

# CAP Équipier-e Polyvalent-e du Commerce (EPC)

## LE MÉTIER

Le titulaire du CAP Équipier polyvalent du commerce accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle. Par ailleurs, il participe à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition.

## DANS QUELLES ENTREPRISES ?

De commerce de détail, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client-vendeur existe, comme par exemple :

- Magasin de proximité, sédentaire ou non sédentaire
- Magasin de détail spécialisé
- Petite, moyenne ou grande surface spécialisée (au sein d'un rayon spécifique)
- Entreprises spécialisées, mono ou pluriactivités
- Grossistes
- Boulangerie, boulangerie – pâtisserie
- Pâtisserie, chocolaterie, confiserie
- Boucherie, Charcuterie
- Commerce de primeurs
- Equipement de la maison, bricolage, chaussures, décoration, habillement, bazar
- ...

## ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES (CAP ÉQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE)

### Réception et suivi des commandes

- Participation à la passation des commandes fournisseurs
- Réception des marchandises
- Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons
- Relevé et transmission des anomalies rencontrées
- Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve
- Contribution à la traçabilité des marchandises
- Préparation des commandes destinées aux clients
- ...

### Mise en valeur et approvisionnement

- Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits
- Anticipation des ruptures et réassortiment

- Détection et retrait des produits impropres à la vente
- Mise en valeur des produits et de l'espace commercial
- Participation aux opérations de conditionnement
- Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers
- Installation et mise à jour de la signalétique
- Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue
- Participation aux inventaires

### **Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat**

- Préparation de l'environnement de travail
- Accueil et prise en charge du client
- Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente
- Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit
- Proposition des services associés et complémentaires
- Prise de commande du client
- Enregistrement des achats et / ou des retours
- Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement
- ...

## **QUALITÉS REQUISES**

### **Savoir vendre :**

- Accueillir le client
- Rechercher les besoins et motivations
- Proposer des produits et/ou services adaptés
- Argumenter et répondre aux objections
- Prendre les commandes
- Conclure la vente
- Effectuer des ventes additionnelles
- Réaliser des opérations complémentaires : découpe, emballage (...)
- Etablir des encaissements et des documents de vente : fiche de débit, facture, bon de caisse (...)

### **Etre capable d'accompagner la vente :**

- Informer le client à partir d'outils d'aide à la décision d'achat : albums professionnels, catalogues (...)
- Participer à l'information du client : publipostage, publicité sur le lieu de vente, affichettes, distribution de prospectus, d'échantillons, dégustation (...)
- Proposer des services liés au produit (livraison, portage, retouche ...), au client (carte de fidélité, de paiement ...) et au prix (crédit, réduction...)
- Mettre à jour le fichier "clients"
- Traiter des réclamations courantes
- Participer aux manifestations promotionnelles ou événementielles