

compétence

5

Profession

CONSEILLÈRE-VENDEUSE  
CONSEILLER-VENDEUR

COMMERCE DE DÉTAIL

Effectuer des opérations  
liées à l'approvisionnement.



Détail  
Québec

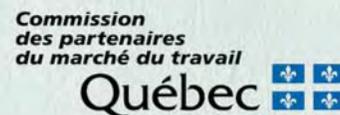
La ressource du commerce

## Remerciements

Ce guide a été produit par Détail Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, et réalisé par le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CEMEQ). Le projet a été coordonné par monsieur Manuel Champagne, conseiller en formation, en collaboration avec madame Karell Brahic, conseillère en formation, et monsieur Simon Blondin, chargé de dossiers, sous la direction de madame Patricia Lapierre, directrice générale de Détail Québec.

Détail Québec souligne la contribution de madame Lucie Marchessault, consultante experte en formation professionnelle et technique, ayant élaboré la norme professionnelle de conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur et collaboré au développement de ce guide.

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et avec l'appui des partenaires du marché du travail.



Détail Québec remercie les détaillants ainsi que les travailleuses et travailleurs qui ont contribué aux activités de conception et de réalisation du guide, plus particulièrement :

Dan Thomac, Bureau en Gros  
Diane Poirier, Aménagement paysager Pyrus  
Frédéric Parent, Canadian Tire  
Guylaine Gélinas, Sears Canada  
Jyslain Dagenais, Bureau en Gros  
Luc Boileau, Rona  
Marie-Soleil Paquette, Intersport Canada  
Martine Morin, DeSerres

Maxime Thibodeau, Ameublement Tanguay  
Pascal Lacroix, Canadian Tire  
Patrick Maréchal, Walmart Canada  
Patrick Provost, Rona  
Pierre Rousseau, Meubles Rousseau  
Shirley Contant, DeSerres  
Sylvie Noël, Bijouterie Jacobus  
Vincent Quirion, Archambault

Révision du contenu : Céline Pouliot  
Révision linguistique : Michel Durand  
Illustration : Pierre Berthiaume ([www.pebe.ca](http://www.pebe.ca))  
Graphisme et montage : Julie Parent ([www.lestudiocalypso.com](http://www.lestudiocalypso.com))

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce guide, adressez-vous à :



**Détail Québec**

**Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail**

550, rue Sherbrooke Ouest

Bureau 590, tour Ouest

Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : **514 393-0222**

Ligne sans frais : **1 888 393-0222**

Télécopieur : **514 393-9037**

Courriel : **info@detailquebec.com**

Site Internet : **www.detailquebec.com**

**Note: L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité.  
Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.**

Reproduction autorisée à condition de mentionner la source.

ISBN 978-2-923440-14-9

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Novembre 2009





**Effectuer des opérations  
liées à l'approvisionnement.**

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>5.1 Réceptionner la marchandise</b>	<b>3</b>
<b>5.2 Préparer la marchandise reçue</b>	<b>7</b>
<b>5.3 Ranger la marchandise</b>	<b>8</b>
<b>5.4 Assurer la rotation des stocks</b>	<b>10</b>
<b>5.5 Participer aux inventaires permanents</b>	<b>12</b>
<b>Exercice</b>	<b>15</b>

# Introduction

## Éléments de compétence à maîtriser

Après avoir étudié ce module, vous serez en mesure de maîtriser les éléments de compétence suivants :

- Réceptionner la marchandise.
- Préparer la marchandise reçue.
- Ranger la marchandise.
- Assurer la rotation des stocks.
- Participer aux inventaires permanents.

Ce module d'apprentissage porte sur les opérations liées à l'approvisionnement. D'abord, on y présente la marche à suivre à appliquer lors de la réception de la marchandise. Par la suite, vous apprendrez comment la marchandise reçue doit être préparée (ce qui comprend, notamment, les opérations d'étiquetage et d'installation de dispositifs de sécurité), puis rangée. Vous verrez aussi les notions de base de santé et de sécurité, fort utiles lors des opérations de rangement. Enfin, vous obtiendrez de l'information sur la rotation des stocks, quand y procéder, pourquoi et de quelle façon. Finalement, il est possible que vous ayez à participer, à quelques occasions, aux inventaires permanents. La dernière partie de cette compétence vous en donne un aperçu.

## 5.1 Réceptionner la marchandise.

### VÉRIFIEZ ATTENTIVEMENT LA CONCORDANCE ENTRE LE BON DE COMMANDE ET LA MARCHANDISE REÇUE.

**Comparez** les articles reçus avec ceux indiqués sur le bon de livraison. Confirmez si les produits livrés correspondent, au regard du modèle, de la couleur, de la taille, etc., à ceux qui ont été commandés. Prenez note de toute anomalie.

Vérifiez également que la **date inscrite** sur le bon correspond à la **date réelle** où vous recevez la marchandise. Cette information est importante pour la personne responsable de la comptabilité.

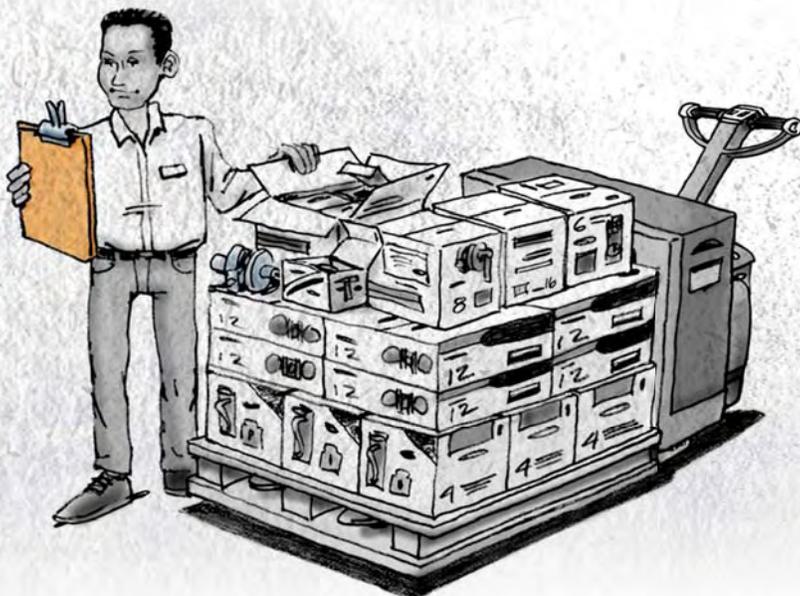
Magasin Expert		N° 12345		
		Client :		
10, rue Labelle, Sherbrooke, Québec		N° de compte 98785		
Date	N° de commande	Représentant	Terme	
N° de code	Description	Qté commandée	Qté manquante B/O	Qté expédiée
10001	Chandelles blanches (vanille)	20	0	20
10002	Chandelles rouges (cannelle)	20	4	16
20001	Lampe Berger-Citrons	5	0	5
20002	Lampe Berger - Coq	8	0	8
30003	Diffuseur - champignon	13	0	11
30002	Diffuseur - souris	11	0	13
30001	Lampions	30	0	30
40002	Brûleur en bois pour encens	4	0	4
ERREUR : les quantités de diffuseurs 30003 et 30002 ont été substituées.				

Exemple d'un bon de livraison

### EFFECTUEZ LE DÉCOMPTE DE LA MARCHANDISE REÇUE.

Assurez-vous, à l'aide du bon de livraison, que les bonnes quantités ont été livrées. La vérification et le décompte doivent être effectués dès la réception de la marchandise.

Signalez à un responsable toute erreur détectée. Ne signez pas un bon de livraison contenant des erreurs et prenez note de celles-ci.



#### TRUC

**Prenez votre temps**, cochez ou encerclez, effectuez une double vérification (ou demandez à un collègue de confirmer les données).

## 5.1 Réceptionner la marchandise.

### MANIPULATION DE BOÎTES

Postures à éviter		Postures recommandées	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dos est fléchi</li> <li>• La charge est éloignée du corps</li> <li>• La prise est instable</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La charge est manipulée à la hauteur de la ceinture</li> <li>• Le dos n'est pas en hyper-extension</li> <li>• La prise est stable</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La charge est manipulée au-dessus des épaules</li> <li>• Le dos est en hyper-extension</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre de gravité de la charge est loin du corps</li> <li>• La charge est instable</li> <li>• Les poignets sont fléchis</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre de gravité de la charge est près du corps</li> <li>• La stabilité est assurée</li> <li>• Les poignets ne sont pas fléchis</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pieds et les épaules ne sont pas alignés face à la charge</li> <li>• Le dos n'est pas droit</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les genoux sont fléchis</li> <li>• Le dos est droit</li> <li>• La charge est près du corps</li> <li>• La prise est stable</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les genoux sont droits</li> <li>• Le dos est fléchi</li> <li>• La charge est éloignée du corps</li> <li>• La prise est instable</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La charge n'est soulevée que d'un côté</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La charge est bien répartie de chaque côté</li> </ul>

Source : Détail Québec. Formation manutentionnaire – secteur du meuble. 2005.

### SAISISSEZ CORRECTEMENT LES DONNÉES.

Entrez-les dans le système informatique en vous assurant de leur concordance avec les données observées.

Imprimez les étiquettes ou les affiches de prix, les étiquettes avec code-barres, etc.

Si votre entreprise ne possède pas de système d'inventaire informatisé, notez correctement la marchandise reçue sur les formulaires et faites parvenir ces derniers au responsable.

### VÉRIFIEZ SOIGNEUSEMENT L'ÉTAT DE LA MARCHANDISE.

Examinez les cas de bris d'emballage, les saletés sur les produits, les altérations, les égratignures, les chocs subis qui ont laissé des marques. Portez une attention particulière à ce qu'il ne manque ni pièce ni morceau. Dans l'une ou l'autre des situations précédentes, notez le problème en le décrivant correctement et faites parvenir l'information à la personne responsable.

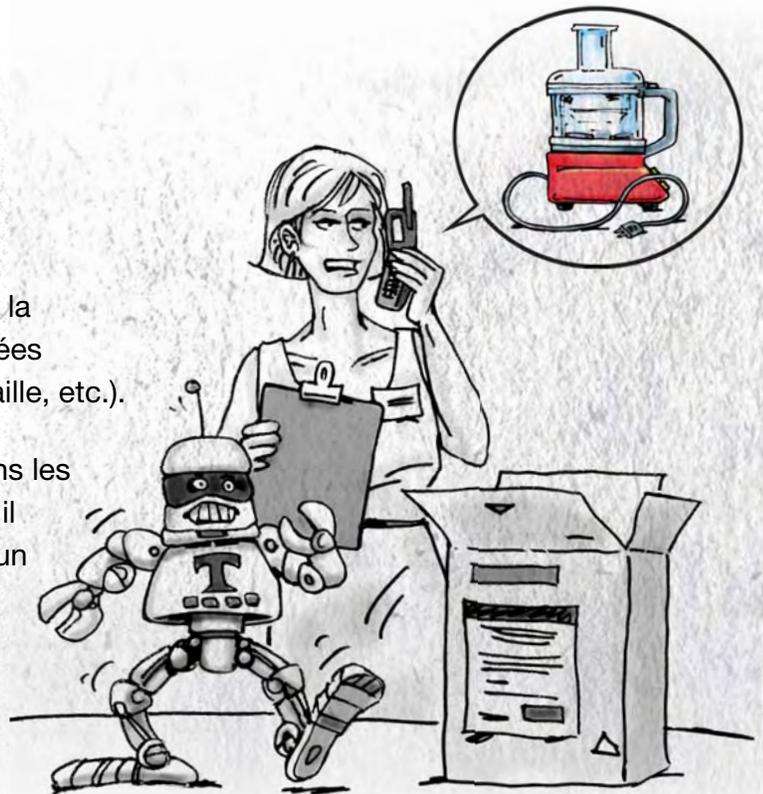


## 5.1 Réceptionner la marchandise.

### DÉTECTEZ LES ÉCARTS ENTRE LA MARCHANDISE REÇUE ET LA MARCHANDISE COMMANDÉE.

Déterminez s'il y a des erreurs présentes dans la livraison. Cervez la nature des erreurs constatées (quantité, type de produits, modèle, couleur, taille, etc.).

Vérifiez s'il y a eu substitution de produits. Dans les cas où un produit a été remplacé, confirmez s'il s'agit d'une erreur ou d'une substitution pour un produit désuet ou hors production.



### TRAITEZ LA MARCHANDISE DÉFECTUEUSE DE LA MANIÈRE APPROPRIÉE.

Retournez la marchandise dans les délais prévus par le transporteur en avisant l'expéditeur du refus de la livraison et des raisons qui le motivent. Le cas échéant, remplissez consciencieusement les formulaires requis.

Si vous ne pouvez la retourner, acceptez et traitez la marchandise selon les instructions de votre superviseur.

En cas de retour, il faut emballer la marchandise et s'assurer de l'exactitude de l'adresse du fournisseur.

## 5.2 Préparer la marchandise reçue.

### ÉTIQUETEZ CORRECTEMENT LA MARCHANDISE.

Appliquez les bonnes étiquettes sur les bons produits. Assurez-vous que les prix correspondent aux prix de vente du produit. Les conséquences des erreurs d'étiquetage sont majeures pour une entreprise :

- Si plus élevé que le prix réel → perte de ventes
- Si plus bas que le prix réel → perte de profits

Posez les étiquettes aux endroits spécifiés selon les directives de l'entreprise. Au besoin, posez ou changez les codes-barres sur les produits.

Dans certains magasins, la marchandise n'est pas étiquetée. Il est aussi possible que seulement certains produits d'un magasin ne soient pas étiquetés. Dans ce cas-là, vérifiez si les affiches de prix sont bien installées et bien visibles à l'endroit où se trouvera le produit.



### EFFECTUEZ UNE VÉRIFICATION ATTENTIVE DE LA CONFORMITÉ DES ÉTIQUETTES DÉJÀ PRÉSENTES.

Assurez-vous de la concordance des prix étiquetés avec ceux des promotions en cours, des affiches et des autres produits en magasin. Au besoin, modifiez les étiquettes afin de représenter correctement le prix de vente du produit.

Vérifiez également si les prix annoncés et les prix étiquetés correspondent aux prix qui ont été entrés dans l'ordinateur. Si votre entreprise n'a pas de système informatisé, vérifiez les prix à partir des listes de prix qui vous sont fournies.



### 5.3 Ranger la marchandise.

#### EFFECTUEZ LE CLASSEMENT DE LA MARCHANDISE DANS LES AIRES D'ENTREPOSAGE OU L'ARRIÈRE-BOUTIQUE.

Classez la marchandise par sections. Rangez-la à l'endroit qui lui est réservé; une méthode de classement logique facilite grandement la recherche de produits.

Entreposez la marchandise pour faciliter la circulation des produits les plus populaires afin d'éviter les engorgements.

Le classement doit être effectué de façon pratique. Assurez-vous que la marchandise est accessible et que la circulation dans les aires d'entreposage ou l'arrière-boutique est aisée.



### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Prenez garde de ne pas trop empiler les marchandises afin d'éviter des chutes qui pourraient causer des blessures.

Gardez les aires de circulation et les sorties de secours dégagées en tout temps.

Lors du classement, prenez toujours les mesures de sécurité appropriées (par exemple, utilisez un escabeau et trois points d'appui pour les classements en hauteur).

**APPROVISIONNEZ SUFFISAMMENT LES RAYONS, LES ÉTALAGES, LES PRÉSENTOIRS ET LES VITRINES.**

Faites une tournée des rayons. Vérifiez s'ils sont bien garnis. Notez les produits pour lesquels l'inventaire en magasin est bas ; portez une attention particulière aux produits en promotion. Allez chercher les produits nécessaires (pour lesquels vous avez constaté des trous) dans l'entrepôt ou l'arrière-boutique.

Répondez aussitôt aux demandes découlant des ruptures de stocks pour lesquelles il y a des produits en magasin afin de combler les espaces libres sur le plancher.

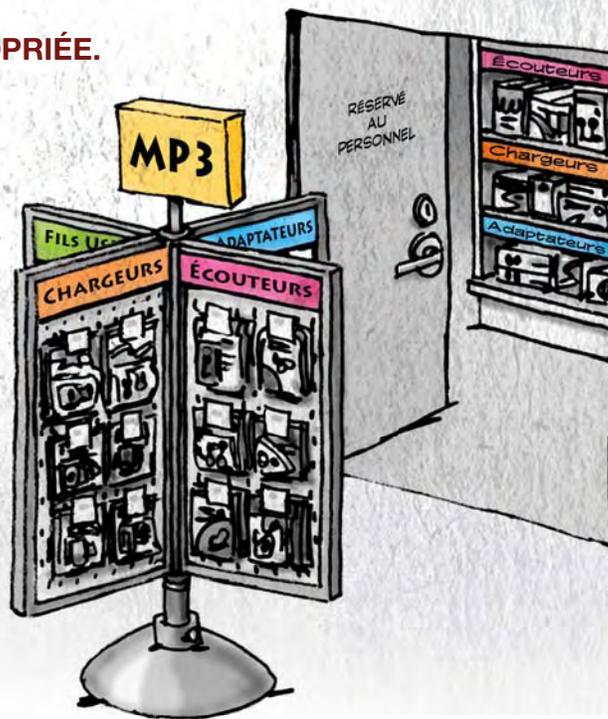
Déployez les produits saisonniers en quantité suffisante et en temps opportun.



## 5.4 Assurer la rotation des stocks.

### CLASSEZ LA MARCHANDISE DE MANIÈRE APPROPRIÉE.

Effectuez le classement en fonction des **types de produits**, des **différentes marques** et des **familles de produits**. De plus, considérez comment les **produits complémentaires** peuvent être classés à proximité l'un de l'autre (particulièrement si ces produits en magasin se trouvent dans un même espace pour créer des ensembles, par exemple).

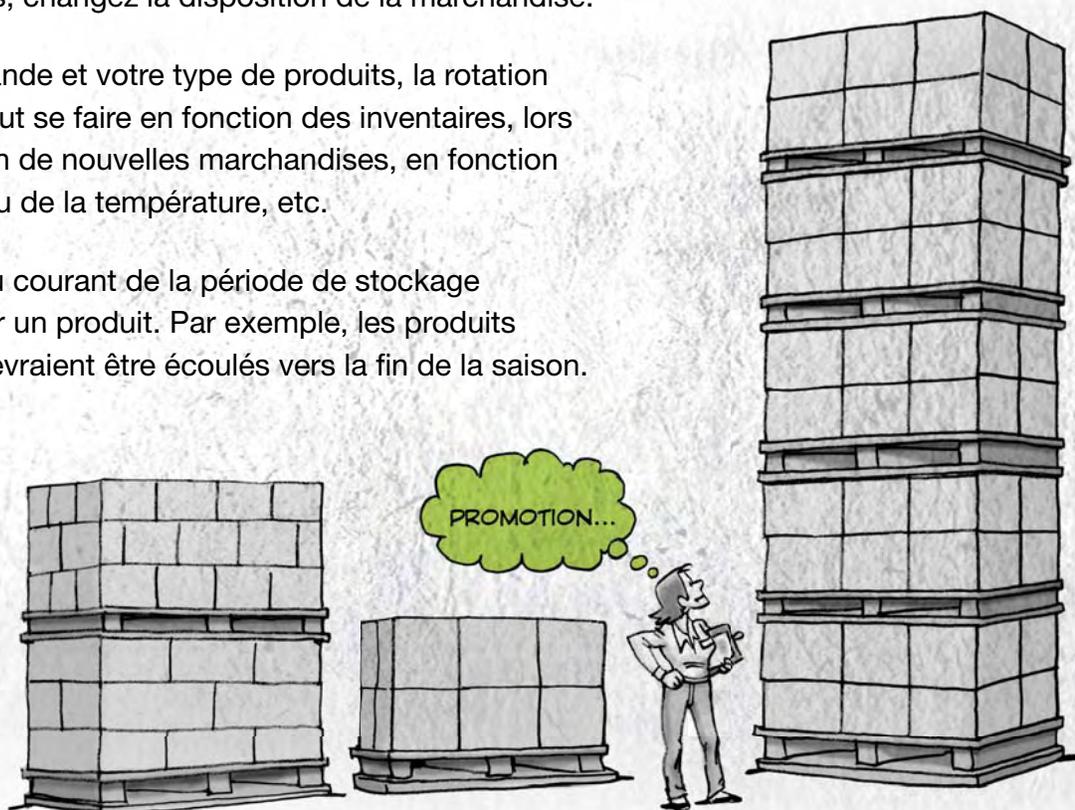


### FAITES UNE ROTATION À UNE FRÉQUENCE APPROPRIÉE.

Pour favoriser la vente des produits, et avec l'accord de vos supérieurs, changez la disposition de la marchandise.

Selon la demande et votre type de produits, la rotation des stocks peut se faire en fonction des inventaires, lors de la réception de nouvelles marchandises, en fonction des saisons ou de la température, etc.

Tenez-vous au courant de la période de stockage suggérée pour un produit. Par exemple, les produits saisonniers devraient être écoulés vers la fin de la saison.



### CHOISISSEZ LE BON MOMENT POUR RETIRER CERTAINS PRODUITS SAISONNIERS, PÉRISSABLES OU PÉRIMÉS.

Suivez les politiques de l'entreprise en ce qui concerne le retrait de ces produits. Prévoyez des périodes fréquentes et ponctuelles de vérifications des dates d'expiration des produits.

Prenez en compte les surplus de marchandises en stock à garder en fonction du type de produits, qu'ils soient saisonniers ou périssables.

Si vous avez des idées ou des suggestions quant à la conservation d'un produit ou des possibilités pour l'écouler rapidement, présentez-les à votre supérieur.



### LA ROTATION DES STOCKS

Elle doit permettre d'écouler certains produits pour faire de la place à de nouveaux. Il faut s'assurer d'un roulement du stock. La marchandise ne doit pas rester en magasin pendant de longues périodes.

## 5.5 Participer aux inventaires permanents.

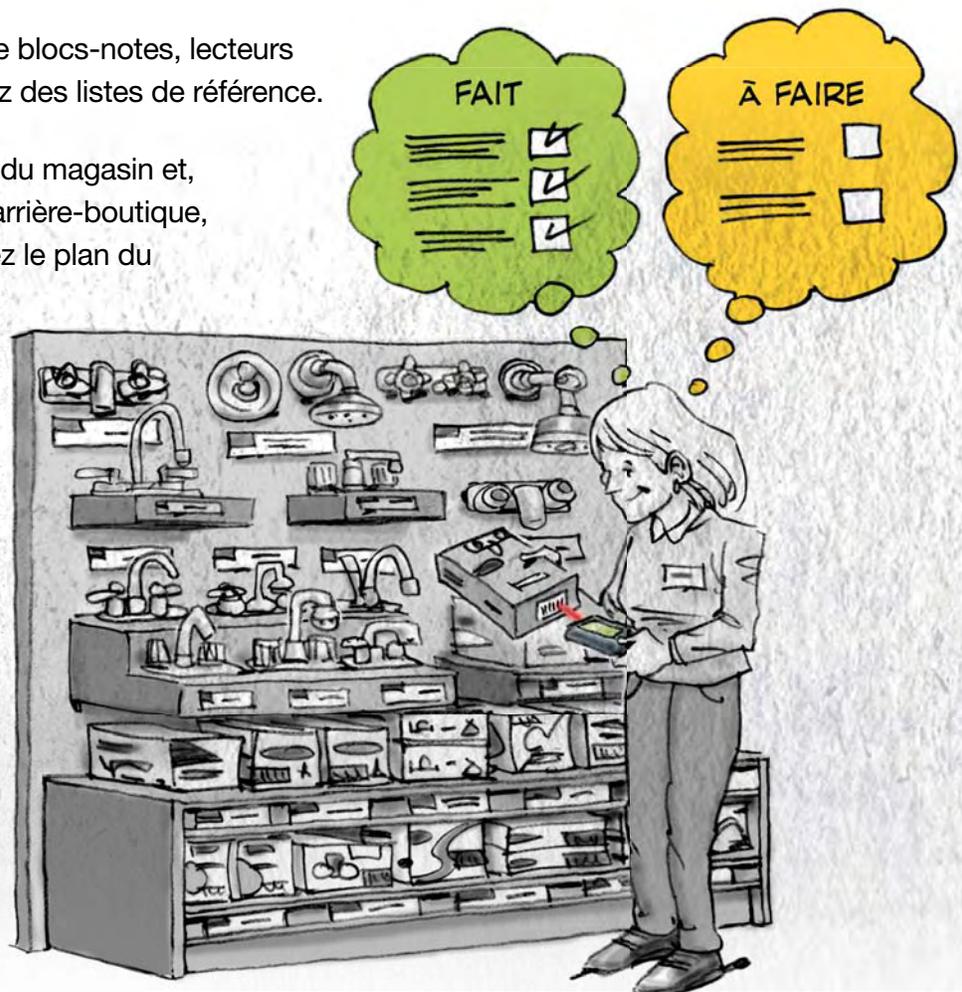
### COMMENT TENIR UN INVENTAIRE PERMANENT DES PRODUITS EN MAGASIN ?

1. Faites le tour du magasin afin de repérer les produits manquants, endommagés ou sans étiquettes.
2. Vérifiez l'inventaire informatisé afin de vous assurer que les données concordent. La marchandise en magasin correspond-elle à la marchandise dans le système ?
3. S'il y a un écart, apportez les modifications ou avisez votre superviseur de toute anomalie.

### DÉCOMPTEZ MINUTIEUSEMENT LA MARCHANDISE.

Utilisez les **appareils requis** tels que blocs-notes, lecteurs optiques, calculatrices, etc. Consultez des listes de référence.

**Comptabilisez les marchandises** du magasin et, le cas échéant, de l'entrepôt ou de l'arrière-boutique, en respectant un **ordre défini**. Suivez le plan du magasin et effectuez une ronde systématique pour ne rien oublier.



**SOYEZ ATTENTIF ET MINUTIEUX DANS L'EXERCICE  
DE COMPTABILISATION DES INVENTAIRES.**

Identifiez systématiquement les produits en place. Recherchez les produits éparpillés ou localisés dans des endroits différents. Assurez-vous de replacer aux bons endroits les différents produits afin de combler les espaces vides.



## 5.5 Participer aux inventaires permanents.

### DÉTECTEZ LES RISQUES DE RUPTURE DE STOCKS.

Effectuez une observation des produits sur le plancher. Vérifiez les stocks en magasin selon les données dans l'ordinateur ou en personne.

Avisez les personnes responsables si une rupture de stock en magasin est appréhendée. Si possible, faites une commande pour ces produits.



### LES PRINCIPAUX FACTEURS POUVANT CAUSER UNE RUPTURE DE STOCKS.

**La popularité d'un produit :** outre l'observation, une façon d'identifier les produits les plus populaires est de consulter le nombre de produits vendus dans les jours et les semaines qui précèdent.

**Un produit en promotion ou en rabais :** évidemment, les réductions de prix favorisent les ventes.

**La période de l'année :** les saisons, les fêtes annuelles, la rentrée scolaire, etc.

**Un événement spécial :** Une catastrophe naturelle (ex. crise du verglas) et le décès d'une personnalité publique (ex. artiste) sont des exemples d'événements pouvant susciter une demande soudaine de certains produits.

Profession

CONSEILLÈRE-VENDEUSE  
CONSEILLER-VENDEUR

COMMERCE DE DÉTAIL



**Effectuer des opérations liées  
à l’approvisionnement.**

## Précisions

Cet exercice vise à tester vos connaissances des opérations liées à l’approvisionnement en marchandises. Il comporte une seule partie, qui ne devrait pas vous prendre plus d’une heure à réaliser.

## FICHE D'EXERCICE – PARTIE 1

### MARCHE À SUIVRE

Répondez simplement aux questions à partir de l'information contenue dans le module d'autoapprentissage et de votre expérience personnelle.

1. Indiquez les étapes à suivre lors de la réception de la marchandise (au moins 5).

---

---

---

---

---

2. Comment procédez-vous pour préparer la marchandise reçue avant de la ranger en magasin ?

---

---

---

3. Nommez au moins trois mesures de sécurité à respecter lors du rangement de la marchandise.

---

---

---

4. Sur quels critères vous baserez-vous pour effectuer le classement de la marchandise avant de la ranger dans les aires d'entreposage du magasin ?

---

---

---

5. Que faut-il surveiller en particulier lors du rangement de la marchandise en magasin ?

---

---

---

6. Expliquez pourquoi il est important de procéder à la rotation des stocks.

---

---

---

7. À quoi doit-on prêter attention lorsqu'on procède à la rotation des stocks ?

---

---

---

8. Déterminez les caractéristiques de la prise d'inventaires permanents dans votre entreprise.

Quand a-t-elle lieu ? \_\_\_\_\_

Combien de temps dure-t-elle ? \_\_\_\_\_

Que faire en cas d'anomalie ? \_\_\_\_\_

---

## AUTOÉVALUATION

En remplissant cette grille, demandez-vous si vous avez bien compris et réalisé chacun des éléments d'évaluation. Indiquez :

- « Bon » si vous maîtrisez très bien l'élément de compétence ;
- « Moyen » si vous êtes à l'aise avec l'élément de compétence, mais que quelques situations vous causent encore des problèmes ;
- « Faible » si vous éprouvez généralement des difficultés avec la tâche à accomplir.

Soyez aussi honnête que possible. Dans les cas où vous répondez « Moyen » ou « Faible », inscrivez pourquoi (difficultés rencontrées).

### Grille d'autoévaluation

	Autoévaluation			Commentaires du tuteur (s'il y a lieu)
	Bon	Moyen	Faible	
Je connais les procédures à suivre lors de la réception de la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'effectue une préparation adéquate de la marchandise qui vient d'être livrée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'effectue un rangement approprié de la marchandise dans les aires d'entreposage et dans le magasin, selon une logique de rangement pratique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Je comprends le « quand », le « comment » et le « pourquoi » de la rotation des stocks.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'effectue un décompte juste de la marchandise en magasin (inventaire permanent).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Difficultés rencontrées :

---



---



---



---



---



---



 [www.detailquebec.com](http://www.detailquebec.com)  
 [info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com)

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

