

15. REFERENTIEL METIER

« Acheteur – Vendeur sur carreau »

Fédération Nationale des commerces de gros

1. Assurer l'approvisionnement des produits
2. Contrôler la réception des produits
3. Assurer la vente des marchandises

Version du 24/01/2005

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

« Acheteur – Vendeur sur carreau »

Missions principales du métier	<p>L'Acheteur vendeur sur carreau achètent les produits selon les besoins de ses clients. Ils négocient les prix d'achat des marchandises et les prix de cession à ses clients.</p> <p>Il contrôle ou s'assure de la réception des marchandises achetées</p> <p>Il assure la gestion de ses stocks</p>				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	-	-	-	-	CARREAU
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Chariot élévateur, téléphone, informatique				

REFERENTIEL METIER

« Acheteur - Vendeur sur carreau »

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise, son activité, ses fournisseurs, sa politique commerciale - la politique produit définie par le responsable en fonction de son type de clientèle : restaurant haut de gamme, magasin spécialisé, cours des halles, distribution... - La clientèle et ses besoins quotidiens et annuels - L'activité marchande en fonction de la période de l'année - Les fournisseurs : caractéristiques, coordonnées, ... - Les caractéristiques des produits : variété, catégorie, grammage, calibre - Les propriétés des produits: présentation, maturité, teneur en sucre, jus ... - Les caractéristiques liées à l'étiquetage des produits - Les obligations de traçabilité à partir de la production (dès 2005) - Les impératifs de la chaîne du froid de la production à la vente (4ème gamme) - Les procédures de qualité (FEL engagement, Qualipomfel par ex.) - Les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur - Les modalités et périodicité de contrôle des appareils de mesure - La réglementation liée aux produits 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier si l'étiquetage des produits fait état des mentions obligatoires - Identifier l'état des colis : propreté, hygiène, état général - Vérifier par sondage que l'étiquetage correspond au contenu des colis - Vérifier au maintien de la température appropriée pour chaque produit - Respecter les procédures qualité en vigueur (FEL engagement, Qualipomfel par exemple) - Respecter les normes d'hygiène et de sécurité - S'assurer de la validité des appareils et matériels de contrôle et de mesure - Nettoyer les appareils de contrôle

REFERENTIEL METIER

« Acheteur – Vendeur sur carreau »

DOMAINE D'ACTIVITE : ASSURER L'APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les lieux d'approvisionnement et les fournisseurs selon la saison, le produit, la météo - Les capacités de production ou de mise à disposition de produits par les fournisseurs ou producteurs - La provenance des produits: saison, pays, terroir, AOC, ... - Les autres particularités liées aux produits: colisage, conditionnement spécifique - Les autres produits spécifiques: quatre saisons, d'Outre mer, ... - Les caractéristiques des trois systèmes d'achat : achat ferme, achat avec tendance (Prix Après Vente), vente à la commission. - Les usages de la profession: vente de gré à gré, fixation des prix, ... - Les contrats de transport et les risques associés correspondant transport port payé, port dû - Les transporteurs et leurs tarifs - Les modalités d'approvisionnement en vigueur dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner une gamme de produits, voire des produits selon le type de clientèle - Construire un assortiment pertinent pour répondre aux besoins de la clientèle - Maintenir un assortiment pertinent selon les saisons, le temps, les tendances de consommation, les besoins des clients - Déterminer au quotidien la quantité de marchandise nécessaire selon les besoins de la clientèle - Adapter ses commandes (quantitativement et qualitativement) en fonction de paramètres ponctuels (temps, disponibilité de produits, ...) - Identifier les sources d'approvisionnement permettant de conserver un assortiment pertinent tout au long de l'année - Déterminer la fréquence des approvisionnements en fonction de la durée de vie des produits (fruits rouges, agrumes, par ex.) - Identifier des sources complémentaires d'approvisionnement pour des produits de remplacement - Anticiper d'éventuelles ruptures de produits de terroir par l'identification de plusieurs sources d'approvisionnement locales - Assurer une veille sur les tendances du marché par un recueil d'informations auprès de l'ensemble des acteurs professionnels - Concevoir un système d'achat pertinent en répartissant ses achats sur un nombre raisonné de fournisseurs différents - Valoriser les lots de ses fournisseurs habituels dans le respect des caractéristiques de l'assortiment

Acheteur – Vendeur sur carreau

	<ul style="list-style-type: none"> - Déceler l'opportunité d'accepter ou pas une offre ponctuelle de marchandises d'un fournisseur - Maintenir un volant constant de fournisseurs en vue de préserver un approvisionnement régulier et qualitatif tout au long de l'année - Demander un échantillonnage de produit auprès d'un fournisseur pour déterminer l'opportunité de traiter avec lui le ou les produits proposés - Exprimer clairement une demande de marchandise en terme de variété, qualité, calibrage, coloration, maturité - Définir les caractéristiques des différents systèmes d'achat - Négocier avec un fournisseur un prix d'achat, selon les caractéristiques du marché - Evaluer les limites d'une négociation sur le prix d'achat sans nuire à la qualité de la marchandise et de la relation avec le fournisseur - Transformer un prix d'achat en prix après vente (après la vente de la marchandise) - Moduler les quantités à acheter en fonction du prix d'achat du produit - Convertir rapidement au cours d'une négociation, un prix port payé en prix port dû - Confirmer ou faire confirmer par fax les conditions négociées - S'assurer du respect des prix définis à la commande auprès des fournisseurs - Réaliser un inventaire physique régulièrement
--	---

Résultats : Des marchandises ou produits commandés correspondants aux besoins des clients
Des marchandises ou produits commandés en quantité pertinente
Des marchandises ou produits achetés à des prix négociés tenant compte des cours du moment, des capacités d'achat des clients, des conditions préférentielles accordées par les fournisseurs, de la stratégie commerciale de l'entreprise.
Une relation partenariale construite de façon équitable et rationnelle avec les fournisseurs et producteurs

REFERENTIEL METIER

« Acheteur – Vendeur sur carreau »

DOMAINE D'ACTIVITE : CONTROLER LA RECEPTION DES PRODUITS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les accords passés entre le fournisseur et l'acheteur - Les fiches produits - Les interlocuteurs des services des fraudes et vétérinaire - Les interlocuteurs internes en matière de qualité et d'achat - La fiche de retour, fiche de non-conformité - Le certificat de destruction - Le bon de reprise - Les modalités de stockage des produits - Les seuils de tolérance des produits sensibles (température) - Les températures de stockage selon les produits - Les limites d'acceptation des produits (durée de vie) - Les caractéristiques des matériels d'agrèage : calibreuse, réfractomètre, pénétromètre, thermomètre, bascule, couteau - Les normes liées aux produits (grammage minimum, quotas de contrôle - taux de sucre, maturité -) - La DLC (date limite de consommation) 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer du contrôle quantitatif des marchandises, y compris par pesage - Identifier le type de test, de contrôle qualitatif il est opportun d'utiliser selon la nature du produit (tactile, visuel, forme du produit, goût, dureté) - S'assurer du contrôle qualitatif des marchandises par un contrôle tactile, visuel et olfactif - Vérifier que l'odeur des produits correspond à leur état - Utiliser les matériels pour contrôler les produits - Contrôler l'état sanitaire du produit (forme, couleur et aspect) - Contrôler la correspondance entre l'étiquetage et la marchandise - Vérifier que les caractéristiques et/ou normes du produit correspondent à la catégorie de l'étiquetage - Vérifier que l'étiquetage précise ou non le traitement du produit - Contrôler le calibrage du produit, la maturité, le taux de sucre - Goûter les produits en vue d'identifier la conformité de leurs propriétés et caractéristiques - Couper les produits pour vérifier l'état à l'intérieur (produits sensibles au froid) - Tester les produits (dureté) de façon tactile - Ecouter le bruit, la résonance des produits pour valider leur état - Vérifier que la coupe d'un produit est fraîche - Vérifier la fermeté des produits - Vérifier que les produits ne marquent pas (aspect non flétri) - Procéder ou faire procéder aux réserves d'usage en cas de marchandises non-conformes

<ul style="list-style-type: none"> - La DLUO (Date limite d'utilisation optimale) - Les techniques pour tester les produits (odeur, toucher, résonance, prélèvement, ...) - Les réserves d'usage à mentionner en cas de marchandise non conforme à la réception - Le permis cariste ou autre autorisation de conduite de chariot élévateur - Le guide des bonnes pratiques en matière d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> - Décider d'interrompre le déchargement de la marchandise en cas de problème de qualité - Mobiliser un expert pour constater une marchandise défectueuse ou autre problème (rupture de la chaîne du froid par ex.) - Constituer un dossier "d'assurance" en cas de marchandise défectueuse - Déterminer l'opportunité de refuser une commande non conforme à la demande - Déterminer l'opportunité de négocier un prix en cas de produit différent de la marchandise par rapport à la commande (maturité, calibre, ...) - Isoler des produits non conformes en attente de reprise, de destruction ou de tri - Contrôler le contenu renseigné des documents concernant un litige, des marchandises non conformes - Contrôler que les documents concernant un litige ont été transmis aux interlocuteurs concernés (fournisseurs, experts, assurance, ...) - Contrôler la mise en rayon et le stockage des marchandises - Contrôler que les marchandises sont stockées correctement (modalités de stockage, endroit, selon les besoins immédiats ou non) - Conduire un chariot élévateur
<p>Résultats : Des produits conformes aux normes et à la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de qualité Des contrôles rigoureux, effectués sur les produits réceptionnés Des réserves effectuées à bon escient concernant des marchandises non conformes dotées de documents correctement renseignés et communiqués aux différents interlocuteurs concernés en temps utile</p>	

REFERENTIEL METIER

« Acheteur – Vendeur sur carreau »

DOMAINE D'ACTIVITE : ASSURER LA VENTE DES MARCHANDISES	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - La clientèle et ses habitudes d'achat (préférences, besoins, ...) - Les motivations d'achat d'un client selon sa "qualité, son statut": conditionnements (palettes, cartons) - Le bulletin de préparation - Les procédures pour réaliser un inventaire - Les règles et usages en matière de présentation des produits et des conditionnements (palettes, cartons) - Les connaissances en gestion commerciale, calcul de prix, remise, taux de marge, ... - Les principes de facturation en vigueur et le circuit des documents en vigueur dans l'entreprise - Le bon d'arrivage : quantité, prix, calibre ... - Le bon de préparation - Le bon de livraison - Le logiciel informatique de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Choisir par une présentation appropriée les lots, les produits à mettre en valeur pour en assurer un écoulement rapide - Attribuer une place à chaque produit en fonction des ventes à réaliser, de l'attractivité du produit - Déterminer la répartition des produits entre l'étalage et le stockage, en fonction du jour de la semaine, de la quantité disponible - Veiller à l'état sanitaire de son carreau : aspect, propreté, hygiène... - Veiller à la rotation de ses produits - Veiller à adopter une présentation pertinente du carreau (palettes, piles) - Accueillir le client par un comportement convivial et en se rendant disponible - Adopter un questionnement pertinent en vue d'identifier les besoins du client - Déterminer le type de client (acheteur professionnel, négociant) - Identifier les différentes motivations d'un client (recherche de conseil, d'assurance, de prix, de produits de qualité ...) - Identifier le consommateur final du client pour mieux le conseiller - Construire un argumentaire sur son produit pour mieux le vendre (qualités, origine, adéquation à la clientèle finale, ...) - Identifier les habitudes, les centres d'intérêts des clients habituels - Anticiper les demandes d'un client (lui réserver ses produits habituels en période de stock faible par ex.) - Proposer au bon moment, à son client un produit de qualité supérieure qui lui permettra de monter en gamme

	<ul style="list-style-type: none"> - - Proposer un prix de vente attractif selon les besoins du client tout en préservant la rentabilité de l'entreprise - Calculer un prix de vente en tenant compte de différents paramètres (prix départ ou rendu par ex.) - Organiser le cas échéant le transport jusqu'au destinataire - Déterminer la solvabilité du client en demandant les informations nécessaires à son service comptable - Négocier les conditions de paiement dans le respect des consignes en vigueur - Informer la caissière et tout autre personnel des conditions de paiement accordées au client - Etablir ou faire établir le bon de commande - Vérifier pour chaque bon de départ le respect de la qualité de la marchandise, le nombre de colis, le prix, le poids - Déterminer la "qualité" du marché au regard d'éléments tels que les offres en cours sur le marché, la concurrence, ... - Identifier les causes d'un mécontentement d'un client, d'un litige - Identifier les solutions envisageables en règlement d'un litige en préservant à la fois les intérêts de l'entreprise et du client - Assurer une veille sur les besoins, les attentes, les goûts des clients (des acheteurs) en vue d'anticiper les achats auprès des fournisseurs - Déterminer la pertinence d'adopter un conditionnement différent du produit afin de créer de la valeur ajoutée - Contrôler les stocks quotidiennement - Détecter les raisons d'une anomalie dans les stocks et mettre en place si possible les actions correctives - Réaliser un inventaire physique régulièrement
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Déceler le moment adéquat pour générer une baisse de prix le premier tout en préservant la rentabilité de l'entreprise - Déléguer des tâches puis des responsabilités à son commis, par la transmission des connaissances et des savoir-faire nécessaires - Evaluer les capacités du commis à accompagner l'évolution de l'entreprise et à occuper un poste de qualification supérieure - Identifier les besoins de formation du commis - Transmettre des connaissances et des savoir-faire au commis en vue d'élever ses compétences
<p>Résultats : Un volant de clients réguliers et fidélisés Une qualité de service reconnue par les clients Un taux de rotation des stocks en adéquation avec les ventes Une marge contrôlée régulièrement et conforme à la stratégie commerciale</p>	