

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. DÉFINITION

Le titulaire du CAP « VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES » réalise la réception et le stockage des produits, il prépare les commandes et assure leur expédition. Sa connaissance des caractéristiques techniques des produits lui permet d'accueillir le client, de le conseiller et de conclure la vente.

Il participe à la mise en rayon des produits en « Boutique » et « Libre-service ».

1.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

1.2.1. Emplois concernés (appellations courantes) :

- Aide-magasinier
- Magasinier
- Vendeur-magasinier
- Préparateur-vendeur
- ...

1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du CAP « VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES » exerce ses activités dans des entreprises de commercialisation de pièces de rechange et d'équipements automobiles* quelle que soit leur taille :

- réseau des constructeurs d'automobiles (plate-forme, succursale, filiale, concessionnaire, agent)
- équipementiers
- distributeurs-stockistes
- entreprises de réparation
- magasins automobiles des grandes entreprises et administrations
- surfaces spécialisées ex. : centres-autos
- ...

* **Véhicules légers (VL), Véhicules Utilitaires Légers (VUL).**

1.2.3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le titulaire du CAP « VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES » est placé sous l'autorité du responsable du magasin ou du responsable du point de vente. Selon l'entreprise, il est en relation avec les services administratifs, comptables, commerciaux et l'atelier.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Le champ professionnel du vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles se caractérise par :

- L'élargissement de la concurrence qui implique la fidélisation de la clientèle
- L'accroissement des exigences du client en matière de conseil

- L'évolution technologique et technique des véhicules
- L'évolution constante des outils de communication et de gestion
- La réglementation nationale et européenne en matière de distribution des pièces de rechange
- La connaissance des normes antipollution et de la protection de l'environnement liées à l'usage et à la maintenance de l'automobile
- L'évolution de la réglementation en matière de protection de la création artistique.

1.2.5. Conditions générales d'exercice :

L'activité du titulaire du CAP « VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES » s'exerce en magasin de pièces de rechange, en boutique, en libre-service, comptoir et entrepôt. Elle est orientée vers une nécessaire polyvalence : réception, préparation de commandes, accueil-comptoir, télé-accueil, ...

Cette activité s'effectue principalement en position debout avec de nombreux déplacements au sein de l'entreprise.

Elle exige de la rigueur, de la concentration pour maintenir la qualité des prestations dans des conditions optimales de sécurité. Elle peut comporter la manutention de charges lourdes nécessitant l'usage d'outils de manutention manuels et/ou mécanisés : chariot de préparation de commande, transpalette à conducteur accompagnant ou chariot automoteur de manutention à conducteur porté. Elle implique l'utilisation d'outils informatiques et de communication.

L'activité demande de travailler parfois le samedi, exceptionnellement le dimanche.

1.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le titulaire du CAP « VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES » intervient dans les fonctions suivantes :

- Réception
- Stockage
- Accueil-vente-préparation de la commande
- Expédition

Les activités concernant les fonctions ci-dessus induisent l'exécution :

- d'opérations qui nécessitent l'application de consignes relatives à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement
- de tâches qui impliquent l'utilisation de méthodes et d'outils liés à la communication et à la gestion administrative et commerciale
- d'opérations de manutention manuelles ou mécanisées

Selon la taille, l'activité des entreprises, l'une ou l'autre de ces fonctions peut être plus particulièrement développée.

Fonction : RÉCEPTION

TÂCHES

- Manutention des colis/produits
- Contrôles quantitatif et qualitatif des réceptions avec saisie d'informations selon l'organisation de l'entreprise
- Répartition et orientation des produits reçus vers le lieu de stockage, de litige, de reconditionnement, de tri ou d'expédition (magasin de pièces de rechange, atelier, boutique, client, etc...)
- Traitement physique des supports et contenants (palettes, rolls, conteneurs, bacs en plastique, caisses, ...)
- Transmission des anomalies constatées

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- consignes liées à l'application du contrat de transport, à l'hygiène et à la sécurité, à la préservation de l'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- documents relatifs à la commande, à la livraison et à la réception
- documents de saisie

Équipements :

- équipements de protection et de sécurité
- matériels de manutention manuel et mécanisé
- matériels de déballage
- matériels de contrôle/mesure
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe, avec le responsable, les livreurs, les services administratifs

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation commande/livraison/réception : constat des anomalies et traitement selon les consignes
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Pertinence de la répartition des produits, des supports et des contenants
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention
- Fiabilité des saisies et des informations transmises

Fonction : STOCKAGE

TÂCHES

- Manutention des produits
- Rangement physique des produits dans les différents emplacements
- Création de nouveaux emplacements de stockage
- Vérification des conditions de stockage et de l'état physique du stock
- Étiquetage, mise en rayon, présentation (facing) des produits en boutique et en libre-service
- Participation à la limitation de la démarque connue ou inconnue
- Comptage physique des produits en stock (inventaires ponctuels, tournants, annuels)
- Signalement des écarts et anomalies constatés

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- consignes liées à la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité, à la préservation de l'environnement et à l'utilisation du matériel de manutention
- plans d'implantation et d'adressage
- documents d'inventaire
- fichiers informatiques avec ou sans listing

Équipements :

- équipements de protection et de sécurité
- matériels de manutention manuel et mécanisé
- matériels de comptage, de mesure et d'inventaire
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe avec le responsable du magasin, du service approvisionnement-réception, de la boutique et du libre-service, des services d'entretien et de maintenance.

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Conformité du stockage aux règles d'implantation, d'adressage, de rotation et de présentation
- Maintien de l'état qualitatif du stock et de son environnement
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Qualité du rangement et de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention
- Fiabilité des relevés de stock et de la transmission des anomalies

Fonction : ACCUEIL-VENTE-PRÉPARATION DE LA COMMANDE

TÂCHES

- Accueil du client, professionnel ou particulier, au comptoir, au téléphone
- Prise en charge de la demande du client :
 - recherche des besoins
 - collecte des informations nécessaires au traitement de la demande : identification du client, du véhicule
- Recherche des références du produit correspondant aux besoins
- Vérification de la disponibilité du produit ou du délai de livraison
- Proposition des produits et des services de l'entreprise, de l'équipementier, du constructeur : produits de substitution, connexes, complémentaires
- Argumentation technique du produit et conseils d'utilisation
- Déstockage des produits
- Établissement du bon de préparation, du bon de livraison ou de la facture
- Encaissement au comptant éventuel
- Établissement du bon de garantie
- Prise de congé

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- plans d'implantation et d'adressage
- coordonnées du véhicule et informations complémentaires
- documentation magasin : catalogues, microfiches, cédérom (CD-ROM), accès Télétel et Internet, ...
- documents commerciaux
- fichiers produits, clients, véhicules

Équipements :

- équipements de protection et de sécurité
- matériels de manutention manuel et mécanisé
- lecteur de microfiches
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe avec le responsable du magasin, le service approvisionnement-réception, l'atelier, le service après-vente, le service facturation, le fournisseur, le client

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Disponibilité à l'égard de la clientèle, des agents du transport, ...
- Attitude conforme à la politique commerciale et à l'image de l'entreprise
- Fiabilité de la collecte des informations
- Adéquation entre la préparation et la commande du client
- Pertinence et qualité du conseil technique
- Exactitude des documents commerciaux
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention

Fonction : EXPÉDITION

TÂCHES

- Emballage et/ou palettisation, pesage des colis/produits selon les règles et usages de la profession
- Établissement et apposition de l'étiquette de destination
- Choix et apposition des étiquettes de manutention
- Établissement ou saisie EDI* des documents d'expédition et de transport : récépissé de transport, bordereau de transport...
- Remise des colis/produits au transporteur et/ou livreur ou dépôt des colis/produits sur les emplacements de départ
- Signalement des anomalies rencontrées

*Échange de données informatiques

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données-informations :

- consignes de travail et procédures
- documents administratifs, d'expédition : facture, bon de livraison
- nomenclature des pictogrammes et symboles (INRS)
- conditions des transporteurs : tarif, zones desservies

Équipements :

- équipements de protection et de sécurité
- matériels de manutention manuel et mécanisé
- matériels de contrôle/mesure
- matériels de conditionnement, de protection et d'emballage
- cartes de découpage géographique
- étiquettes de destination, de manutention
- outils informatiques et de communication

Liaisons-relations :

Relations au sein d'une équipe avec le responsable, les transporteurs, les livreurs et éventuellement avec le préparateur de commande, les services administratifs

Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des consignes et procédures en vigueur dans l'établissement et liées à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de préservation de l'environnement.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation de l'expédition à la préparation de la commande
- Pertinence du choix du support ou contenant et emballage effectué correctement
- Précision de l'étiquetage : choix, rédaction, emplacement
- Exactitude des documents d'expédition
- Utilisation correcte du moyen de manutention adapté
- Positionnement adapté des colis (allotissement)
- Fiabilité de la remise au transporteur ou du dépôt des colis
- Fiabilité du compte rendu d'expédition
- Qualité de la manutention dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de préservation de l'environnement, des consignes d'utilisation du matériel et de la réglementation en matière de conduite des engins de manutention

**MISE EN RELATION DU RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ET DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**Référentiel
des activités professionnelles**

Champ d'intervention
Intervention dans un établissement lié à la commercialisation des pièces de rechange et équipements automobiles :

- Réception
- Stockage
- Accueil-vente-préparation de la commande
- Expédition

**Référentiel de certification
des unités professionnelles**

Compétence globale
Le titulaire du CAP VENDEUR-MAGASINIER EN PIÈCES DE RECHANGE ET ÉQUIPEMENTS AUTOMOBILES réceptionne, assure le stockage et la manutention des produits, saisit les mouvements du stock. Il accueille, oriente, informe, conseille le client. Il détermine le produit correspondant au besoin, prépare la commande, établit la facture et expédie les produits.

Activités principales de référence

Compétences générales

Compétences terminales

O. CONDUIRE EN SÉCURITÉ UN CHARIOT AUTOMOTEUR DE MANUTENTION A CONDUCTEUR PORTE

- Conduite et pilotage en sécurité d'un chariot automoteur de manutention à conducteur porté

- 0.1. Choisir le matériel de manutention adapté
- 0.2. Prendre en charge le chariot
- 0.3. Piloter en sécurité le chariot
- 0.4. Prendre et lever en sécurité une charge avec le chariot
- 0.5. Immobiliser le chariot

1. RÉCEPTIONNER

- Manutention des colis/produits
- Suivi des entrées avec contrôle des réceptions
- Répartition et orientation des produits reçus
- Transmission des anomalies

- 1.1. Manutentionner les colis/produits manuellement ou à l'aide d'un auxiliaire de manutention
- 1.2. Réceptionner, contrôler les colis et produits reçus
- 1.3. Saisir les entrées
- 1.4. Repérer l'emplacement des produits, des supports et contenants
- 1.5. Rendre compte de la réception

2. STOCKER

- Manutention et rangement physique des produits
- Vérification des conditions de stockage
- Étiquetage, mise en rayon, présentation des produits reçus
- Comptage des produits en stock et signalement des anomalies

- 2.1. Acheminer les produits vers leurs emplacements de stockage (attribués ou à créer)
- 2.2. Assurer le stockage
- 2.3. Vérifier, compléter et mettre à jour l'étiquetage
- 2.4. Disposer les produits en rayon et/ou approvisionner le linéaire
- 2.5. Assurer la présentation marchande
- 2.6. Réaliser des inventaires
- 2.7. Déceler les anomalies et en rendre compte

3. VENDRE ET PRÉPARER LES COMMANDES

- Accueil des clients
 - Traitement de la demande
 - Préparation de la commande
- 3.1. Assurer tous types d'accueil
 - 3.2. Identifier le client, ses besoins, son véhicule
 - 3.3. Déterminer le produit correspondant aux besoins et ses références
 - 3.4. S'assurer de la disponibilité du produit
 - 3.5. Présenter les caractéristiques techniques du produit et de l'outillage spécialisé
 - 3.6. Saisir la commande du client
 - 3.7. Élargir l'offre aux autres produits et services
 - 3.8. Déstocker et saisir les sorties

4. EXPÉDIER

- Préparation des colis
 - Préparation des documents d'expédition
 - Mise à disposition des colis
- 4.1. Contrôler le bon de commande, le bon de livraison et le colis
 - 4.2. Emballer, peser et palettiser
 - 4.3. Choisir et apposer les étiquettes de manutention
 - 4.4. Compléter l'étiquette de destination, les documents d'expédition
 - 4.5. Utiliser l'aire d'expédition
 - 4.6. Rendre compte de l'expédition

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES

Les unités professionnelles comprennent :

- **UP1** : Pratique de la vente et de la préparation de commandes.
- **UP2** : Pratique de réception, mise en stock, expédition et de conduite en sécurité des chariots automoteurs à conducteur porté.

<p>UP1 : Pratique de la vente et de la préparation de commandes.</p>	<p><i>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ de vendre et préparer les commandes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'assurer tous types d'accueil, ▪ d'identifier le client, ses besoins, son véhicule, ▪ de déterminer le produit correspondant au besoin et ses références, ▪ de s'assurer de la disponibilité du produit, ▪ de présenter les caractéristiques techniques du produit et de l'outillage spécialisé, ▪ de saisir la commande du client, ▪ d'élargir l'offre aux autres produits et services, ▪ de déstocker et saisir les sorties. ➤ de mobiliser des compétences à caractère économique, juridique et social en relation avec l'activité professionnelle <ul style="list-style-type: none"> ▪ de relever des informations économiques, juridiques et sociales, ▪ d'explicitier le vocabulaire économique, juridique et social, ▪ de mettre en relation les éléments d'un dossier avec une activité professionnelle donnée, ▪ de présenter correctement des informations.
<p>UP2 : Pratique de réception, mise en stock, expédition et de conduite en sécurité des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté.</p>	<p><i>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ de réceptionner : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de manutentionner les colis/produits manuellement ou à l'aide d'un auxiliaire de manutention, ▪ de réceptionner, contrôler les colis et produits reçus, ▪ de saisir les entrées, ▪ de repérer l'emplacement des produits, des supports et contenants, ▪ de rendre compte de la réception. ➤ de stocker : <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'acheminer les produits vers leurs emplacements de stockage (attribués ou à créer), ▪ d'assurer le stockage, ▪ de vérifier, compléter et mettre à jour l'étiquetage, ▪ de disposer les produits en rayon et/ou approvisionner le linéaire, ▪ d'assurer la présentation marchande, ▪ de réaliser des inventaires, ▪ de déceler les anomalies et en rendre compte. ➤ d'expédier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de contrôler le bon de commande, le bon de livraison et le colis, ▪ d'emballer, peser et palettiser, ▪ de choisir et apposer les étiquettes de manutention, ▪ de compléter l'étiquette de destination, les documents d'expédition, ▪ d'utiliser l'aire d'expédition, ▪ de rendre compte de l'expédition. ➤ de conduire en sécurité un chariot automoteur de manutention à conducteur porté : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de choisir le matériel de manutention adapté, ▪ de prendre en charge un chariot automoteur de manutention à conducteur porté, ▪ de piloter en sécurité un chariot automoteur de manutention à conducteur porté, ▪ de prendre et lever une charge en sécurité avec un chariot automoteur de manutention à conducteur porté, ▪ d'immobiliser un chariot automoteur de manutention à conducteur porté.