

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1****DOCUMENT 8 ter****DOSSIER PEDAGOGIQUE****SECTION****1. La présente demande émane du réseau :**

- (1) Communauté française
  (1) Libre confessionnel  
 (1) Provincial et communal
  (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : (2) **Gérard Bouillot**Date et signature (2) : **5 juillet 2012****2. Intitulé de la section : (2)****CAISSIER - VENDEUR - REASSORTISSEUR**.....  
.....

CODE (3)	<b>71 42 00 S10 S1</b>
----------	------------------------

**3. Finalités de la section :**Reprises en annexe n° **1** de 1 page(s) (2)**4. Classement de la section :**

- (1) Enseignement secondaire du degré :  (1) inférieur
  (1) supérieur  
 (1) Enseignement supérieur de type court
  (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de la section de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement (1)		Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input type="radio"/>	Economique	<input type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>
Maritime	<input type="radio"/>	Maritime	<input type="radio"/>
Arts appliqués	<input type="radio"/>	Arts appliqués	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

**5. Titre délivré à l'issue de la section :**Certificat de caissier – vendeur – réassortisseur spécifique à l'enseignement secondaire inférieur de promotion sociale  
.....**6. Modalités de capitalisation :**

6.1. Organigramme de la section

6.2. S'il échet, délai maximum entre la délivrance des attestations de réussite et leur prise en compte pour la participation à l'épreuve intégrée

Repris en annexe n° **2** de 1 page(s) (2)

- (1) Cocher la mention utile  
 (2) A compléter  
 (3) Réservé à l'administration



## **FINALITES DE LA SECTION**

### **Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette section vise à :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

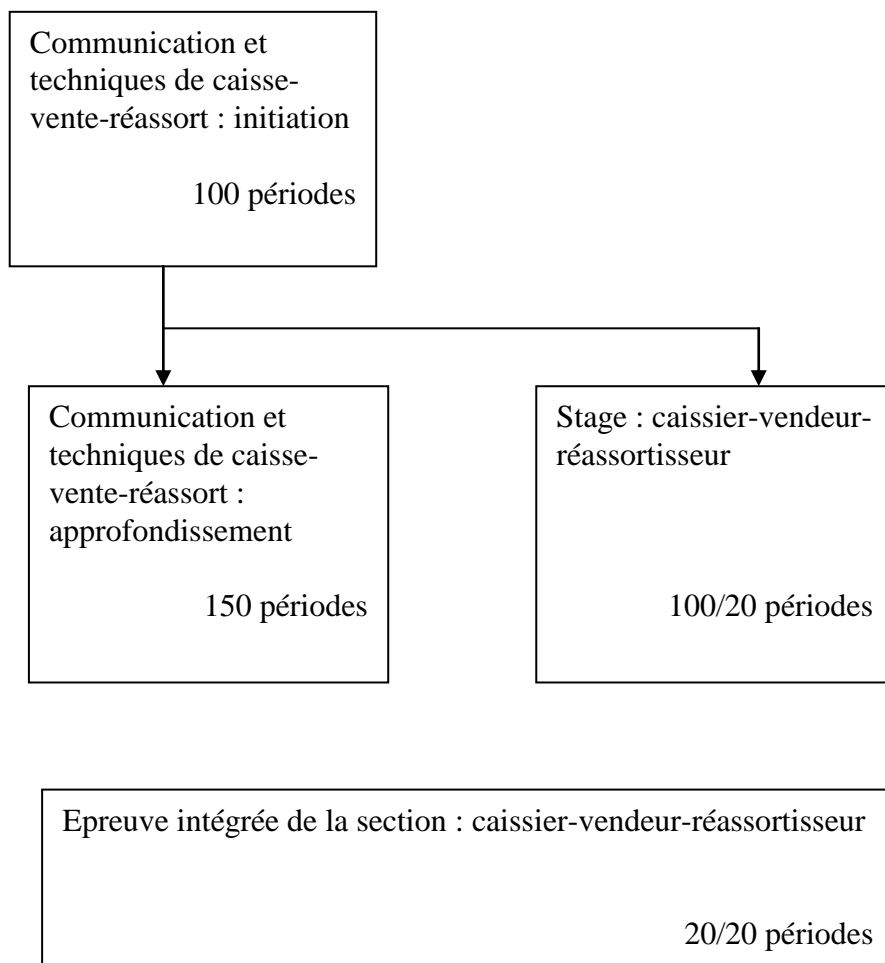
### **Finalités particulières**

Cette section vise à permettre à l'étudiant d'acquérir et de développer les savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux en lien requis pour exercer le métier de caissier-vendeur-réassortisseur<sup>1</sup> dans différents pôles d'activités (grande distribution, textile, discount et solderie, décoration).

---

<sup>1</sup> *Le masculin est utilisé à titre épique.*

**MODALITES DE CAPITALISATION**



## TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :  
Date d'approbation :

« Caissier – vendeur - réassortisseur »

Date d'application :  
Date limite de certification :

Code régime 1 définitif	Code domaine	Intitulé régime 1 définitif	Code régime 1 provisoire	Code domaine	Intitulé régime 1 provisoire	Code Cirso régime 2	Code domaine	Intitulé régime 2	Niv.	Type	Vol.
71 42 00 S10 S1		Caissier – vendeur - réassortisseur			Néant			Néant			
71 42 01 U11 S1	704	Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation			Néant			Néant			
71 42 02 U11 S1	704	Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement			Néant			Néant			
71 42 03 U11 S1	704	Stage : caissier-vendeur-réassortisseur			Néant			Néant			
71 42 00 U12 S1	704	Epreuve intégrée de la section : caissier-vendeur-réassortisseur			Néant			Néant			



CODE DE L'U.F. (3)	<b>71 42 01 U11 S1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	<b>704</b>
--------------------	------------------------	----------------------------------	------------

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du (des) cours</b> (2)	<b>Classement du (des) cours</b> (2) (5)	<b>Code U</b> (2) (6)	<b>Nombre de périodes</b> (2)
Communication appliquée au secteur de la caisse, de la vente et du réassort	CT	B	35
Techniques de caisse	CT	B	22
Techniques de vente	CT	B	15
Techniques de réassort	CT	B	8
<b>2. Part d'autonomie</b>		P	20
		Total des périodes	100

**12. Réserve au Service d'inspection :**

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

**ACCORD  
PROVISOIRE**

- PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 24 août 2012.....

Signature :

(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation*

ANNEXE 1

**FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

**Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation vise à :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

**Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant de cerner l'identité professionnelle du caissier-vendeur-réassortisseur et de développer :

- sa capacité de relation en utilisant des mécanismes de communication simples ;
- des techniques de base de caisse, de vente et de réassort.



*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation*

ANNEXE 2

**CAPACITES PREALABLES REQUISES**

**Capacités**

- Exprimer oralement en langue française des énoncés simples et courts dont le vocabulaire usuel est lié à la vie quotidienne.

**Titre(s) pouvant en tenir lieu**

Certificat d'études de base (CEB).

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation*

ANNEXE 3

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation*

ANNEXE 4

**PROGRAMME DES COURS**

**Communication appliquée au secteur de la caisse, de la vente et du réassort**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes de relations avec les clients et avec l'équipe de travail* :

- d'énoncer et de décrire les mécanismes de base de la communication verbale et non verbale ;
- de découvrir les principales caractéristiques de son comportement et les éléments qui l'influencent (convictions personnelles, valeurs individuelles, contexte,...) ;
- de souligner l'importance d'adopter une attitude à la fois d'ouverture, de prise de distance et de respect ;
- de découvrir les principales caractéristiques du comportement de la clientèle et les éléments qui l'influencent ;
- d'identifier des éléments facilitateurs et perturbateurs de la communication ;
- de s'initier aux techniques d'accueil de la clientèle.

**Techniques de caisse**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes et à partir de planches représentatives et de pictogrammes* :

- d'identifier et d'expliquer les différents modes de paiements (cash, électronique, ticket-repas, etc.) ;
- d'effectuer des actions d'encaissement de différents types (y compris les paiements combinés) ;
- d'effectuer des opérations simples à l'aide d'une calculette (additions et soustractions) ;
- de s'initier aux calculs spécifiques et au fonctionnement de la caisse (calcul d'ouverture et de clôture de caisse) ;
- d'expliquer le contenu d'un ticket de caisse au client-acheteur ;
- d'appliquer les techniques spécifiques de caisse liées aux actions promotionnelles (folders, affiches publicitaires, etc.) ;
- de distinguer différents types de réductions et de ristournes (interne, fournisseur, etc.) ;
- d'effectuer des pesées (fruits, légumes, etc.) et leur encodage caisse.

## ***Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation***

### **Techniques de vente**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes et à partir de planches représentatives et de pictogrammes* :

- de s'approprier le vocabulaire spécifique au secteur de la vente ;
- de renseigner le client à partir de folders publicitaires (actions promotionnelles, gratuité, réductions, dénomination des articles, etc.) ;
- de proposer au client des articles (dégustation, promotion, etc.).

### **Techniques de réassort**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes et à partir de planches représentatives et de pictogrammes* :

- de réceptionner des articles et de les stocker en réserve ;
- d'effectuer des contrôles d'articles sur base des bordereaux de réception ;
- d'identifier les techniques d'achalandage des têtes bancs et des rayons ;
- de différencier les dates limites de vente et les dates limites de consommation ;
- d'identifier les techniques de réassort propres aux produits frais et surgelés ;
- d'identifier les techniques de réassort propres aux fruits et aux légumes ;
- d'intégrer les mécanismes de rotation.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation*

ANNEXE 5

**CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, *placé dans plusieurs situations concrètes distinctes de caisse-vente- réassort et de communication* :

- de se situer dans la relation avec les clients et l'équipe de travail et d'expliciter des mécanismes de communication simples pour faciliter cette relation ;
- d'appliquer et d'expliquer différentes techniques de base de caisse, de vente et de réassort en lien avec ces situations.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le degré de pertinence de ses choix,
- la clarté et la précision apportée dans les explications données.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation*

ANNEXE 6

**CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1****DOCUMENT 8 bis****DOSSIER PEDAGOGIQUE****UNITE DE FORMATION****1. La présente demande émane du réseau :**

- (1) Communauté française  (1) Libre confessionnel  
 (1) Provincial et communal  (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau (2) : **Gérard Bouillot**Date et signature (2) : **5 juillet 2012****2. Intitulé de l'unité de formation : (2)****COMMUNICATION ET TECHNIQUES DE CAISSE-VENTE-REASSORT : APPROFONDISSEMENT .....**

CODE DE L'U.F. (3)	<b>71 42 02 U11 S1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	<b>704</b>
-----------------------	------------------------	-------------------------------------	------------

**3. Finalités de l'unité de formation :**Reprises en annexe n° **1** de 1 page(s) (2)**4. Capacités préalables requises :**Reprises en annexe n° **2** de 1 page(s) (2)**5. Classement de l'unité de formation :**

- (1) Enseignement secondaire de :  (1) transition  (1) qualification  
du degré :  (1) inférieur  (1) supérieur  
 (1) Enseignement supérieur de type court  (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement (1)		Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input type="radio"/>	Economique	<input type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>
Maritime	<input type="radio"/>	Maritime	<input type="radio"/>
Arts appliqués	<input type="radio"/>	Arts appliqués	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil  
supérieur :Signature du Président du  
Conseil supérieur :**6. Caractère occupationnel :  (1) oui  (1) non****7. Constitution des groupes ou regroupement :**Reprise en annexe n° **3** de 1 page(s) (2)**8. Programme du (des) cours :**Repris en annexe n° **4** de 3 page(s) (2)**9. Capacités terminales :**Reprises en annexe n° **5** de 1 page(s) (2)**10. Chargé(s) de cours :**Repris en annexe n° **6** de 1 page(s) (2)

(1) Cocher la mention utile

(2) A compléter

(3) Réservé à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

CODE DE L'U.F. (3)	<b>71 42 02 U11 S1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	<b>704</b>
--------------------	------------------------	----------------------------------	------------

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. <u>Dénomination du (des) cours</u></b> (2)	<b><u>Classement du (des) cours</u></b> (2) (5)	<b><u>Code U</u></b> (2) (6)	<b><u>Nombre de périodes</u></b> (2)
Communication appliquée au secteur de la caisse, de la vente et du réassort	CT	B	40
Techniques spécifiques de caisse-vente-réassort dans les secteurs de la vente	CT	B	50
Techniques spécifiques de caisse-vente-réassort dans les secteurs de la vente : pratique professionnelle	PP	L	30
<b>2. <u>Part d'autonomie</u></b>		P	30
		Total des périodes	150

**12. Réserve au Service d'inspection :**

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

**ACCORD  
PROVISOIRE**

- PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 24 août 2012.....

Signature :

-----  
(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)



*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement*

ANNEXE 1

**FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

**Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation vise à :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

**Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- d'approfondir son identité professionnelle de caissier-vendeur-réassortisseur ;
- de développer sa capacité de relation avec la clientèle, la hiérarchie et l'équipe de travail en utilisant des techniques simples d'accueil et de communication, en particulier l'expression, l'écoute active et la communication non-violente ;
- de découvrir les grands secteurs de la vente et d'acquérir des techniques spécifiques pour chacun de ces secteurs.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement*

ANNEXE 2

**CAPACITES PREALABLES REQUISES**

**Capacités**

*Placé dans plusieurs situations concrètes distinctes de caisse-vente- réassort et de communication :*

- se situer dans la relation avec les clients et l'équipe de travail et expliciter des mécanismes de communication simples pour faciliter cette relation ;
- appliquer et expliquer différentes techniques de base de caisse, de vente et de réassort en lien avec ces situations.

**Titre(s) pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité de formation « Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation », classée dans l'enseignement secondaire inférieur.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement*

ANNEXE 3

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement*

ANNEXE 4

**PROGRAMME DES COURS**

**Communication appliquée au secteur de la caisse, de la vente et du réassort**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes de relations avec les clients, la hiérarchie et l'équipe de travail* :

- d'approfondir certains mécanismes de la communication verbale et non-verbale ;
- de s'initier à des techniques simples d'écoute active (en situation bilatérale et de groupe) ;
- de s'initier à des techniques simples d'expression (en situation bilatérale et de groupe) ;
- de s'initier à des techniques de communication non violente (en situation bilatérale et de groupe) ;
- d'expliquer et d'argumenter le cadre de ses prestations dans les limites de sa fonction et dans le respect des clients, de la hiérarchie et de l'équipe de travail ;
- d'approfondir des techniques d'accueil de la clientèle.

**Techniques spécifiques de caisse-vente-réassort dans les secteurs de la vente**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes professionnelles* :

**dans le secteur de la grande distribution,**

*en techniques de caisse,*

- d'identifier les éléments constituant l'espace réduit du poste de travail ;
- d'appréhender quelques mécanismes commerciaux (bons fournisseurs, bons ristournes, « satisfait ou remboursé », etc.) ;

*en techniques de vente,*

- d'identifier, de caractériser et de classer les différents postes de vente dans la grande distribution (répartition physique des espaces : boulangerie, boucherie, fromagerie, etc.) ;

*en techniques de réassort,*

- d'appréhender les règles d'hygiène et de sécurité des produits ;
- de développer les principes de fonctionnement du réassort ;
- d'appréhender les méthodes d'étiquetage ;
- d'expliquer les règles de fonctionnement de la sécurité alimentaire (chaîne du froid) ;

***Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement***

- d'appréhender les troubles musculo-squelettique, ainsi que les recommandations en matière d'ergonomie ;
- d'expliquer les modalités d'utilisation du transpalette ;

***dans le secteur du textile,***

*en techniques de caisse,*

- d'expliquer les méthodes d'encaissement spécifique au secteur textile ;
- d'identifier et de caractériser les différents types de soldes et de ristournes ;
- de reconnaître et de caractériser la commande et le transfert d'un article d'un magasin à l'autre ;

*en techniques de vente,*

- de définir les différents termes techniques de vente propre au textile ;
- d'appréhender et de formuler le fonctionnement de la carte fidélité ;
- de formuler des conseils techniques au client en matière de relooking, choix des couleurs et d'accessoires ;
- d'énoncer les étapes « suivi cabines » à destination du client (vérification du nombre d'articles, ourlets, etc.) ;

*en techniques de réassort,*

- d'expliquer les mécanismes de réception et de stockage des articles ;
- d'énumérer les étapes du contrôle des articles ;
- de caractériser les modes de présentation d'articles (cintres, pliage, ....) avec placement d'antivol en magasin ;

***dans le secteur du discount et de la solderie,***

*en techniques de caisse,*

- d'appréhender les mécanismes des soldes et ristournes ;
- d'identifier et de caractériser la commande et le transfert d'un article d'un magasin à l'autre ;
- d'appréhender le fonctionnement de la garantie sur article (garantie fournisseur appareil électrique, etc.) ;

*en techniques de réassort,*

- d'expliquer les mécanismes de réception et de stockage des articles ;
- d'énumérer les étapes du contrôle des articles ;
- d'appréhender les méthodes d'étiquetage ;
- de caractériser les modes de présentation d'articles (cintres, pliage, ....) avec placement d'antivol en magasin ;

***Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement***

***dans le secteur de la décoration,***

*en techniques de caisse,*

- d'expliquer les méthodes d'encaissement spécifique au secteur de la décoration ;
- d'identifier et de caractériser les différents types de soldes et de ristournes ;
- de choisir le type d'emballage en fonction de l'achat et du contexte (cadeau, fragilité, poids, volume, etc.).

*en techniques de vente,*

- d'expliquer les règles de présentation d'articles (mise en place des articles en situation : par exemple l'aménagement d'un espace salon, d'une chambre à coucher, d'une salle à manger, etc.) ;

*en techniques de réassort,*

- de définir les différents termes techniques de vente propre à la décoration ;
- d'expliquer les mécanismes de réception et de stockage des articles ;
- d'énumérer les étapes du contrôle des articles ;
- d'appréhender les méthodes d'étiquetage et le placement d'antivol ;
- d'identifier et de caractériser la commande et le transfert d'un article d'un magasin à l'autre.

**Techniques spécifiques de caisse-vente-réassort dans les secteurs de la vente : pratique professionnelle**

L'étudiant sera capable, *au travers de situations concrètes professionnelles en lien avec les différents secteurs de la vente (grande distribution, textile, discount et solderie, décoration) :*

- de réaliser différents types d'emballage cadeau ;
- d'effectuer des transferts d'articles d'un magasin à l'autre et des réservations de commandes ;
- d'appliquer et de combiner les différents modes d'encaissement (cash, électronique, tickets-repas, etc.) ;
- de compléter différents types de bons de garantie ;
- de calculer différents types de ristournes à l'aide de la caisse et/ou d'une calculette ;
- d'effectuer des placements d'antivol selon les différents types de secteurs de vente ;
- d'appliquer les règles d'hygiène et de sécurité des produits ;
- de soigner sa présentation en appliquant et en mettant en œuvre les différentes notions de relooking professionnel (entretien, coiffure, vêtements, maquillage, etc.).

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement*

ANNEXE 5

**CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, *placé dans des situations de relation professionnelle et de travail et sur base d'une fiche technique de situations de caisse-vente-réassort dans un ou plusieurs secteurs de vente (grande distribution, textile, discount et solderie, décoration) et dans un temps imparti :*

- d'accueillir un client, de le renseigner et de le conseiller ;
- d'adopter un comportement adéquat face une situation conflictuelle avec un client, un collègue et/ou la hiérarchie ;
- de mettre en œuvre en fonction de chaque situation une ou plusieurs actions spécifiques appropriées tenant compte du secteur d'activités et de la tâche à réaliser ;
- de se situer professionnellement et d'appliquer des mécanismes de communication répondant aux situations concrètes proposées.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le degré de pertinence de ses choix,
- la clarté et la précision apportée dans les explications données.

*Communication et techniques de caisse-vente-réassort : approfondissement*

ANNEXE 6

**CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.





**10. Chargé(s) de cours :**

Repris en annexe n° **6** de 1 page(s) (2)

CODE DE L'U.F. (3)	<b>71 42 03 U11 S1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	<b>704</b>
--------------------	------------------------	----------------------------------	------------

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :****Code U**11.1. Etudiant : (2) **100 périodes**

Z

Le nombre de périodes suivies par l'étudiant est mentionné sur le titre délivré.

11.2. Encadrement du stage :

<u>Classement du cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>	
		- par étudiant (1)	- par groupe d'étudiants (2)
(2)	(2)		
PP	O	<b>20</b>	

Le nombre de périodes confiées au chargé de cours est prélevé de la dotation de périodes **MAIS** n'est pas mentionné sur le titre délivré.

**12. Réserve au Service d'inspection :**

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

**ACCORD** - **PAS D'ACCORD**  
**PROVISOIRE**

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 24 août 2012 .....

Signature :

- (1) Biffer la mention utile  
(2) A compléter  
(3) Réserve à l'Administration  
(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

## **FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation vise à :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- de découvrir le milieu professionnel du caissier-vendeur-réassortisseur au travers d'au moins deux secteurs d'activités (grande distribution, textile, discount et solderie, décoration) ;
- de mettre en œuvre des compétences techniques et pratiques dans un environnement professionnel représentatif et dans les conditions réelles d'exercice du métier ;
- de développer ses facultés d'adaptation en se basant sur l'évaluation de ses actes professionnels ;
- de respecter des règles du secteur et de se situer au sein de l'équipe de travail dans l'exercice des fonction relatives à sa future profession.

*Stage : caissier – vendeur - réassortisseur*

ANNEXE 2

## **CAPACITES PREALABLES REQUISES**

### **Capacités**

*Placé dans plusieurs situations concrètes distinctes de caisse-vente- réassort et de communication :*

- de se situer dans la relation avec les clients et l'équipe de travail et d'explicitier des mécanismes de communication simples pour faciliter cette relation ;
- d'appliquer et d'expliquer différentes techniques de base de caisse, de vente et de réassort en lien avec ces situations.

### **Titre(s) pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite de l'unité de formation « Communication et techniques de caisse-vente-réassort : initiation » classée dans l'enseignement secondaire inférieur.

## **PROGRAMME**

### **Programme de l'étudiant**

L'étudiant sera capable :

- de respecter la convention de stage ;
- de tenir et compléter un carnet de stage ou un tableau de bord ;
- de découvrir le milieu professionnel du caissier-vendeur-réassortisseur au travers d'au moins deux secteurs de vente (grande distribution, textile, discount et sorderie, décoration) ;
- de découvrir le contexte du travail, ainsi que les tâches et les spécificités de la profession ;
- d'appliquer les méthodes de travail en usage dans le secteur ;
- de réaliser des tâches de caisse, de vente et de réassort en suivant les consignes de la personne ressource dans l'entreprise et en respectant les règles d'hygiène et les principes d'ergonomie ;
- d'établir et d'entretenir avec le responsable et le personnel des rapports professionnels positifs ;
- de développer des techniques d'accueil et de service à la clientèle en lien avec la profession et le secteur de vente ;
- d'expliquer l'organisation générale de son lieu de stage.

### **Programme du chargé de cours**

Le personnel chargé de l'encadrement a pour fonction :

- d'informer les étudiants des tâches, des droits et des devoirs prévus dans le cadre du stage ;
- de vérifier l'adéquation du stage avec le contenu de la formation, le niveau de compétences atteint par l'étudiant ainsi que son projet professionnel ;
- de donner les consignes nécessaires à la tenue du carnet de stage ou du tableau de bord ;
- de vérifier le bon déroulement du stage ;
- de guider l'étudiant dans l'analyse de ses pratiques professionnelles et de le conseiller pour le faire progresser ;
- de vérifier le carnet de stage ou le tableau de bord ;
- d'amener l'étudiant à pratiquer l'autoévaluation ;
- d'évaluer les savoir-faire et savoir-faire comportementaux de l'étudiant en concertation avec la personne ressource dans l'entreprise.

### **CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- de respecter la convention de stage ;
- de respecter les devoirs liés à l'intégration professionnelle dont la ponctualité, la présentation et l'hygiène personnelle ;
- de réaliser dans le respect des règles d'hygiène, sous le contrôle d'un responsable qualifié, des tâches de caissier-vendeur-réassortisseur en appliquant correctement les consignes ;
- de tenir et de compléter le carnet de stage ou le tableau de bord en suivant les consignes du personnel chargé de l'encadrement.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le degré de qualité des rapports professionnels,
- le sens de l'organisation,
- le soin et la précision du travail exécuté.

*Stage : caissier – vendeur - réassortisseur*

ANNEXE 6

**CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.





<b>9. Capacités terminales :</b>	Reprises en annexe n°	<b>5</b>	de 1 page(s) (2)
<b>10. Chargé(s) de cours :</b>	Repris en annexe n°	<b>6</b>	de 1 page(s) (2)

CODE DE L'U.F. (3) <b>71 42 00 U12 S1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) <b>704</b>
---	---

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :****Code U**11.1. Etudiant : (2) **20 périodes**..... Z

Le nombre de périodes suivies par l'étudiant est mentionné sur le titre délivré.

11.2. Encadrement de l'épreuve intégrée :

<u>Dénomination des cours</u>	<u>Classement</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>	
			- par étudiant - par groupe d'étudiants	(1) (2)
Préparation de l'épreuve intégrée de la section : caissier – vendeur – réassortisseur	CT	I	16	
Epreuve intégrée de la section : caissier – vendeur – réassortisseur	CT	I	4	

Total des périodes : **20**Le nombre de périodes confiées au chargé de cours est prélevé de la dotation de périodes **MAIS** n'est pas mentionné sur le titre délivré.**12. Réserve au Service d'inspection :**a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :**ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD**

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 24 août 2012 .....

Signature

:

- (1) Biffer la mention inutile  
(2) A compléter  
(3) Réserve à l'Administration  
(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

## **FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

### **Finalités générales**

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation vise à :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **Finalités particulières**

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant de faire la preuve qu'il a intégré les savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux indispensables aux tâches et responsabilités du caissier – vendeur - réassortisseur.

*Epreuve integree de la section : caissier – vendeur - reassortisseur*

ANNEXE 3

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

## **PROGRAMME**

### **Programme de l'étudiant**

#### **Pour la préparation de l'épreuve intégrée :**

L'étudiant est tenu :

- de s'informer sur les modes d'organisation de l'épreuve intégrée ;
- de participer aux séances collectives relatives à l'organisation de l'épreuve intégrée.

#### **Pour l'épreuve intégrée proprement dite :**

L'étudiant sera capable *face à plusieurs situations professionnelles en caisse, en vente et en réassort* :

- d'élaborer un planning des tâches à effectuer ;
- de présenter oralement les tâches à réaliser en précisant chaque étape de celles-ci ;
- de choisir, d'expliquer et de justifier un comportement ou une attitude adéquate ;
- d'expliquer et d'argumenter le cadre de ses prestations dans les limites de sa fonction.

### **Programme du chargé de cours**

Le chargé de cours devra :

- communiquer d'une manière détaillée à l'étudiant le contenu et l'organisation de l'épreuve intégrée, les exigences qualitatives et les critères d'évaluation du conseil des études élargi ;
- conseiller et guider l'étudiant dans la préparation de sa présentation orale ;
- encourager chez l'étudiant la réflexion critique et l'activation optimale des savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux en lien avec le travail de caissier-vendeur-réassortisseur ;
- organiser le bon déroulement de l'épreuve intégrée.

### **CAPACITES TERMINALES**

Pour atteindre le seuil de réussite, *face à une ou plusieurs situations professionnelles en caisse, en vente et en réassort, choisie(s) par le conseil des études*, l'étudiant sera capable :

- d'élaborer un planning cohérent des tâches à effectuer ;
- de présenter oralement les tâches à réaliser en précisant chaque étape de celles-ci ;
- de choisir, d'expliquer et de justifier un comportement ou une attitude adéquate ;
- d'expliquer et d'argumenter le cadre de ses prestations dans les limites de sa fonction.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- l'efficacité dans l'organisation du travail,
- la précision et la pertinence dans les réponses apportées,
- l'utilisation du vocabulaire adéquat.

*Epreuve integree de la section : caissier – vendeur - reassortisseur*

ANNEXE 6

**CHARGE(S) DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant.