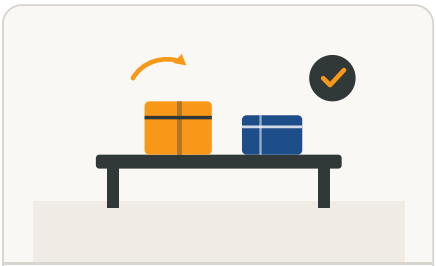
SÉQUENCE 3R · PAGE DE GARDE

CAP Équipier polyvalent du commerce

Les 3 R du parcours client

RETRAIT · RETOUR · RÉCLAMATION

Dans un magasin, le client peut **retirer une commande**, **rapporter un produit** ou **faire une réclamation**. Ces trois moments s'appellent les **3 R**. Pour chacun, tu vas apprendre des gestes professionnels. Tu seras évalué avec les grilles du CAP.



R1 Retrait

CLICK & COLLECT · DRIVE

- Le client vient chercher une commande.
- Tu prépares la commande.
- Tu vérifies qu'elle est complète.
- Tu remets le colis au client.

Grilles EP1 + EP3

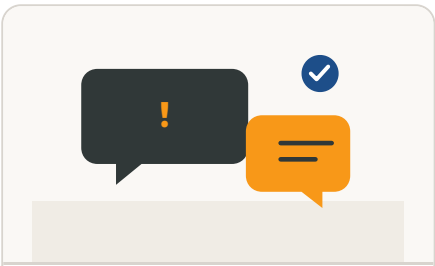


R2 Retour

PRODUIT · COLIS

- Le client rapporte un produit ou un colis.
- Tu vérifies la demande.
- Tu appliques la procédure de retour.
- Tu enregistres le retour.

Grilles EP1 + EP3



R3 Réclamation

ÉCOUTE · SOLUTION

- Le client a un problème.
- Tu écoutes sans couper la parole.
- Tu identifies la réclamation.
- Tu proposes une solution ou tu appelles le responsable.

Grille EP3

Pourquoi c'est important ?

1. **Le magasin vend partout.** En magasin, sur Internet et au Drive.
2. **Le client peut changer de façon d'acheter.** Il peut acheter, retirer ou rapporter un produit.
3. **Le client connaît ses droits.** Il veut un produit sûr, tracé et de qualité.
4. **Les règles sont strictes.** Hygiène, sécurité et tenue professionnelle.
5. **Le magasin doit respecter l'environnement.** Trier, recycler, éviter le gaspillage.

LES MOTS À CONNAÎTRE

Omnicanal : le client peut acheter au magasin, sur Internet ou au Drive.

Traçabilité : savoir d'où vient le produit et où il est allé.

Réclamation : le client signale un problème.

Click & Collect : le client commande en ligne et retire en magasin.

Retour : le client rapporte un produit ou un colis.

Picking : préparer une commande en prenant les produits dans le magasin.

ÉVALUATION · GRILLES DU CAP

Ce que tu vas apprendre et comment tu seras évalué

Version élève : phrases simples. Les textes officiels exacts sont dans l'annexe enseignant, avec les pages.

Moment	Tu dois savoir faire	On t'évalue sur…	Grille
R1 — Retrait CLICK & COLLECT · DRIVE	**Préparer la commande. Vérifier qu'elle est complète. Remettre le colis au client.**	La commande est conforme. Le colis est remis après vérification de l'identité. Le client repart avec la bonne commande.	**EP1 + EP3**
R2 — Retour PRODUIT · COLIS	**Vérifier la demande. Appliquer la procédure de retour. Enregistrer le retour. Ranger le colis retourné.**	La procédure est respectée. L'enregistrement est exact. Le colis est bien rangé.	**EP1 + EP3** (+ EP2 si emballage)
R3 — Réclamation ÉCOUTE · SOLUTION	**Écouter. Identifier la réclamation. Proposer une solution simple. Transférer au responsable si besoin.**	La réclamation est identifiée et prise en compte. La solution est pertinente. Le client garde confiance.	**EP3**

Les 3 grilles du CAP

EP1
Recevoir et suivre les commandes
Coefficient 3. Réception, stockage, préparation des commandes.

EP2
Mettre en valeur et approvisionner
Coefficient 5. Rayons, produits, conditionnement, signalétique.

EP3
Conseiller et accompagner le client
Coefficient 6. Accueil, conseil, encaissement, réclamation.

Les bons gestes

Avant de remettre un colis
Je vérifie l'identité du client et je valide le retrait.

Quand je prends un retour
Je vérifie la demande, j'applique la procédure et j'enregistre le retour.

Face à une réclamation
J'écoute, je reste calme et je propose une solution. Si besoin, j'appelle le responsable.

SOURCES ET TEXTES OFFICIELS

Référentiel CAP EPC, p. 12 et p. 19 : « Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait. »
Grille EP3, p. 4 et p. 6 : « après vérification de l'identité du client ».
Grille EP1, p. 3-4 : « Préparer les commandes destinées aux clients ».
Grille EP3, p. 5-6 : « Recevoir les réclamations courantes ».

ANNEXE ENSEIGNANT · TEXTES OFFICIELS

Citations littérales et références de pages

Cette page n'est pas destinée aux élèves. Elle sert à vérifier chaque mot : rien n'est reformulé ici.

I.1 Définition — référentiel p. 7

« Le titulaire du diplôme "CAP Équipier polyvalent du commerce" exerce son activité dans un cadre omnicanal au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Pour ce faire, il respecte les règles d'hygiène et de sécurité. Son activité consiste à : assurer la réception et le suivi des commandes et des colis ; contribuer à l'approvisionnement et à la mise en valeur de l'unité commerciale ; accueillir, informer, conseiller et accompagner le client tout au long de son parcours d'achat. »

I.2.4 Environnement économique et technologique de l'emploi — référentiel p. 7-8

« Le champ professionnel du "CAP Équipier polyvalent du commerce" se caractérise par :

- Un impact stratégique de la digitalisation sur les unités commerciales qui sont conduites dès lors à repenser leur organisation, leur assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), leur agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés à des nouveaux services comme le click and collect, l'intégration d'outils digitaux, etc.) et donc à revisiter les rôles et les missions des personnels.
- Le développement de l'omnicanalité qui remet en cause l'approche commerciale envers les clients dont les parcours d'achat et d'accès à l'information se diversifient et se complexifient. Mais une omnicanalité qui contribue à améliorer les performances, à enrichir l'offre en l'accompagnant notamment d'un nombre croissant de services, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client et qui implique une évolution forte des compétences des personnels. Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de toujours mieux servir les clients pour réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux et en en maximisant les bénéfices. Le niveau de service fourni contribue également à la satisfaction d'un enjeu majeur : se différencier sur des marchés toujours plus concurrentiels.
- La nécessaire prise en compte de l'accroissement continu des exigences des consommateurs sans cesse mieux informés que ce soit sur le plan quantitatif que qualitatif (attentes en matière de conseils individualisés, de traçabilité, de qualité des produits, d'éthique, de productions locales, de protection du consommateur, etc.).
- Une technicité accrue des produits induisant une montée en expertise des conseillers de vente.
- Des règlementations renforcées, notamment celles liées aux métiers de l'alimentation (hygiène, sécurité, tenue professionnelle, techniques de conservation et de présentation des produits de conservation limitée…).
- L'indispensable prise en compte des enjeux liés au développement durable à la fois en termes de règlementation et de responsabilité sociétale et environnementale des unités commerciales. »

Bloc 3 — résultats attendus — référentiel p. 12 et p. 19

« Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait. »

« Les enregistrements des achats et des retours sont exacts. »

« La réclamation est identifiée. La réclamation est prise en compte rapidement. Une solution pertinente est proposée au client. Un climat de confiance avec le client est préservé. »

Grille EP3 — critères — p. 4-6

« Respect des procédures de remises et de retours des colis : maîtrise des procédures de remises des colis au client et des retours dans le respect de la politique commerciale du point de vente et après vérification de l'identité du client »

« Identification, prise en compte et/ou transmission rapide de la réclamation : pertinence de la solution proposée avec les procédures de l'unité commerciale et la règlementation et/ou transmission de la réclamation au bon interlocuteur »

« Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente : adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente ; qualité du vocabulaire professionnel et du registre de langage utilisé »

Grille EP1 — critère — p. 3-4

« Conformité de la préparation des commandes des clients et respect des délais : connaissance des différents modes de préparation des commandes omnicanales de l'entreprise (click and collect, picking…), colis composés, enregistrés et entreposés pour faciliter leur retrait par le client »