 – BC01 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » (+ BC02)

Décrivez cette activité :

Petite anecdote :

Lors d'un point sur mes performances, mon ancienne manager m'a sensibilisée à l'importance stratégique de la carte de fidélité, que je ne proposais pas assez. Au début, pour me challenger, elle a fixé un objectif ambitieux : créer 50 cartes dans la journée (alors que je visais modestement un objectif de 10 cartes).

J'ai immédiatement changé de posture commerciale en la proposant à chaque client.

Grâce à cette dynamique, j'ai pulvérisé l'objectif en réalisant 75 adhésions en une seule journée.

Cette expérience a été un déclic : elle m'a appris la culture du résultat et à toujours se fixer un objectif, ça motive et ça encourage à nous surpasser. Depuis ce jour, et encore aujourd'hui j'active un maximum de cartes.

[Pièce retirée – version anonymisée]

Présentation et création de compte de la carte de l'enseigne :

La carte de fidélité de l'enseigne est une carte gratuite, valable dans tous les supermarchés et hypermarchés de l'enseigne en France. Mais également valable en ligne et Drive.

Elle permet aux clients de cumuler une cagnotte sur leurs achats (surtout sur la marque de distributeur) et ainsi de réaliser des économies au quotidien.

La création de la carte est simple et rapide.

En magasin, un(e) hôte(sse) remet directement la carte au client avec une fiche d'adhésion. Le client peut la remplir tranquillement, puis la déposer à l'accueil du magasin.

Il est également possible de créer la carte directement à l'accueil via le logiciel.

Le client peut aussi s'inscrire en ligne. Toutefois, il arrive que le serveur bloque l'inscription ; dans ce cas, le client devra se rendre à l'accueil du magasin pour finaliser son adhésion.

La carte de l'enseigne permet de cumuler et de créer une cagnotte, de faire des économies et d'utiliser à tout moment.

Attention cependant : les montants cumulés doivent être utilisés dans un délai d'un an, sinon ils sont perdus.

Pour pouvoir utiliser la cagnotte, la carte doit être enregistrée, validée et activée.

L'activation s'effectue sous un délai de 72 heures. Une fois ce délai passé, la cagnotte est utilisable grâce à un code PIN à quatre chiffres, créé directement lors de son passage en caisse par le client.

Explication des avantages :

Avec la carte de fidélité de l'enseigne, vous cumulez chaque jour 5 % de cagnotte grâce aux produits de la marque de distributeur.

Mais également de -10 % de cagnotte sur les produits frais (boucherie, volaille, fruits et légumes, etc.). Pour cela, il vous suffit de flasher un QR code dans votre magasin. Si vous ne le trouvez pas, n'hésitez pas à demander de l'aide à un(e) hôte(sse). Vous pourrez ensuite sélectionner le jour de votre choix, entre le lundi et le vendredi. La plupart du temps, je recommande aux clients de choisir le vendredi, car c'est le jour idéal pour profiter de nombreuses promotions sur les fruits et légumes !

Bénéficiez aussi des avantages exclusifs chaque semaine avec des remises allant jusqu'à 70 %, de cagnotte directement sur la carte lors des promotions.

Découvrez également Les Défis et cumulez jusqu'à 50 % sur vos produits préférés !

Pour commencer, sélectionnez vos 10 défis sur le site ou l'application : sur la page de l'opération, cliquez simplement sur « Ajouter aux défis ». Faites ensuite vos courses et à chaque achat. Que ce soit en magasin, drive ou en ligne, vos défis se cumulent automatiquement. Le but est de profiter de la cagnotte de l'enseigne en toute liberté : vos gains seront crédités sur votre compte, vous permettant d'économiser jusqu'à 50 € tous les 2 mois pour 10 défis relevés.

Enfin, pour le jour de l'anniversaire du client, il reçoit un bon d'achat de 10 € dès 30 € d'achat, envoyé directement par e-mail.

[Pièce retirée – version anonymisée]

Suivie des demandes clients :

Dans le cadre de mon activité, je réalise le suivi des demandes clients liées au programme de fidélité.

Je prends en charge la création des comptes clients afin d'activer leur carte de fidélité. J'accompagne également les clients dans la réinitialisation de leur mot de passe, en vérifiant leur identité à l'aide de leur nom et prénom. Lorsque je constate une cagnotte importante sur un compte, je demande une pièce d'identité afin de sécuriser l'opération.

Lorsqu'un client oublie sa carte de fidélité en caisse, je lui demande de conserver son ticket de caisse. À son prochain passage, lorsqu'il revient avec sa carte, j'ajoute manuellement la cagnotte correspondante afin que les avantages ne soient pas perdus.

J'utilise la plateforme interne dédiée pour le suivi des comptes de fidélité.

Si un client souhaite modifier ses informations personnelles (numéro de téléphone, adresse ou adresse e-mail), j'effectue les changements via la plateforme interne de gestion des clients. Cette plateforme me permet également de retrouver un ticket de caisse à la demande du client, pour diverses raisons (retour, réclamation, suivi).

Lorsqu'un client perd sa carte de fidélité, je peux la retrouver grâce à son numéro de téléphone, identifier son numéro de carte et en rééditer une nouvelle carte avec les mêmes informations. Cela permet au client de conserver l'intégralité de sa cagnotte cumulée.

Cette activité est : ☒ Quotidienne ☐ Fréquente ☐ Assez fréquente ☐ Exceptionnelle

En quoi cette activité tient-elle une place importante dans votre emploi (fonction, poste) ?

Cette activité représente une part importante de mon travail au quotidien et contribue à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle. Elle a une place importante, car la fidélisation de la clientèle fait partie intégrante de la relation client. Elle maintient une relation durable avec les clients et le magasin.

Pour réaliser cette activité, vous êtes en relation à l'interne de votre organisation :

Avec qui (fonction, rôle, service, etc.) ?	À propos de quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
L'équipe de la ligne de caisse *L'équipe de la caisse centrale* *En autonomie*	*Pour signaler un problème avec le code pin, une carte bloquée ou saisir les informations avec la carte fidélité. Création d'un compte.* *Proposer la carte de l'enseigne/Activation de la Carte/Régler les anomalies avec les outils internes de gestion de la fidélité.*

Pour réaliser cette activité, vous êtes en relation à l'externe de votre organisation :

Avec qui (fonction, organisation, service, etc.) ?	À propos de quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
Tout se passe dans le magasin avec la clientèle.	*Pour saisir les informations du clients ou régler une anomalie sur le compte du client.*

Pour effectuer cette activité, vous traitez des informations :

De quelles informations avez-vous besoin ? Comment et auprès de qui vous les procurez-vous ?	**Comment les utilisez-vous ? Quel(s) traitement(s) effectuez-vous ?**	**Transmettez-vous des informations ? À qui ? Pour quoi faire ? Comment ?**
Les informations sont données par les clients et sont personnelles.	*Sur la plateforme dédiée à la création d'un compte fidélité. La plateforme : "Activation Fidélité" Et ne sont en aucun cas divulgués autrement.*	*En aucun cas nous transmettons les informations personnelles des clients.* *Si il y a un souci de maintenance sur le logiciel, nous mettons en stand bye.*

Quels matériels, outils, techniques, logiciels, matériaux, produits, utilisez-vous pour réaliser cette activité ?

Le matériel est la fiche d'adhésion, un petit fascicule sur le programme fidélité de l'enseigne. La plupart du temps c'est avec le client, directement à l'accueil via la plateforme Activation Fidélité. Lorsque le client dépose son adhésion (déjà remplie) à l'accueil, il ne me reste plus qu'à saisir ses informations. Je remplis toutes les informations et je valide, le client reçoit un mail de validation et l'activation de sa carte est dans 72h et après cela il peut utiliser son solde. S'il y a un problème avec la carte de fidélité je me connecte sur la plateforme interne de gestion de la fidélité, pour résoudre l'anomalie.

Cette activité présente-t-elle des contraintes particulières (sécurité, délai, hygiène, etc.) ?

En aucun cas. Je peux avoir des litiges avec des clients révoltés lors d'un souci qu'il rencontre avec le programme de fidélité. En général, je retrouve l'anomalie, le rassure ou trouve des solutions.

Décrivez comment vous vous organisez pour réaliser cette activité :

Je propose la carte fidélité sans être insistante et sans les moments d'affluence. Je repère très souvent ceux qui effectuent régulièrement leurs achats dans le magasin, notamment le week-end, et qui ne possèdent pas la carte fidélité. Dans ce cas, je saisis l'occasion en leur précisant qu'elle est gratuite et vous l'activez à n'importe quel moment sur le site inscrit sur la carte. Je précise également qu'elle fonctionne aujourd'hui et à la fin de leur passage je leur fais remarquer qu'ils ont déjà une petite cagnotte lors de leur passage. Ils repartent satisfaits.

Quelles sont les habiletés, savoir-faire ou qualités (soin, rapidité, etc.) requises pour effectuer cette activité et que vous possédez ?

Depuis des années, au fil de mon expérience comme Hôtesse de Caisse/Hôtesse de la Relation Client m'a permis de développer une bonne connaissance des attentes des clients. Je peux dire que la qualité principale est de se mettre à la place du client. Être à l'écoute, être attentive au monde qui nous entoure. Observer sa clientèle fidèle, prendre soins d'eux.

Quelles sont vos connaissances particulières nécessaires à l'accomplissement de cette activité (scientifique, économique, juridique, géographique, statistique, langue, etc.) ?

Pour réaliser cette activité, les connaissances nécessaires sont principalement liées au domaine commercial et économique. Je dois connaître le fonctionnement et le programme de la carte fidélité de l'enseigne. La connaissance du contexte économique est également importante. Dans une période où le pouvoir d'achat est une préoccupation importante, les clients sont particulièrement attentifs aux prix du produit, et aux possibilités de réaliser des économies sur leurs achats du quotidien.

Fiche descriptive de l'activité 2

Nom : NOM Prénom02 E2 - FICHE DESCRIPTIVE **ACTIVITE - A2**

Intitulé : Transformation et Opération Commerciale lors du changement d'enseigne (enseigne A vers enseigne B).

Bloc de compétences couvert : RNCP 38362 – BC02 « Animer et dynamiser l'offre commerciale »

Décrivez cette activité :

[Pièce retirée – version anonymisée]

Dans le cadre de l'évolution de l'enseigne, le projet consistait à transformer un supermarché existant en un magasin de proximité plus moderne et attractif.

La direction régionale et la direction du magasin ont organisé une réunion pour réunir et informer l'ensemble des équipes. L'objectif était de présenter la nouvelle orientation de l'enseigne : passer d'un supermarché sous l'enseigne A à un supermarché de proximité plus actuel, sous l'enseigne B. Cette réunion a permis de donner du sens au projet et de mobiliser toutes les équipes autour de cette transformation importante afin de présenter aux équipes la nouvelle orientation commerciale et le repositionnement de l'offre.

Cette transformation visait à dynamiser l'offre commerciale, améliorer l'expérience client et adapter le magasin aux nouvelles attentes des consommateurs. Cette réunion a permis de donner du sens au projet, de mobiliser les équipes et de les impliquer dans la mise en œuvre des actions d'animation commerciale nécessaires au lancement du nouveau concept.

Participation à la réimplantation des rayons du magasin lors du passage de l'enseigne A à l'enseigne B

Modification des rayons :

Dès la fermeture anticipée du magasin le samedi à 18h, j'ai participé au démontage complet de l'ancien mobilier commercial de l'ancienne enseigne. Nous avons vidé les linéaires, acheminé les stocks dans des cartons ils partiront dans un entrepôt.

Tout avait été détruit. Détruire pour reconstruire. À la fin, cela ressemblait à un vaste espace vide. Nous avons terminé vers 1h30 du matin, et les membres de l'encadrement sont restés pour finaliser certains détails.

La semaine qui suivait, des grands travaux ont été réalisés, modifiant le magasin en intégralité. L'agrandissement, des peintures de couleurs plus vives, le plafond, le sol, les luminosités plus éclairées.

Les rayons ont été entièrement réorganisés afin de s'adapter au nouveau concept du magasin. Nous avons assemblé le nouveau mobilier commercial. Les nouveaux linéaires, tête de gondole.

Rayon Fruits et Légumes positionner à l'entré du magasin :

Le temps fort de tout le travail et du résultat voulut par la direction est la mise en place du rayon fruits et légumes positionné à l'entrée du magasin, c'est le rayon indisponible et incontournable de la nouvelle enseigne. Il s'agit du premier rayon visible par le client, jouant un rôle essentiel dans la première impression du magasin.

Son implantation stratégique permet de créer immédiatement une image de fraîcheur et de qualité, les valeurs de la nouvelle enseigne.

Lors de l'ouverture, une attention particulière est portée à la mise en place soignée et attractive du rayon. Les fruits et légumes sont disposés de manière harmonieuse, avec des couleurs

variées et des volumes généreux afin de stimuler l'envie d'achat. Les produits les plus frais et les plus attractifs sont placés à hauteur de regard pour capter l'attention dès l'entrée.

Le rayon propose un large choix de produits : des fruits et légumes de saison, garants de fraîcheur et de goût. Des fruits exotiques, apportant une touche d'évasion. Des légumes d'antan, répondant à une demande de produits traditionnels et authentiques. Des produits bio, avec des prix attractifs, à moins d'1 €, afin de rendre le bio accessible à tous.

Petite assiette de dégustation et des fiches recettes de cuisine.

L'animation de l'offre de l'ouverture repose également sur une politique de prix compétitifs, clairement affichés grâce à une signalétique lisible et attractive.

Implantation des produits et respect des plans merchandising :

J'ai participé à la réimplantation des rayons en respectant les plans d'implantation transmis par le service merchandising du siège.

Implantation des produits de grandes marques nationaux, les produits de la marque du groupe, la nouvelle offre de produits de la nouvelle enseigne (qui n'a pas fait long feu) et les produits premier prix.

Pour répondre à la stratégie commerciale de la nouvelle enseigne, l'implantation des produits sont organisés ainsi :

Les grandes marques nationales : Positionnées de manière visible, afin de servir de repères visuels immédiats pour le consommateur et à valoriser l'image de marque du rayon.

La marque du groupe et de la nouvelle enseigne : Les Marques de Distributeur qui servira de transition afin de proposer une alternative de qualité à prix attractif et de maximiser nos marges.

La marque premier prix : Implantés stratégiquement en bas du rayon pour capter une clientèle à la recherche de prix bas (pouvoir d'achat) sans pour autant pénaliser visuellement les produits à plus forte valeur ajoutée situés en hauteurs.

Pour finaliser l'implantation de chaque rayon, il y avait la mise en place du balisage des prix. À cette époque, c'est en format papier dans les réglettes. Et chaque réglette avait sa couleur symbolique le bleu pour les grandes marques nationales, le rouge pour la marque du groupe, le jaune pour le premier prix.

Au final tout est beau, colorés, ça sonne moderne et plus animé. C'est un supermarché arc en ciel et ensoleillé avec la couleur jaune dominante.

Il avait un rayon dédié aux produits bio à bon prix, sans gluten, la marque Ethiquable. Au rayon frais un rayon halal et casher.

Mise en avant des promotions :

Le rayon promotion était également incontournable, on savait qu'on avait de bonnes affaires. Bien agencé sur l'allée, à l'entrée et en face de la ligne de caisse. Dans le même couloir du rayon fruits et légumes, c'est une technique que je trouve ultra-efficace pour capter l'attention du client dès ses premières secondes dans le magasin. L'impact visuel des prix bas est immédiat. Et des avantages attractifs offerts par la nouvelle carte et le programme de fidélité, permettant de réduire immédiatement le montant des achats. C'était simple, direct et gratifiant pour le client qui venait chercher de bonnes offres.

Cette stratégie d'implantation répondait à des objectifs commerciaux précis :

Capter l'attention immédiate : Solliciter le client dès ses premières secondes de visite au magasin. L'objectif est de créer un impact immédiat et efficace, des offres visibles et des éléments visuels accrocheurs qui donnent envie de poursuivre le parcours d'achat.

Déclencher l'achat d'impulsion : Mettre en avant des prix avantageux et des volumes massifs pour provoquer un acte d'achat non planifié, augmentant ainsi le panier moyen.

Valoriser l'image de prix du magasin : Offrir un parcours d'achat direct. Valoriser l'image de prix du magasin grâce à un parcours d'achat simple et efficace. Un cheminement clair et rapide dès l'entrée permet au client de ressentir immédiatement le dynamisme du magasin et la présence d'offres avantageuses.

[Pièce retirée – version anonymisée]

Cette activité est : ☐ Quotidienne ☐ Fréquente ☐ Assez fréquente ☒ Exceptionnelle

En quoi cette activité tient-elle une place importante dans votre emploi (fonction, poste) ?

Cette expérience occupe une place importante, car elle m'a permis de participer à une transformation complète d'un magasin. Entre la phare de la démolition, la reconstruction, la réimplantation, jusqu'à la mise en place du nouveau concept commercial et à son lancement. C'est une activité exceptionnelle et dynamique dans le commerce.

Pour réaliser cette activité, vous êtes en relation à l'interne de votre organisation :

Avec qui (fonction, rôle, service, etc.) ?	À propos de quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
Directeur de magasin *Les managers* *Frais/PGC/Relation Client* *Employé(e)s Commerciaux* *Hôtes/Hôtesses de Caisse* *Equipe Caisse Centrale*	*Pour l'aménagement, réimplanter les rayons. Mise en place, Mise en rayon.*

Quels matériels, outils, techniques, logiciels, matériaux, produits, utilisez-vous pour réaliser cette activité ?

Le matériel : cutter/ciseau pour l'ouverture des cartons d'emballage de la marchandise.

Les plans de l'implantation voulus par le siège social. Les étiquettes imprimées des prix pour les mettre sur les réglettes.

Mise en rayon : organisation et mise en place des produits.

Cette activité présente-t-elle des contraintes particulières (sécurité, délai, hygiène, etc.) ?

Cette activité est surtout physique, j'étais formée sur les gestes et postures. J'avais des chaussures de sécurité et des gants pour les produits frais ou surgelé.

Décrivez comment vous vous organisez pour réaliser cette activité :

L'organisation était orchestrée par la direction et les managers. Cette activité était collective, elle reposait sur un travail d'équipe par le directeur et les managers. Les différentes tâches étaient réparties entre les collaborateurs afin de réaliser la réimplantation du magasin selon les plans merchandising transmis par le siège.

Quelles sont les habiletés, savoir-faire ou qualités (soin, rapidité, etc.) requises pour effectuer cette activité et que vous possédez ?

Les qualités : le bon sens de l'organisation, avoir de la rigueur. Résistance à efforts. Elle demande une capacité à travailler en équipe, à communiquer efficacement avec les différents collaborateurs.

Quelles sont vos connaissances particulières nécessaires à l'accomplissement de cette activité (scientifique, économique, juridique, géographique, statistique, langue, etc.) ?

Les connaissances particulières nécessaires à la réalisation de cette activité étaient principalement d'ordre économique, commercial, marketing et statistique.

La transformation d'un magasin de l'enseigne A en enseigne B nécessitait de comprendre l'évolution du secteur de la grande distribution et des nouvelles attentes des consommateurs. Le concept de la nouvelle enseigne reposait notamment sur des notions de proximité, de simplicité, d'attractivité, de fraîcheur des produits et de maîtrise des prix.

Ces éléments avaient une influence directe sur l'organisation du magasin, son implantation, la présentation de l'offre et le parcours du client.

Le concept de la nouvelle enseigne m'a particulièrement marquée par son approche dynamique, tournée vers l'avenir, avec la volonté de proposer un commerce plus simple, accessible et proche des attentes des clients.

Fiche descriptive de l'activité 3

Nom : NOM Prénom03 E3 - FICHE DESCRIPTIVE **ACTIVITE - A3**

Intitulé : Organisation d'une Journée Type en Caisse Centrale.

Bloc de compétences couvert : RNCP 38362 – BC03 « Assurer la gestion opérationnelle » (+ BC01)

Décrivez cette activité :

[Pièce retirée – version anonymisée]

Je travaille avec des horaires décalés, lors de mes journées importantes, lorsque je suis en autonomie, je commence soit dans la matinée entre 7h00 ou 7H30 ou en soirée jusqu'à 21h00.

Présentation de la journée de 7h00 :

Avant l'ouverture du magasin, je me dirige vers les caisses SCO. Je commence à vérifier les deux monnayeurs des caisses automatiques du magasin, en cas de surplus d'espèces, je réalise un délestage afin de garantir leur bon fonctionnement et de limiter le bourrage des caisses. Si il y a une anomalie au niveau des pièces, je fais une vérification, pour voir s'il y a une erreur de calcul à cause d'une pièce qui coince dans l'appareil. Ses actions se réalisent toujours dans un magasin fermé.

Je rejoins ensuite la caisse centrale et avant toute manipulation de mouvement d'argent je fais la balance, c'est-à-dire que je déclare le même montant de la veille de l'inventaire du coffre. Après cette première étape, je peux compter l'argent récupéré dans les caisses SCO et faire les transferts vers le coffre du magasin, dans le respect des procédures internes de sécurisation des fonds.

Je prépare ensuite les commandes de monnaie destinées aux hôtes et hôtesses de caisse afin qu'ils disposent des fonds nécessaires à l'ouverture de leur caisse.

Je vérifie systématiquement la cohérence entre le solde théorique figurant dans le logiciel Extenda et le contenu réel du coffre. Ce contrôle me permet de détecter rapidement tout écart éventuel avant de poursuivre les opérations de la journée. Lorsque les montants concordent, je peux valider et continuer le traitement des fonds en toute sécurité.

Quand il y a une erreur, il faut tout reprendre, recompter le coffre, vérifier les comptes, les versements de fonds et des transferts, jusqu'à retrouver l'erreur.

En général on retrouve toujours, c'est toujours une mauvaise manipulation ou un oubli de transfert qui fausse le résultat. Jamais une perte ou un vol.

Je poursuis par le traitement administratif des pochettes fin de service des hôtes et hôtesses lors de la clôture de la veille. Je contrôle, trie et comptabilise les bons de réduction, les chèques déjeuner, les chèques services, les bons d'achat de l'enseigne, les tickets des retours de marchandises ainsi que les justificatifs liés aux différences de prix. J'enregistre ces opérations dans les logiciels de gestion, puis j'archive l'ensemble des documents selon les procédures de l'entreprise.

Par semaine, puis par mois et on les envoie dans différents services : bon de réduction la société Sogec par Sterne, Titres restaurant et chèque service dans le centre de traitement à Loomis, chèques pour Docapost par Loomis.

Les convoyeurs de fond sont là chaque lundi et jeudi matin pour transporter les versements bancaires et les chèques.

Lorsque le coffre commence à réduire, je fais une commande sur le site sécurisé Loomis et on me fixe une date de la prochaine livraison. Quand je reçois la livraison de monnaie, je vérifie et contrôle bien la commande, en général il n'y a jamais de problème.

Je fais un achat de monnaie sur Extenda, imprime les documents et agrafe les étiquettes des pochettes de transports et je range la monnaie dans le coffre.

À partir de 8 h 15, je me prépare à l'ouverture du magasin. J'ouvre les caisses automatiques, mets en place le journal Le Parisien et déclare les invendus de la veille dans le site du journal et prépare l'espace d'accueil des clients.

Je rassemble les produits non vendus restés en caisse afin qu'ils soient rapidement remis en rayon par les collaborateurs ou déclarer la casse. Je retire les bacs de livraison, installe le stand des plantes et des fleurs, remet en place les chariots et les paniers, vérifie la propreté et l'organisation de la ligne de caisse, puis j'ouvre progressivement les différentes portes du magasin jusqu'à l'ouverture officielle à 8 h 30. J'effectue également l'annonce par micro l'ouverture destinée à accueillir les clients.

Relation Client : La relation client est au cœur de mon métier. Le magasin étant un supermarché de proximité, la majorité des clients sont des habitués du quartier. Je connais donc une grande partie de la clientèle, ce qui me permet d'instaurer une relation de confiance basée sur la proximité, la convivialité et l'écoute. Les échanges sont chaleureux et cordiaux, ce qui contribue à créer une atmosphère agréable et rassurante pour les clients.

J'interviens lors des remboursements et réclamations, mais également dans la gestion des retours de marchandise. En cas d'erreur d'achat ou de double scan involontaire d'un produit en caisse, je vérifie la situation et applique la politique commerciale de l'enseigne. Conformément aux règles d'hygiène et de sécurité, les produits frais et surgelés ne sont pas remboursables, sauf dans le cas où le produit serait périmé ou défectueux. J'explique alors clairement la procédure au client.

Mise en rayon : Je m'occupe du rayon Fleurs/Plants, je gère le nettoyage du stand, déclare la démarque et la mise en rayon des fleurs et des plantes à l'entrée du magasin. Cette exposition est optimale. Cette nouvelle implantation depuis quelques années est bien plus efficace que l'ancien emplacement, situé au centre du magasin, où le rayon manquait de visibilité. Cette réorganisation a été saluée par la clientèle fidèle. Une cliente a notamment souligné la pertinence du déplacement du rayon fleurs et plantes de l'allée centrale à l'entrée du magasin. Ce changement a permis de renforcer la visibilité de l'offre, facilitant ainsi le parcours client et augmentant l'attractivité du rayon, qui était auparavant sous-exposé.

Et je m'occupe de la gestion de la presse : mise en vente, gère le stock et déclare les invendus sur le site PGP (Publique Grand Public).



<u>La fermeture du magasin :</u>

Lors de la fermeture du magasin, j'organise au mieux une personne en caisse SCO et une personne ou deux en caisse classique. La fermeture des caisses classique est à 20h30 pour

faire place aux SCO qui seront les dernières caisses à être cloturer. Toute l'équipe caisse se réunit à ses caisses pour superviser et aider les derniers clients.

Vers 19h45, une heure avant la fermeture du magasin, je suis en caisse centrale pour faire la clôture des caisses et valider le rapprochement théorique de l'équipe Caisse. Sur Extenda j'ai fait les audits et les approbations de la journée des hôtes/hôtesses de caisse, je valide les montants des différents modes de paiement, si besoin je fais une régularisation.

Lorsqu'un hôte/hôtesse à un écart important, après plusieurs recomptages, je dois intervenir et recompter, je vérifie ses prélèvements, l'enregistrement de sa monnaie, car on peut retrouver de cette manière. Si je retrouve le même résultat après le recomptage, je déclare sur Extenda : un écart non identifié. Ça reste un écart dans la caisse pour l'hôte/hôtesse et qu'il doit faire attention. Lorsqu'il y a une erreur de montant d'un prélèvement, je dois faire un versement et refaire le montant exact pour rectifier l'écart.

Je prépare la pochette du prélèvement d'argent. Tout l'argent est le surplus des caisses et doit être retiré en fin de service. Le fond de caisse d'un hôte(esse)s doit toujours être dans les environs de 250 euros. Je dois compter l'intégralité et avoir le même montant que je trouve en réduisant le fond de caisse et sur la balance de Extenda/Central Office. Je contrôle également l'inventaire du Coffre.

Je note les informations importantes : le nombre de billets, le montant déclaré et le numéro de la pochette à envoyer. J'enregistré sur le tableau dans un excel afin d'avoir une trace exacte du montant déclaré et je valide le versement sur Extenda/Central Office. Je dois d'abord faire un dépôt banque puis un envois banque avec un ID sécurisé.

Je fais la mise à jour de l'inventaire du coffre, je dois avoir le même montant que celui de la balance de la fin de journée sur Extenda. En général il n'y a pas d'écart d'argent.

Je me dirige vers la ligne de caisse afin de procéder à la clôture des dernières caisses SCO encore en activité jusqu'à la fermeture du magasin. Au préalable l'équipe Caisse tri les différents moyens de paiements et documents au cours de la journée dans leurs pochettes qui leur sont attribuées.

Je procède ensuite à la fermeture des sept caisses SCO une par une, je fais les audits et approbations, si nécessaire je fais la régularisation. Déclare les montant des "Parti Sans Payer". Après celà je vérifie bien que tout est validé et positif pour clôturer la journée. J'imprime la feuille définitive de la Balance de fin de journée et j'imprime également le Rapport Journalier, ce document est essentiel pour le travail de demain. Je ferme les logiciels, le Coffre, met la clé dans un endroit sûr. Et dépose les documents dans leur compartiment dédié. Éventuellement je ferme les lumières du magasin et des locaux.

Cette activité est : ☐ Quotidienne ☒ Fréquente ☐ Assez fréquente ☐ Exceptionnelle

En quoi cette activité tient-elle une place importante dans votre emploi (fonction, poste) ?

Cette activité occupe une place essentielle dans mon emploi, car la Caisse Centrale est au cœur du fonctionnement quotidien de la ligne de caisse. Elle assure à la fois le suivi et le contrôle des opérations financières, la sécurisation des fonds, ainsi que la coordination de l'activité de l'équipe de caisse. Mon rôle est de garantir la fiabilité des encaissements et des clôtures, de contrôler les différents moyens de paiement et de veiller au respect des procédures. Elle a une place très importante.

Pour réaliser cette activité, vous êtes en relation à l'interne de votre organisation :

Avec qui (fonction, rôle, service, etc.) ?	À propos de quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?

Je travaille en autonomie. Ou avec l'équipe Caisse et l'équipe Caisse Centrale.	*Pour toutes informations, signalisations ou Organisation. Chaque anomalie doit être signalée.*

Pour réaliser cette activité, vous êtes en relation à l'externe de votre organisation :

Avec qui (fonction, organisation, service, etc.) ?	À propos de quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
Loomis : convoyeurs de fonds *Société Stern : transporteur*	*Transport des versements banque (tous les lundis et jeudis).* *Transport des bons réduction de fin de mois.*

Pour effectuer cette activité, vous traitez des informations :

De quelles informations avez-vous besoin ? Comment et auprès de qui vous les procurez-vous ?	**Comment les utilisez-vous ? Quel(s) traitement(s) effectuez-vous ?**	**Transmettez-vous des informations ? À qui ? Pour quoi faire ? Comment ?**
L'état des et caisse SCO *Les montants encaissés* *Les versements effectué par l'Équipe Caisse*	*Je vérifie les montants, je rapproche les informations entre les versements et les données enregistrées.*	*Au suivi financier et administratif avec l'Équipe Caisse Centrale*

Quels matériels, outils, techniques, logiciels, matériaux, produits, utilisez-vous pour réaliser cette activité ?

Logiciel : Extenda/Central Office pour les opérations liées aux caisses, aux dépôts et envois banque, achats de la monnaie.

Bureautique : Excel pour les tableaux de suivi des versements banques, des chèques déjeuner, chèques service, bons de réduction, feuille de l'inventaire coffre et planning de la ligne de caisse.

Cette activité présente-t-elle des contraintes particulières (sécurité, délai, hygiène, etc.) ?

Cette activité présente des contraintes particulières, notamment en matière de sécurité, de responsabilité et de respect des procédures. La caisse centrale assure la gestion de sommes d'argent très importantes. La manipulation et le contrôle de ces fonds nécessitent donc une vigilance constante et une grande rigueur. L'envoi des fonds est sécurisé et nous n'avons pas l'accès, seuls les transporteurs de fonds sont habilités. Cette information est visible à l'entrée du magasin pour éviter tout problème de sécurité.

Décrivez comment vous vous organisez pour réaliser cette activité :

Pour réaliser cette activité je m'organise en suivant les ordres précis afin de garantir la continuité de l'activité, la fiabilité des opérations et la sécurité des fonds. En fonction des priorités tout en restant disponible pour répondre aux besoins de mon équipe et des clients.

Quelles sont les habiletés, savoir-faire ou qualités (soin, rapidité, etc.) requises pour effectuer cette activité et que vous possédez ?

Les qualités : le sens de l'organisation, prendre des initiatives, des décisions, être une personne responsable, autonome, vigilante et attentive. Être honnête lorsque l'on trouve une somme d'argent inconnu dans les données : le signaler et le préserver dans le coffre dans l'attente qu'il se manifeste.

Quelles sont vos connaissances particulières nécessaires à l'accomplissement de cette activité (scientifique, économique, juridique, géographique, statistique, langue, etc.) ?

Les connaissances nécessaires à la réalisation de cette activité sont principalement liées à la gestion, à l'économie et au fonctionnement d'un supermarché. J'ai des connaissances en matière de contrôle des opérations financières, de moyens de paiement et de procédures de sécurité liées à la manipulation des fonds.

Fiche descriptive de l'activité 4

Nom : **NOM Prénom**04 E4 - FICHE DESCRIPTIVE **ACTIVITE - A4**

Intitulé : **Animation de l'Équipe de la Ligne de Caisse.**

Bloc de compétences couvert : RNCP 38362 – BC04 « Manager l'équipe commerciale »

[Pièce retirée – version anonymisée]

Décrivez cette activité :

Dans le cadre de mes fonctions de responsable de la caisse centrale, j'assure la coordination de l'organisation quotidienne de l'espace caisse. L'équipe de la caisse centrale est composée de quatre personnes.

En l'absence de manager de la relation client, je travaille soit en équipe Caisse Centrale ou en autonomie et je veille au bon fonctionnement du secteur de la ligne de Caisse et de la relation client.

Organisation de l'équipe de caisse :

Dans la matinée lors de l'ouverture du magasin à 8h30 et à ma prise de poste sur la ligne de caisse, j'organise l'équipe du matin. Je salue tout le monde et j'informe l'équipe du déroulement de la matinée, lors d'un retard ou en cas d'absence je le signale, si il y a des nouvelles procédures ou nouvelles opérations commerciales j'explique le fonctionnement.

Je répartis les collaborateurs sur les différents postes en fonction des besoins de la journée. Généralement, une hôtesse doit superviser les caisses automatiques. Deux hôtes/hôtesses aux caisses classiques : une caisse doit rester ouverte côté livraison à domicile afin d'être prête pour la préparation et une autre caisse accessible à tous et surtout pour les personnes prioritaires : mobilité réduite, femmes enceintes et personnes âgées. Lors des moments creux, un collaborateur peut apporter du renfort aux équipiers commerciaux dans la mise en rayon. L'équipe travaille à des horaires décalés, planifiés quatre semaines en avance, voire même beaucoup et par roulement. Lorsqu'un collaborateur à un empêchement ou un évènement familial on s'arrange pour modifier et réorganiser. Cela nous laisse le temps de nous préparer aux affichages des plannings définitive.

En général j'ai une grande confiance envers mon équipe qui est volontaire et efficace. Tout au long de la journée, je transmet les informations utiles à mes collègues, réponds à leurs questions et leurs besoins. J'adapte l'organisation en fonction de l'affluence. J'apprécie particulièrement le travail en autonomie, qui me permet d'être libre et aussi d'être réactive face aux imprévus et de contribuer au bon fonctionnement du secteur caisse.

L'organisation des pauses :

La pause débute habituellement à 11 heures, après deux heures maximum de travail dans la journée ou pour certaines personnes après la moitié de leur journée de travail. C'est 3 minutes de pause par heure travaillée.

Elles sont prises à tour de rôle afin qu'une seule personne quitte son poste à la fois. Je veille à ce que cette organisation garantit la continuité du service tout en permettant à chacun de bénéficier de son temps de pause qui est une obligation.

En cas d'absence imprévue, entraînant sous effectif, j'adapte l'organisation afin d'assurer le bon fonctionnement des caisses. Je maintiens les collaborateurs sur leur poste en caisse et évite de les affecter en rayon afin de préserver la qualité de l'accueil client.

Je veille également à ce que les pauses soient maintenues malgré les contraintes liées à l'effectif, j'anticipe les pauses, l'équipe est généralement compréhensive.

Ma règle générale : dans chaque caisse il y a cinq clients, si le taux est dépassé, j'ouvre une caisse en renfort pour éviter un maximum de débordement.

Intégration, formation et accompagnement d'une nouvelle recrue ou stagiaire :

L'intégration des nouveaux collaborateurs fait partie des missions que j'assure depuis plusieurs années. Même lorsque j'étais hôtesse de caisse, j'étais régulièrement sollicitée pour former les nouvelles recrues ou stagiaires. Cette mission me tient particulièrement à cœur, car je considère qu'un bon accompagnement favorise la confiance, l'autonomie et la qualité du service rendu aux clients.

Dès l'arrivée d'un nouveau collaborateur, je prends le temps de le mettre en confiance et de lui présenter son environnement de travail. Je lui fais visiter les locaux et la surface de vente, je le présente à l'ensemble des équipes, j'explique le fonctionnement du secteur caisse, les différentes tâches à réaliser, les procédures d'encaissement ainsi que les règles de fonctionnement du magasin et le règlement intérieur. La formation repose ensuite sur la pratique. Je montre les gestes à effectuer, j'explique les bonnes pratiques et je partage mon expérience afin d'aider le collaborateur à adopter les bons réflexes. Je lui donne également des conseils pour gérer certaines situations complexes, notamment face à des clients exigeants ou à des tentatives de fraude. Mon objectif est qu'il gagne rapidement en assurance tout en respectant les procédures de l'entreprise.

Pendant toute la période d'intégration, je reste disponible pour répondre à ses questions et l'accompagner dans sa progression. J'observe sa façon de travailler afin d'identifier ses points forts et ses points faibles. Lorsqu'un collaborateur rencontre des difficultés, je privilégie une approche pédagogique, je reprends avec lui les procédures concernées et je réexplique les étapes jusqu'à ce qu'il se sente en confiance et capable de réaliser ses missions de manière autonome.

Lorsque je constate qu'un collaborateur maîtrise rapidement son poste, je lui souligne son progrès et le félicite ! Et je lui donne progressivement davantage d'autonomie tout en restant disponible si la personne en ressent le besoin.

Ce que j'apprécie particulièrement dans cette mission, c'est d'observer l'évolution des nouvelles recrues. Les débuts sont souvent marqués par la timidité et le manque d'assurance. Au fil des semaines, je les vois gagner en confiance, développer leurs compétences et trouver leur place au sein de l'équipe. Cette progression est pour moi une véritable satisfaction et me rend fière du travail d'accompagnement réalisé.

Mon objectif est que chaque collaborateur, qu'il soit nouvellement recruté ou membre de l'équipe depuis plusieurs années, se sente à l'aise dans son poste, trouve sa place au sein de l'équipe et contribue au bon fonctionnement du secteur caisse et de l'accueil. Avec mon expérience, je suis convaincue qu'une équipe fiable et solidaire est un véritable atout. La confiance et l'entraide entre les collaborateurs renforcent la cohésion, facilitent le travail au quotidien et contribuent à créer un environnement de travail plus motivant et agréable.

Participation au recrutement :

Lors d'une démission ou le départ d'un membre de l'équipe, nous discutions sur les besoins et nos attentes pour l'équipe. Les qualités prioritaires que je recherche c'est une personne disponible, volontaire, motivée. Qui sait faire fasse aux heures décalées, aux exigences des clients et surtout accueillant. Je mets en place des affiches d'offre d'emploi sur la ligne de caisse et à l'entrée du magasin. Nous n'utilisons pas encore les sites d'emploi (Indeed) ou le réseau social (LinkedIn).

Je reçois un maximum de CV déposés à l'accueil et cela toute au long de l'année. J'accueille les personnes qui viennent déposer leur candidature à l'accueil et j'échange avec elles afin de mieux comprendre leur démarche et expliquer ce que nous recherchons. Lors de ces échanges, je m'intéresse principalement à leur disponibilité, à leur motivation et à leur capacité à répondre aux contraintes du poste. Je leur demande notamment s'ils sont prêts à travailler

les week-ends, les jours fériés ou pendant les périodes de forte activité. Ces éléments sont essentiels pour assurer le bon fonctionnement du secteur caisse.

Après cet échange, je transmets les candidatures au directeur en lui faisant part de mes observations. Mon rôle consiste à lui communiquer les informations recueillies ainsi que mon ressenti sur la motivation du candidat, tout en sachant que la décision de recrutement lui appartient.

Je me souviens notamment d'un candidat qui m'a spontanément remis son CV. Après un premier échange avec lui, j'ai identifié plusieurs éléments correspondant aux besoins de l'équipe : il recherchait un CDI à temps plein, était disponible rapidement, habitait à proximité du magasin et présentait une motivation qui me semblait cohérente avec les exigences du poste. J'ai transmis directement son CV au directeur et transmis les informations recueillies lors de notre échange et lui précise qu'on tient peut être le prochain élément de l'équipe. Le candidat est reçu en entretien, puis recruté dès le lendemain. Cela fait maintenant 2 ans qu'il est toujours avec nous.

Cette expérience m'a permis de comprendre l'importance de l'écoute et de l'évaluation des attentes des candidats. Je contribue au processus en apportant des informations utiles au directeur afin de faciliter sa prise de décision.

Cette activité est : ☒ Quotidienne ☐ Fréquente ☐ Assez fréquente ☐ Exceptionnelle

En quoi cette activité tient-elle une place importante dans votre emploi (fonction, poste) ?

Elle a une place importante, car elle est essentielle, elle assure la continuité du fonctionnement et de l'organisation de la ligne de caisse et de l'accueil client. Ces différentes activités me permettent de veiller à transmettre les bonnes méthodes de travail et à l'accompagnement.

Pour réaliser cette activité, vous êtes en relation à l'interne de votre organisation :

Avec qui (fonction, rôle, service, etc.) ?	À propos de quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
En autonomie ou avec l'équipe Caisse Centrale et l'équipe Ligne de Caisse.	*Pour l'organisation, répartir les activités du magasin.*

Pour effectuer cette activité, vous traitez des informations :

De quelles informations avez-vous besoin ? Comment et auprès de qui vous les procurez-vous ?	**Comment les utilisez-vous ? Quel(s) traitement(s) effectuez-vous ?**	**Transmettez-vous des informations ? À qui ? Pour quoi faire ? Comment ?**
Les absences et retards importants me sont transmis directement par la personne. *Lorsque je modifie le planning.*	*Je renforce la ligne de caisse.* *Je m'arrange avec un collaborateur pour le remplacement.*	*Je transmet l'information au directeur et à l'équipe de la Caisse Centrale.* *J'informe le directeur et l'Équipe de Caisse Centrale*

Quels matériels, outils, techniques, logiciels, matériaux, produits utilisez-vous pour réaliser cette activité ?

Mon seul outil pour réaliser cette activité est le planning disponible sur un tableau d'affichage. C'est avec cette base que j'organise ma journée avec l'Équipe. Il me permet de visualiser l'effectif présent, de répartir les collaborateurs sur les différents postes et d'organiser les temps de pause.

Cette activité présente-t-elle des contraintes particulières (sécurité, délai, hygiène, etc.) ?

La ligne de caisse est le dernier point de contact essentiel et déterminant de l'expérience de la clientèle. Il faut maintenir une fluidité suffisante, gérer les pauses. Réagir rapidement aux absences ou aux problèmes techniques. Être réactive et vigilante pour prendre des décisions rapidement.

Décrivez comment vous vous organisez pour réaliser cette activité :

Je prends connaissance des informations nécessaires sur l'organisation : le planning, effectif disponible, absences, affluence prévue. J'anticipe, je maintiens l'équipe sur la ligne de caisse. Je reste toujours attentif et disponible aux besoins de mon équipe.

Quelles sont les habiletés, savoir-faire ou qualités (soin, rapidité, etc.) requises pour effectuer cette activité et que vous possédez ?

C'est surtout avoir un esprit d'équipe, de l'expérience sur le terrain, accompagner et soutenir. Être à l'écoute et être disponible. Avoir la capacité à valoriser et à motiver l'équipe quand il y a du découragement lors des litiges avec des clients ou dans le travail en général. Avoir de la patience, de la résistance également. Ne pas avoir peur de prendre des initiatives, des décisions et des grandes responsabilités. Et surtout être bienveillant.

Quelles sont vos connaissances particulières nécessaires à l'accomplissement de cette activité (scientifique, économique, juridique, géographique, statistique, langue, etc.) ?

Les connaissances particulières nécessaires à l'accomplissement de cette activité sont principalement liées au bon fonctionnement du magasin, elle est économique, à la gestion d'équipe et à la relation client. Je dois connaître les procédures et le règlement intérieur du magasin. Connaissance du fonctionnement de l'équipe : plannings, horaires, pauses, absences, retards. Intégration des nouveaux collaborateurs et stagiaires. Connaissance principale de la relation client, accueil, écoute. Même si le quotidien peut être exigeant, je retiens de cette activité mon expérience vers des compétences et des valeurs humaines qui me sont propres et qui constituent à présent une véritable richesse et un solide bagage pour poursuivre mon évolution professionnelle et construire la suite de mon parcours.

Annexes

Annexe 1 – Opération commerciale à l'entrée du magasin

Annexe 2 – La ligne de caisse, vue sur la sortie du magasin

Annexe 3 – La caisse centrale, poste de travail

Annexe 4 – Mise en avant et théâtralisation de l'offre Saint-Valentin, secteur Végétaux/Fleurs

Annexe 1 – Opération commerciale à l'entrée du magasin

Animation et mise en avant de l'offre – bloc BC02 « Animer et dynamiser l'offre commerciale »

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 2 – La ligne de caisse, vue sur la sortie du magasin

Organisation du secteur caisse – activités 3 et 4 (blocs BC03 et BC04)

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 3 – La caisse centrale, poste de travail

Gestion opérationnelle des fonds et suivi administratif – activité 3 (bloc BC03)

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 4 – Mise en avant et théâtralisation de l’offre Saint-Valentin, secteur Végétaux/Fleurs

Bloc BC02 « Animer et dynamiser l’offre commerciale »



Déclaration sur l'honneur

Information sur les risques encourus en cas de fraude

Les services académiques se réservent la possibilité de vérifier l'exactitude de vos déclarations.

En cas de fausses déclarations, l'obtention du diplôme vous sera refusée, et l'administration sera tenue de déposer plainte contre vous.

La loi punit quiconque se rend coupable de fausses déclarations :

"Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques. Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende." (Code pénal, art. 441-1)

"Le fait de se faire délivrer indûment par une administration publique ou par un organisme chargé d'une mission de service public, par quelque moyen frauduleux que ce soit, un document destiné à constater un droit, une identité ou une qualité ou à accorder une autorisation, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30.000 euros d'amende." (Code pénal art. 441-6).

Le plagiat, qui consiste à intégrer dans son travail (copie, dossier...) l'intégralité ou des extraits d'une autre œuvre dont on n'est pas l'auteur, sans mention de la source, est une contrefaçon constitutive d'une fraude, en applications des articles L335-2 et L335-3 du code de la propriété intellectuelle ;

- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves ;
- tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration (falsification de relevé de notes ou de diplôme, falsification de pièce d'identité…).
- corruption ou tentative de corruption d'un agent de la fonction publique en vue d'obtenir des documents confidentiels. »

Cette liste n'est pas exhaustive.

Deux types de sanction peuvent vous être appliqués

1. Les sanctions administratives

Un candidat suspecté de fraude présentera sa défense lors d'une audition devant une émanation du jury ou par écrit, afin de respecter le principe de la procédure contradictoire. L'éventail des sanctions est variable selon la gravité des faits reprochés et s'étend de l'annulation de l'examen, jusqu'à une interdiction de se présenter à tout examen et concours de l'enseignement technique durant une période maximale de deux ans.

2. Les sanctions pénales

Les fraudes commises dans les examens et les concours publics constituent un délit et sont réprimées par le Code pénal.

Exemples de sanctions pénales possibles :

- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves peut entraîner des sanctions pénales : peine d'emprisonnement et amende pouvant aller jusqu'à 45 000 euros selon les cas.
- l'usurpation d'identité dans un document administratif ou dans un document authentique est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7500 euros d'amende.

- enfin, tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration sont punis de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Pour plus d'information, veuillez consulter :

- le Code pénal et notamment les articles 313-1, 313-3, 441-1, 433-19, 441-2
- l'arrêté du 19 mai 1950 relatif aux fraudes aux examens et aux concours de l'enseignement technique.

Je déclare sur l'honneur :

☒ avoir pris connaissance des informations relatives aux fraudes en VAE ;

☒ attester de l'exactitude de toutes les informations figurant dans le présent livret ;

☒ autoriser la communication de mes résultats en termes de validation au Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) pour bénéficier d'un conseil post-Jury.

Fait à ……, le …..26... / …08…. / 2026

Nom, prénom : NOM Prénom

[Pièce retirée – version anonymisée]



Ministère de l'Education nationale
Direction générale de l'enseignement scolaire
VAE- Dossier de validation - Livret 2 - Edition 2018