

Livret Portfolio de compétences Candidats individuels	
NOM de jeune fille : .....	PRENOM : .....

Vous allez constituer votre « portfolio » :

- Il s'agit d'un dossier personnel présenté nécessairement sous la forme numérique (et également sous format papier si vous le souhaitez), dans lequel vous allez collecter un certain nombre d'activités et de compétences puisées au cours de votre formation ou dans votre expérience professionnelle.
  - Il est **primordial** de vous impliquer pour construire et personnaliser ce portfolio car celui-ci sera votre outil permettant d'avoir un certain nombre de travaux significatifs qui serviront aussi à la validation des compétences.
  - Il devra s'accompagner **obligatoirement** :
    - des attestations précisant la durée des périodes de stage, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées authentifiées par le centre de formation
- OU**
- des attestations relatives à l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du « CAP Equipier polyvalent du commerce »

## Composition du Portfolio

I-Domaine d'activités 1 : Réception et suivi des commandes	
Activités significatives réalisées <i>A dupliquer selon le nombre d'activités</i>	Identifier la fiche correspondante
1- .....	Fiche n° .....
2- .....	Fiche n° .....
3- .....	Fiche n° .....
4- .....	Fiche n° .....
II-Domaine d'activités 2 : Mise en valeur et approvisionnement	
Activités significatives réalisées <i>A dupliquer selon le nombre d'activités</i>	Identifier la fiche correspondante
1- .....	Fiche n° .....
2- .....	Fiche n° .....
3- .....	Fiche n° .....
4- .....	Fiche n° .....
III- Domaines d'activités 3 : Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat	
Activités significatives réalisées <i>A dupliquer selon le nombre d'activités</i>	Identifier la fiche correspondante
1- .....	Fiche n° .....
2- .....	Fiche n° .....
3- .....	Fiche n° .....
4- .....	Fiche n° .....

# Domaine d'activités 1

## Réception et suivi des commandes

ACTIVITÉS Réception et suivi des commandes	BLOCS DE COMPÉTENCES Bloc 1 : Recevoir et suivre les commandes	UNITÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participation à la passation des commandes fournisseurs</li> <li>-Réception des marchandises</li> <li>-Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons</li> <li>-Comparaison du bon de commande et du bon de livraison</li> <li>-Relevé et transmission des anomalies rencontrées</li> <li>-Stockage des marchandises</li> <li>-Maintenance de l'organisation et de la propreté de la réserve</li> <li>-Contribution à la traçabilité des marchandises</li> <li>-Préparation des commandes destinées aux clients</li> <li>-Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours</li> <li>-Tri et évacuation des déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participer à la passation des commandes fournisseurs</li> <li>-Réceptionner</li> <li>-Stocker</li> <li>-Préparer les commandes destinées aux clients</li> </ul>	Unité UP1 Réception et suivi des commandes

CONTEXTE PROFESSIONNEL	
RESSOURCES	RELATIONS
<p><b>Données et informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cadencier de commande</li> <li>- Le bon de commande</li> <li>- Le bon de livraison</li> <li>- Les documents commerciaux</li> <li>- Les documents de transport de marchandises</li> <li>- La base de données fournisseurs</li> <li>- La base de données clients</li> <li>- Le plan de la réserve</li> <li>- La fiche de relevés de température</li> <li>- Les documents de suivi d'hygiène et de sécurité</li> <li>- Les procédures de l'entreprise (réception, stockage, inventaire, préparation de commandes, anomalies, retrait de marchandises...)</li> </ul> <p><b>Équipements et outils numériques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les logiciels, applications et matériels nécessaires à l'activité</li> <li>- Le matériel de maintenance ne nécessitant pas un permis spécifique</li> </ul>	<p><b>Relations internes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiérarchiques : responsable de l'unité commerciale, responsable de l'espace commercial, chef de rayon, responsable de l'entrepôt, etc.</li> <li>- Fonctionnelles : équipe de vente, service logistique, service après-vente, service réception, services de sécurité...</li> </ul> <p><b>Relations externes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournisseurs</li> <li>- Transporteurs</li> <li>- Livreurs</li> <li>- Clients</li> <li>- Etc.</li> </ul>

# Synthèse des activités menées pour le bloc 1

Il convient de faire apparaître les activités retenues par le candidat afin d'avoir une analyse réflexive de son action. Pour se faire, une fiche de synthèse dont vous voyez un exemple ci-dessous, accompagnera l'activité.

**ATTENTION ! Une fiche par activité avec un minimum de 4 fiches.**

<b>FICHE DE SYNTHÈSE N° .....</b>	
<b><u>1- Activité réalisée :</u></b>	
<input type="checkbox"/> Participation à la passation des commandes fournisseurs	
<input type="checkbox"/> Réception des marchandises	
<input type="checkbox"/> Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons	
<input type="checkbox"/> Comparaison du bon de commande et du bon de livraison	
<input type="checkbox"/> Relevé et transmission des anomalies rencontrées	
<input type="checkbox"/> Stockage des marchandises	
<input type="checkbox"/> Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve	
<input type="checkbox"/> Contribution à la traçabilité des marchandises	
<input type="checkbox"/> Préparation des commandes destinées aux clients	
<input type="checkbox"/> Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours	
<input type="checkbox"/> Tri et évacuation des déchets	
<b><u>2- Présentation de l'activité et son contexte :</u></b>	
<b><u>Intitulée de l'activité :</u></b>	
.....	
<b><u>Activité réalisée :</u></b>	
<input type="checkbox"/> en autonomie	<input type="checkbox"/> avec de l'aide
<b><u>Outils mobilisés :</u></b>	
.....	
.....	
.....	
<b><u>Description de l'activité :</u></b>	
.....	
<b><u>Compétences mises en avant</u></b> (selon les compétences décrites dans le référentiel) :	
.....	
.....	
.....	
<b><u>Résultats obtenus :</u></b>	
.....	
.....	

## Domaine d'activités 2

### Mise en valeur et approvisionnement

ACTIVITÉS Mise en valeur et approvisionnement	BLOCS DE COMPÉTENCES Bloc 2 : Mettre en valeur et approvisionner	UNITÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits Anticipation des ruptures et réassortiment</li> <li>-Détection et retrait des produits impropres à la vente</li> <li>-Mise en valeur des produits et de l'espace commercial</li> <li>-Participation aux opérations de conditionnement</li> <li>-Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers</li> <li>-Installation et mise à jour de la signalétique</li> <li>-Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue</li> <li>-Participation aux inventaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits</li> <li>-Mettre en valeur les produits et l'espace commercial</li> <li>-Participer aux opérations de conditionnement des produits</li> <li>-Installer et mettre à jour la signalétique</li> <li>-Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire</li> </ul>	Unité UP2 Mise en valeur et approvisionnement

CONTEXTE PROFESSIONNEL	
RESSOURCES	RELATIONS
<p><b><u>Données et informations :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les consignes de travail et procédures</li> <li>– Les règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>– Le plan du magasin</li> <li>– Le plan de merchandising</li> <li>– Le plan d'implantation</li> </ul> <p><b><u>Équipements et outils numériques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les équipements digitaux et numériques</li> <li>– Le logiciel commercial</li> <li>– Les appareils de lecture optique de codes-barres</li> <li>– Les outils de signalétique</li> <li>– Le matériel de nettoyage</li> <li>– Le matériel de manutention et d'aide à la manutention</li> <li>– Le matériel de contrôle</li> </ul> <p><b><u>Selon l'activité de l'unité commerciale :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les présentoirs</li> <li>– Les vitrines et mobiliers</li> <li>– Les portants et cintres</li> <li>– Le mobilier d'étalage</li> <li>– Tout accessoire de présentation et d'accrochage</li> <li>– Les pistolets textiles</li> <li>– Les étiqueteuses, étiquettes papier et numériques</li> <li>– Les vitrines réfrigérées</li> <li>– Les distributeurs automatiques</li> <li>– Les gondoles</li> <li>– Les distributeurs de vrac</li> <li>– Le mobilier de conservation</li> <li>– Le matériel de coupe</li> <li>– Le matériel de pesage</li> <li>– Le petit matériel de vente (pincés, spatules, ...)</li> </ul>	<p><b><u>Relations internes :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Hiérarchiques : chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de secteur, responsable de l'unité commerciale, gérant</li> <li>– Fonctionnelles : équipe de vente, service de gestion des stocks, étalagiste-décorateur, équipe de fabrication en laboratoire (produits alimentaires)</li> </ul> <p><b><u>Relations externes :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fournisseurs</li> <li>– Livreurs</li> <li>– Transporteurs</li> <li>– Organismes de contrôle</li> <li>– Etc.</li> </ul>

## Synthèse des activités menées pour le bloc 2

Il convient de faire apparaître les activités retenues par le candidat afin d'avoir une analyse réflexive de son action. Pour se faire, une fiche de synthèse dont vous voyez un exemple ci-dessous, accompagnera l'activité.

**ATTENTION ! Une fiche par activité avec un minimum de 4 fiches.**

### FICHE DE SYNTHÈSE N° .....

#### **1- Activité réalisée :**

- 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

#### **2- Présentation de l'activité et son contexte :**

Intitulée de l'activité :

.....

Activité réalisée :

en autonomie

avec de l'aide

Outils mobilisés :

.....  
.....  
.....

Description de l'activité :

.....

Compétences mises en avant (selon les compétences décrites dans le référentiel) :

.....  
.....  
.....

Résultats obtenus :

.....  
.....

## Domaine d'activités 3

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

ACTIVITÉS Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat	BLOCS DE COMPÉTENCES Bloc 3 : Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	UNITÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l'environnement de travail</li> <li>- Accueil et prise en charge du client</li> <li>- Orientation du client vers le produit adapté</li> <li>- Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente</li> <li>- Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique</li> <li>- Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit</li> <li>- Proposition des services associés et complémentaires</li> <li>- Prise de la commande du client</li> <li>- Remise des colis et des sacs aux clients</li> <li>- Enregistrement des achats et / ou des retours</li> <li>- Encaissement</li> <li>- Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement</li> <li>- Finalisation de la prise en charge du client</li> <li>- Réalisation des opérations de clôture du poste caisse</li> <li>- Réception des réclamations clients et transmission au responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer son environnement de travail</li> <li>- Prendre contact avec le client</li> <li>- Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal</li> <li>- Finaliser la prise en charge du client</li> <li>- Recevoir les réclamations courantes</li> </ul>	Unité UP3 Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

CONTEXTE PROFESSIONNEL	
RESSOURCES	RELATIONS
<p><b>Données et informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les consignes de travail et procédures</li> <li>- Les fiches de poste</li> <li>- Les stocks</li> <li>- Les fiches techniques et les fiches produits</li> <li>- Les catalogues (y compris promotionnels) et tarifs</li> <li>- La législation et la réglementation en vigueur (matériel, gestes et postures, moyens de paiement, vente d'alcool...)</li> <li>- Les conditions d'acceptation des montants et moyens de paiement</li> <li>- Les codes rayons et codes promotions</li> <li>- Les statistiques de vente</li> <li>- L'état récapitulatif de fin de journée</li> </ul> <p><b>Équipements et outils numériques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les équipements digitaux / numériques (smartphones, écrans tactiles et tablettes connectés ou non, cabines d'essayage virtuelles avec réalité augmentée ou non, etc.)</li> <li>- Les logiciels et les applications nécessaires à l'activité</li> <li>- Les outils de vente (démonstration, test,...)</li> <li>- Les outils de prise de commande</li> <li>- La signalétique</li> <li>- La caisse et les périphériques</li> <li>- Le logiciel de caisse</li> <li>- Le fonds de caisse</li> <li>- Les appareils de détection de fausse monnaie</li> <li>- Le mobilier (fauteuil et plan de caisse ergonomiques...)</li> <li>- Le téléphone</li> <li>- Le petit matériel (stylo, rouleaux, sacs...)</li> <li>- Le nécessaire de nettoyage</li> <li>- La tenue professionnelle</li> </ul>	<p><b>Relations internes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiérarchiques : responsable de l'unité commerciale, responsable de secteur, responsable de rayon, services administratifs, etc.</li> <li>- Fonctionnelles : équipe de vente, équipe caisse, service de gestion des stocks, service logistique, service après-vente, agents de sécurité, etc.</li> </ul> <p><b>Relations externes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clients</li> <li>- Fournisseurs</li> <li>- Transporteurs</li> <li>- Livreurs</li> <li>- Autres unités commerciales (de la marque, de l'enseigne, du groupe, de la franchise)</li> </ul>

## Synthèse des activités menées pour le bloc 3

Il convient de faire apparaître les activités retenues par le candidat afin d'avoir une analyse réflexive de son action. Pour se faire, une fiche de synthèse dont vous voyez un exemple ci-dessous, accompagnera l'activité.

**ATTENTION ! Une fiche par activité avec un minimum de 4 fiches.**

### FICHE DE SYNTHÈSE N° .....

#### **1- Activité réalisée :**

- Préparation de l'environnement de travail
- Accueil et prise en charge du client
- Orientation du client vers le produit adapté
- Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente
- Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique
- Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit
- Proposition des services associés et complémentaires
- Prise de la commande du client
- Remise des colis et des sacs aux clients
- Enregistrement des achats et / ou des retours
- Encaissement
- Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement
- Finalisation de la prise en charge du client
- Réalisation des opérations de clôture du poste caisse
- Réception des réclamations clients et transmission au responsable

#### **2- Présentation de l'activité et son contexte :**

Intitulée de l'activité :

.....

Activité réalisée :

en autonomie

avec de l'aide

Outils mobilisés :

.....  
.....  
.....

Description de l'activité :

.....

Compétences mises en avant (selon les compétences décrites dans le référentiel) :

.....  
.....  
.....

Résultats obtenus :

.....  
.....