

**OUTILS DE GESTION
ET D'ÉVALUATION
AU POSTE :**

**Collecte/réparation/vente
d'électroménager**

⇒ Vendeur(se) en électroménager

- ⇒ Référentiel d'activités+analyse d'activités
- ⇒ Référentiel de compétences
- ⇒ Référentiel de ressources
- ⇒ Référentiel d'aptitudes et qualités personnelles et/ou transférables (en interne)

REFERENTIEL D'ACTIVITES

NOM DU POSTE	ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES SPECIFIQUES
<u>VENDEUSE EN ELECTROMENAGER</u>	<i>PREPARATION DE LA VENTE</i>	1 – Pointage des produits 2 – Etiquetage des produits 3 – Mise en place des produits
	<i>ACCUEIL DES CLIENTS</i>	1 – Etablissement de relations avec les clients 2 – Conseil et orientation des clients
	<i>CONCLUSION D'UNE VENTE</i>	1 – Persuasion du client 2 – Elaboration de factures 3 – Remise du produit aux clients
	<i>TENUE DE CAISSE</i>	1 – Enregistrement des ventes 2 – Sortie de caisse 3 - Contrôle des comptes
	<i>GESTION DE L'ESPACE DE VENTE</i>	1 – Gardiennage de l'espace de vente 2 – Inventaire des produits 3 - Nettoyage de la surface de vente 4 – Achat et commande de fournitures

Analyse des activités « vendeuse en électroménager »

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
<p>PREPARATION DE LA VENTE</p> <p>1 – Pointage des produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tenir compte des informations sur le bordereau de livraison (savoir lire) - connaître les caractéristiques des produits à contrôler (normes de propreté et caractéristiques techniques pour chaque gamme) - reconnaître des anomalies - connaître la procédure à suivre quand il y a problème (contact téléphonique à l'atelier, refuser le produit..) - savoir comment retrouver l'opérateur chargé des réparations du produit - connaître l'utilisation du logiciel informatique - savoir communiquer avec le chef d'atelier 	<ul style="list-style-type: none"> - réceptionner la marchandise - recevoir le bordereau de livraison - prendre connaissance du bordereau - vérifier l'état du matériel à l'arrivée - repérer des anomalies - signaler les anomalies à l'opérateur concerné - mettre en attente les produits - refuser des produits - pointer les produits par téléphone (avec chef d'atelier) - pointer les produits sur informatique (avec le chef d'atelier) 	<p>S'assurer que les produits qui arrivent sur l'espace de vente sont vendables</p> <p>S'assurer que les produits qui arrivent sur l'espace de vente correspondent au bordereau de livraison</p>
<p>2 – Etiquetage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître l'utilisation des outils d'aide à l'étiquetage (grille...) - comprendre les outils d'aide à l'étiquetage - connaître les codes et les symboles ou abréviations - connaître les caractéristiques de chaque produit et les symboles correspondants - connaître l'utilisation du logiciel correspondant - savoir calculer - reconnaître des détériorations 	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser les outils d'aide à l'étiquetage - repérer la présence ou non des caractéristiques du produit - apprécier des détériorations - proposer une décote à l'encadrante - calculer le prix - utiliser le logiciel correspondant - renseigner la case prix - éditer les prix - mettre les étiquettes sur les produits correspondants - vérifier l'attribution des étiquettes aux produits 	<p>Respecter les outils d'aide à l'étiquetage</p> <p>Réaliser un étiquetage correspondant bien à la valeur marchande du produit</p> <p>Attribuer correctement les prix</p>

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
<p>3 – Mise en place du produit</p> <p>ACCUEIL DES CLIENTS 1 – Etablir des relations</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tenir compte des saisons - tenir compte de la taille des produits - connaître les types de produits - connaître l'utilisation du diable - connaître les techniques de manipulation (ex : frigo...) - connaître les emplacements des gammes - tenir compte des gammes présentes dans le magasin - tenir compte des techniques de vente (présentation des produits, toutes les gammes de prix présentes...) - prévoir les emplacements - avoir un sens esthétique et pratique - ne pas avoir de problème de dos <ul style="list-style-type: none"> - comprendre le français parlé - savoir s'exprimer oralement - avoir une présentation qui convient - connaître la procédure de l'accueil téléphonique - manifester du respect - savoir se faire respecter - se montrer ouvert et sociable - avoir des qualités commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> - repérer le type de produit - repérer les gammes de prix sur l'espace de vente - vérifier la présence de toutes les gammes de prix - manipuler les produits - choisir la place du produit - utiliser un diable - acheminer le produit - changer la présentation régulièrement - brancher les produits froids - contrôler le fonctionnement des produits froids <ul style="list-style-type: none"> - aller vers les clients - recevoir les clients - répondre au téléphone - téléphoner aux clients - suivre la procédure de l'accueil téléphonique - écouter les clients - échanger avec les clients 	<p>Stocker les produits aux meilleurs endroits d'un point de vue commercial Avoir une présentation nette des rayons Valoriser certains produits (promotion...)</p> <p>Maintenir le client sur l'espace de vente Avoir de bonnes relations avec le client</p>

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
2 – Conseiller et orienter les clients	<ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte la demande, les besoins du client - savoir où se trouvent tous les produits - savoir identifier tous les produits - connaître le fonctionnement des produits - connaître les caractéristiques techniques de tous les produits - repérer le niveau d'information technique que possède le client pour lui apporter des compléments d'information technique - connaître le fonctionnement de ENVIE16 et de ses services 	<ul style="list-style-type: none"> - écouter le client - comprendre la demande ou les besoins du client - faire préciser la demande - reformuler la demande - répondre à des litiges - présenter les articles se rapprochant au mieux des besoins du client - renseigner le client sur l'identification des produits et sur le fonctionnement technique des Produits - renseigner le client sur le fonctionnement de ENVIE16 - informer le client des services possibles (SAV, pièces détachées...) 	Répondre à la demande du client Vendre et assurer un turn over
3 – Gestion de litiges	<ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte des techniques de vente - connaître les services de ENVIE16 - prendre en compte la demande du client - connaître les produits et leurs caractéristiques 	<ul style="list-style-type: none"> - cerner le problème - analyser le problème - questionner le client - réfléchir à des explications/problèmes - trouver des explications adaptées aux problèmes - proposer rapidement une solution à un problème - prendre des renseignements auprès des services concernés - négocier des solutions - communiquer les problèmes auprès des services concernés - tenir au courant le client de son affaire 	Satisfaire le client Répondre à la demande du client

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
CONCLUSION DE LA VENTE 1 – Persuader le client 2 – Elaborer des factures 3 – Remettre le produit aux clients	<ul style="list-style-type: none"> - connaître parfaitement les caractéristiques techniques des produits - avoir des qualités commerciales - adhérer au fonctionnement de l'entreprise - connaître le logiciel correspondant - respecter les informations à noter - ne pas avoir de problème de dos - savoir utiliser un diable - connaître les informations techniques des produits - connaître l'utilisation du diable - connaître les techniques de manipulation (ex : frigo...) - respecter la procédure de remise du produit (informations techniques sur le produit, livret de fonctionnement et explication du livret...) 	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer le fonctionnement des produits - valoriser les produits - trouver un compromis selon les besoins - expliquer le fonctionnement de ENVIE16 (prix non négociables...) - valoriser l'esprit ENVIE16 et ses services - demander les informations concernant le client - renseigner les zones correspondantes sous informatique - vérifier les informations saisies - faire signer la facture par le client - remettre un double exemplaire au client - ranger les factures - donner les informations techniques sur le produit - remettre au client le livret d'utilisation générale des produits - manipuler les produits - utiliser un diable - acheminer le produit au véhicule du client 	Vendre des produits tout en satisfaisant le client Respecter la procédure de réalisation des factures (preuve de vente) Transporter le produit sans casse

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
TENUE DE LA CAISSE 1 – Enregistrer les ventes 2 – Faire des sorties de caisse 3 – Contrôler les comptes	<ul style="list-style-type: none"> - avoir le cahier des ventes et des dépenses - savoir rendre la monnaie - connaître les commandes de la caisse - savoir calculer - connaître la procédure pour sortir de l'argent - savoir calculer - se rappeler des modes de paiement - se montrer rigoureux(se) - faire référence au cahier des ventes - tenir compte du fond de caisse 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir le cahier de mise à jour des ventes et des dépenses - noter les ventes - noter les modes de paiement - vérifier les chèques - encaisser - suivre la procédure des sorties de caisse - compter de l'argent - vérifier ses comptes - conserver les notes de frais - demander les notes (aux chauffeurs) justifiant les dépenses - compter sa caisse - vérifier la justesse des résultats - trouver les erreurs de compte - utiliser le logiciel informatique de facturation 	<p>Avoir une traçabilité écrite des ventes Suivre le nombre de clients</p> <p>Pouvoir justifier des sorties de caisses</p> <p>Avoir des comptes justes tous les soirs</p>
GESTION DE L'ESPACE DE VENTE 1 – Assurer le gardiennage de l'espace de vente	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les appels d'urgence - connaître les personnes à contacter 	<ul style="list-style-type: none"> - repérer des incidents - communiquer les incidents rencontrés à l'encadrant - contacter les personnes pertinentes en cas d'incident - vérifier le fonctionnement des appareils 	<p>Maintenir la sécurité sur l'espace de vente</p>

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
2 – Réaliser l'inventaire des produits	<ul style="list-style-type: none"> - tenir compte du stock édité sur logiciel - avoir document de pointage 	<ul style="list-style-type: none"> - observer les produits - pointer le stock physique sur l'espace de vente - vérifier que le stock physique et le stock édité correspondent 	Connaître les vendus et invendus
3 – Faire l'entretien de la surface de vente	<ul style="list-style-type: none"> - prévoir le matériel de nettoyage - tenir compte de moment « creux » 	<ul style="list-style-type: none"> - repérer le nettoyage à effectuer - balayer les sols - laver les sols - dépoussiérer les produits 	Avoir un espace toujours propre
4 – Achat et commande de fournitures	<ul style="list-style-type: none"> - tenir compte du stock de fourniture suivre la procédure des sorties de caisse	<ul style="list-style-type: none"> - commander des étiquettes - acheter des fournitures faire des sorties de caisse	Ne pas manquer de fournitures

**REFERENTIEL DE COMPETENCES ET CRITERES D'EVALUATION
«VENDEUSE EN ELECTROMENAGER»**

Type de compétences	COMPETENCES	CRITERES D'EVALUATION
COMPETENCES TRANSVERSALES	<i>Respecter les consignes</i>	Les règles de ventes sont respectées (pas de négociation...)
		Ponctualité assurée
		Le travail demandé est réalisé
		Les ordres de travail sont acceptés
		Les règles de sécurité sont appliquées
		Les limites de son poste sont respectées (pas de SAV...)
	<i>Respecter les procédures et les techniques</i>	Les techniques de ventes sont appliquées
		Les procédures de remise du produit sont réalisées
		Les procédures pour répondre à une demande de SAV sont respectées
		Les procédures d'étiquetage sont appliquées
		Les procédures de manipulation des produits sont appliquées
	<i>Accueillir une clientèle</i>	Répond aux litiges
		La demande des personnes est satisfaite
		L'accueil téléphonique et physique est satisfaisant
		Les personnes sont satisfaites de l'accueil (physique et téléphonique)
	<i>Communiquer avec les autres</i>	Transmet les messages aux personnes concernées
		Demande des renseignements ou interpelle les autres
		Ecoute ce qu'on lui dit
		Echange avec les autres
	<i>Entretenir une relation commerciale</i>	Entretient de bonnes relations avec les clients
Donne une bonne image de l'entreprise		
Respecte l'esprit commercial de l'entreprise		
Fidélise la clientèle		
Les objectifs de vente sont atteints		

Type de compétences	COMPETENCES	CRITERES D'EVALUATION
COMPETENCES TECHNIQUES	<i>Enregistrer les ventes</i>	Utilise correctement sa caisse
		Fait les factures
		Remplit les registres
		Bonne saisie des informations
		Note les ventes
		Note les moyens de paiement
		Les chèques sont contrôlés
		Contrôle sa caisse
	<i>Contrôler les arrivages</i>	Repère les détériorations
		Communique les défauts à l'atelier
		Vérifie le fonctionnement des appareils
		Vérifie le bordereau de livraison
		Pointe les appareils arrivés
	<i>Organiser la mise en rayon</i>	La présence des gammes de prix est assurée
		La présentation est correcte
		Les appareils froids sont branchés
		La manipulation des produits est correcte (utilisation du diable...)
	<i>Elaborer les étiquetages</i>	Les outils d'aide à l'étiquetage sont bien utilisés
		Les calculs des prix sont justes
		Les étiquettes sont correctement attribuées
	<i>Faire les inventaires</i>	Les articles sont tous recensés
		Les documents sont bien remplis
	<i>Gérer les fournitures</i>	Prévoit les achats
		Les achats sont justifiés
		Les sorties de caisse sont enregistrées
	<i>Assurer le bon fonctionnement de l'espace de vente</i>	Fait respecter les horaires d'ouverture et de fermeture
		Effectue l'entretien de l'espace de vente et des produits
		Ferme le magasin
		Vérifie l'état des lieux
		Communique les dysfonctionnements ou incidents

REFERENTIEL DES RESSOURCES

Poste Vendeuse en électroménager

SAVOIR THEORIQUE

SAVOIRS DE BASE

Savoir lire et écrire
Savoir calculer
Savoir rendre la monnaie
Connaître l'informatique

PRODUITS - STRUCTURE

Connaître les caractéristiques des produits (normes de propreté et caractéristiques techniques pour chaque gamme, taille, le fonctionnement, symboles correspondants...)
Connaître le fonctionnement de ENVIE16 (son statut, ses services...)

REGLEMENT - CONSIGNES

Connaître les consignes de travail (procédure à suivre quand il y a problème : contact téléphonique à l'atelier, refuser le produit...)
Connaître des règles de sécurité (branchement d'appareils « froid »...)

PROCEDURES - TECHNIQUE

Connaître la procédure de l'accueil téléphonique
Connaître la procédure de vente (cf technique de vente...)
Connaître la procédure de remise du produit (informations techniques à donner, livret d'utilisation, aide au chargement...)
Connaître la procédure pour sortir de l'argent
Connaître les outils d'aide à l'étiquetage (grille..., codes et symboles ou abréviations...)
Connaître les techniques de manipulation des produits lourds (ex : frigo...)
Connaître les techniques de vente (présentation des produits, toutes les gammes de prix présentes, tenir compte des saisons...)
Connaître les emplacements des gammes
Connaître les commandes de la caisse

SAVOIR PRATIQUE

PREPARATION DES VENTES

Repérer des anomalies, des détériorations
Repérer la présence ou non des caractéristiques du produit
Apprécier des détériorations
Proposer une décote à l'encadrante
Changer la présentation régulièrement des produits
Choisir la place du produit
Prévoir les emplacements des produits

RELATIONNEL

Avoir une présentation qui convient
Recevoir les clients
Ecouter les clients
Repérer un besoin du client
Se faire respecter
S'adapter aux clients
Repérer le niveau d'information technique que possède le client pour lui apporter des compléments d'information technique

GESTION DE L'ESPACE DE VENTE

Repérer des incidents sur l'espace de vente
Identifier le nettoyage à réaliser

SAVOIR PROCEDURAL

SAVOIRS DE BASE

Lire le bordereau de livraison
Utiliser des logiciels spécifiques (pointage informatique, étiquetage, facturation...)
Calculer des prix
Compter de l'argent
Compter sa caisse
Comprendre les outils d'aide à l'étiquetage

PRODUITS - STRUCTURE

Reconnaître les produits

REGLEMENTS – CONSIGNES

Résoudre des problèmes sur le site
Appliquer le règlement du site, les consignes
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer les procédures

PROCEDURES - TECHNIQUES

Retrouver l'opérateur chargé des réparations du produit (traçabilité du produit)
Prendre connaissance des gammes de prix sur l'espace de vente
Manipuler les produits
Suivre la procédure de vente
Suivre la procédure de remise du produit
Suivre la procédure des sorties de caisse
Organiser l'entretien de la surface de vente

SAVOIR-FAIRE

PREPARATION DES VENTES

Réceptionner la marchandise (recevoir le bordereau de livraison...)
Vérifier l'état du matériel à l'arrivée (mettre en attente les produits, refuser des produits)
Pointer les produits par téléphone, sur informatique (avec chef d'atelier)
Signaler les anomalies à l'opérateur concerné
Communiquer avec le chef d'atelier
Utiliser les outils d'aide à l'étiquetage
Mettre les étiquettes sur les produits correspondants
Vérifier l'attribution des étiquettes aux produits
Utiliser un diable
Mettre en place les produits
Vérifier la présence de toutes les gammes de prix sur espace de vente
Brancher les produits froids
Contrôler le fonctionnement des produits froids

RELATIONNEL

S'exprimer oralement
Répondre au téléphone
Téléphoner aux clients
Se montrer ouvert et sociable
Aller vers les clients
Manifester du respect
Echanger avec les clients
Renseigner les clients (produits, services de ENVIE16...)
Reformuler la demande
Présenter les articles se rapprochant au mieux des besoins du client
Accompagner les clients sur l'espace de vente

VENTE

Expliquer le fonctionnement des produits, de ENVIE16 (prix non négociables...)
Valoriser les produits et l'esprit ENVIE16 et ses services
Conclure la vente
Faire des factures
Aider le client au chargement du produit

TENUE DE LA CAISSE

Remplir le cahier de mise à jour des ventes et des dépenses
Noter les ventes
Noter les modes de paiement
Vérifier les chèques
Encaisser
Vérifier ses comptes
Conserver les notes de frais
Demander les notes (aux chauffeurs) justifiant les dépenses
Contrôler sa caisse

GESTION DE L'ESPACE DE VENTE

Communiquer les incidents rencontrés à l'encadrant
Contacter les personnes pertinentes en cas d'incident
Vérifier le fonctionnement des appareils
Pointer le stock physique sur l'espace de vente
Vérifier que le stock physique et le stock édité correspondent
Commander des étiquettes
Acheter des fournitures
Faire des sorties de caisse
Balayer les sols
Laver les sols
Dépoussiérer les produits

avoir un sens esthétique et pratique
ne pas avoir de problème de dos

APTITUDES ET QUALITES AU POSTE
« VENDEUSE EN ELECTROMENAGER »

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION
APTITUDES COGNITIVES	Compréhension orale : <i>C'est l'aptitude à comprendre le français parlé (mots, phrases).</i>	- les consignes orales sont respectées
		- la demande des clients est prise en compte
	Compréhension écrite : <i>C'est l'aptitude à comprendre des phrases et des paragraphes écrits.</i>	- les documents de suivis sont correctement remplis
		- lit des documents techniques
		- utilise une base de données informatique
	Expression orale : <i>C'est l'aptitude à utiliser des mots et des phrases en français de telle sorte que les autres vous comprennent quand vous parlez, à communiquer des informations et la signification des idées à d'autres personnes. Elle implique la connaissance de la différence de sens entre les mots et de la manière dont il faut les assembler pour donner un sens à un message.</i>	- les interlocuteurs se comprennent
	- le français est compréhensible par autrui	
	- a une bonne élocution	
	Facilité à manier des chiffres : <i>Cette aptitude concerne le degré auquel l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division de chiffre peuvent être faites rapidement et correctement. Il peut s'agir d'une étape d'autres opérations telles que le calcul de pourcentages ou de racines carrées.</i>	- les calculs sont corrects
	- les 4 opérations sont maîtrisées	
	- les comptes de la caisse sont justes	
	Visualisation : <i>C'est l'aptitude à imaginer l'aspect que prendra un objet quand il sera déplacé ou quand ses composants seront agencés différemment. Elle requiert la formation d'une image mentale des formes et des objets à la suite de certains changements comme le dépliage ou la rotation. On doit pouvoir prévoir l'aspect d'un objet, d'un ensemble d'objet ou d'une forme une fois ces changements effectués.</i>	- la place dans le magasin est optimisée
	- la mise en rayon est acceptable	
APTITUDES PHYSIQUES	Force statique : <i>C'est l'aptitude à exercer une force musculaire continue afin de soulever, pousser, tirer ou porter des objets. Cette aptitude peut impliquer la main, le bras, le dos, l'épaule ou la jambe. Elle met en jeu la force maximale que l'on peut exercer sur une période limitée</i>	- porte facilement des charges lourdes (matériel électroménager...)
APTITUDE PERCEPTIVE	Vision périphérique : <i>C'est l'aptitude à percevoir des objets ou à détecter des mouvements à côté de soi quand les yeux sont fixés vers l'avant. La vision périphérique n'est pas très fine et se limite à la détection du mouvement ou stimuli de taille importante</i>	- évite les obstacles lors du port des appareils
	Reconnaissance de la parole : <i>C'est l'aptitude à entendre et à comprendre les paroles d'autrui. Cette aptitude implique aussi un traitement cognitif.</i>	- échange relationnel adapté avec les clients

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION
APTITUDES PERSONNELLES	Amabilité : <i>Capacité à être agréable, serviable, à avoir du tact afin d'améliorer les performances lors d'un travail avec d'autres. Cette capacité implique également le degré auquel une personne fait preuve de manières aimables.</i>	- qualité de l'accueil des clients - conseil et orientation auprès des personnes adaptés
	Souplesse du comportement : <i>Capacité à adapter son comportement à des circonstances variables dans le cadre du travail. Cette capacité implique de faire preuve de bonne volonté et de flexibilité lorsqu'on est confronté à des contraintes changeantes de la part des autres.</i>	- adaptation aisée à tout public - accepte les différences, se montre tolérant
	Fiabilité : <i>Capacité à être digne de confiance et responsable à l'égard des autres. Cette capacité implique d'être discipliné, consciencieux et sûr dans l'exécution des tâches et obligations attendues par les autres.</i>	- les règles de sécurité sont respectées - les consignes sont respectées - la confiance est accordée par les autres (collègues, encadrant)
	Affirmation de soi : <i>Capacité à manifester ses avis et ses convictions concernant le travail activement et avec assurance (exprime lorsqu'on est sollicité – exprime spontanément et activement pour contribuer à l'avancement du groupe).</i>	- les règles de fonctionnement du point de vente sont respectées par autrui - manifeste de l'assurance dans son expression et son apparence - affirme le prix affiché sans négociation (selon consigne pour certains produits)
	Sociabilité : <i>Capacité à être ouvert et communicatif dans les situations sociales. Cette capacité implique le désir et la volonté que montre une personne pour travailler avec d'autres et pour faciliter les échanges.</i>	- va vers les autres pour établir un contact - se montre volontaire pour apporter une aide, un conseil
	Conformisme social : <i>Capacité à se conformer aux règles de conduite et aux conventions sociales, écrites ou implicites. Cette capacité implique de respecter les normes ou les habitudes sociales dans le cadre du travail.</i>	- les horaires de travail sont respectés - les procédures sont appliquées - le règlement est appliqué par le titulaire
	Confiance en soi en situation sociale : <i>Capacité à se montrer sûr de soi dans les situations sociales. Cette capacité implique de manifester une assurance et un optimisme communicatifs lors de ses échanges avec les autres.</i>	- répond à une question technique d'un client - ne se laisse pas influencer par le client - contrôle la situation dans les relations aux clients
	Réalisation de soi : <i>Capacité à se fixer des critères élevés afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles dans son travail. Cette capacité implique de consentir des efforts supplémentaires afin d'atteindre des buts stimulants sur le plan personnel.</i>	- se fixe des objectifs quantitatifs - est stimulé par ses ventes - personnalise les techniques de vente - propose des moyens pour vendre
	Autonomie : <i>Capacité à travailler dans un milieu non encadré avec peu d'instructions ou de contrôle. Cette capacité implique d'être ingénieux et capable de prendre ses décisions sans consulter les autres.</i>	- des décisions sont prises sans consultation de l'encadrant - les décisions prises seul(e) sont adaptées - travaille sans aide et seule sur l'espace de vente

APTITUDES ET QUALITES TRANSFERABLES AUX POSTES

<u>Postes de travail</u>		Magasinier/démanteleur	Vendeuse en électroménager	Assistante secrétaire commerciale
<u>Aptitudes et qualités</u>				
APTITUDES COGNITIVES	Compréhension orale	■	■	■
	Compréhension écrite	■	■	■
	Expression orale		■	■
	Mémorisation	■		■
	Identification et résolution de problèmes	■		■
	Facilité à manier des chiffres		■	
	Raisonnement pratique-technique ou mécanique	■		
	Classement d'informations	■		■
	Souplesse de structuration	■		
	Rapidité de structuration			■
	Visualisation	■	■	
	Répartition de l'attention			■
APTITUDES PSYCHOMOTRICES	Dextérité manuelle	■		
APTITUDES PHYSIQUES	Force statique	■	■	
	Force explosive	■		
	Souplesse d'extension	■		
	Equilibre corporel	■		
APTITUDES PERCEPTIVES	Vision périphérique	■	■	
	Reconnaissance de la parole		■	■

<u>Postes de travail</u>		Magasinier/démanteleur	Vendeuse en électroménager	Assistante secrétaire commerciale
		<u>Aptitudes et qualités</u>		
APTITUDES PERSONNELLES	Amabilité		■	■
	Souplesse du comportement		■	■
	Sens de l'organisation et de la méthode	■		■
	Fiabilité	■	■	■
	Affirmation de soi		■	■
	Négociation			■
	Persuasion			■
	Sociabilité		■	■
	Conformisme social		■	■
	Contrôle de soi			■
	Confiance en soi en situation sociale		■	■
	Investigation verbale			■
	Réalisation de soi		■	
	Autonomie	■	■	■