

REFERENTIEL ACTIVITES COMPETENCES

Titre à finalité professionnelle

« **Technicien – Vendeur Produits Sports**

Option Cycle / option sports de glisse »

TECHNICIEN(NE)-VENDEUR(se) PRODUITS SPORTS

BLOC DE COMPETENCES N°1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

- **Compétence 1** : Gérer la relation client en assurant un accueil et une approche personnalisés du client, dans un environnement et un cadre dédiés à la vente de matériels sportifs (cycles ou sports de glisse), pour appréhender ses attentes et son parcours omnicanal, et cerner son profil sportif afin d'adopter une démarche d'accompagnement dans la vente adaptée à sa pratique
- **Compétence 2** : Accompagner le client dans son acte d'achat, en personnalisant l'approche selon son parcours client, son profil et ses objectifs sportifs, pour proposer et conclure la vente de matériels de sport (cycles ou sports de glisse) adaptés à sa morphologie et à sa pratique sportive
- **Compétence 3** : Réaliser des opérations de location de cycles ou de matériels de sports de glisse en proposant des produits adaptés à la morphologie, à l'usage et à la pratique sportive du client, et en le conseillant pour garantir une bon usage et une bonne utilisation du matériel sportif en toute sécurité
- **Compétence 4** : Traiter les retours produits et les réclamations client relatives aux défauts ou dysfonctionnements des produits sports dans le respect des procédures afin d'apporter une solution adaptée
- **Compétence 5** : Participer à l'animation de la relation client dans le cadre d'opérations commerciale en magasin, sur les réseaux sociaux ou dans le cadre d'évènements sportifs pour promouvoir les produits et matériels nouveaux, ainsi que les offres de l'enseigne en apportant une expérience techniques au travers d'échange sur les pratiques sportives des clients
- **Compétence 6** : Participer à la gestion de la surface de vente dédiée aux matériels, articles et accessoires de sport (cycles ou sports de glisse) afin de la rendre attractive pour le client en théâtralisant l'offre de produits (cycles ou sports de glisse) conformément au plan de merchandising défini du magasin et en cohérence avec l'univers et l'esprit sportif

TECHNICIEN(NE)-VENDEUR(se) PRODUITS SPORTS

BLOC DE COMPETENCES N°2

Option Cycles - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

- **Compétence 7** : Participer à l'organisation de l'atelier de maintenance des cycles et ses espaces techniques afin d'être opérationnel pour réaliser des opérations de montage et d'assemblage, d'entretien et de réparation dans le respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur
- **Compétence 8** : Réaliser les opérations d'assemblage et de réglage de tous types de cycles à partir des éléments préparés et montés, dans le respect de la documentation technique des fabricants, afin de les proposer à la vente ou à la location
- **Compétence 9** : Prendre en charge les demandes après-vente ou après location des clients (entretien, réparation) en respectant la procédure SAV interne afin de les informer et de les conseiller sur les opérations de maintenance nécessaires à réaliser pour la remise en état de bon de fonctionnement de leurs cycles
- **Compétence 10** : Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de tous types de cycles par remplacement des organes mécaniques, hydrauliques ou électriques des cycles ou par réparation de ses éléments constitutifs afin de le remettre en bon état de fonctionnement dans le respect des recommandations techniques des fabricants et des normes de sécurité en vigueur
- **Compétence 11** : Restituer aux clients leur(s) cycle(s) entretenu(s) ou réparé(s) en leur expliquant la facture pour qu'ils comprennent les interventions réalisées, en les conseillant dans l'utilisation et l'entretien de leur(s) cycle(s) et de leurs équipements en fonction de l'intensité d'usage, de leurs pratiques et objectifs sportifs

TECHNICIEN(NE)-VENDEUR(se) PRODUITS SPORTS

BLOC DE COMPETENCES N°2

Option Sports de glisse - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels sports correspondant à son domaine

- **Compétence 7** : Participer à l'organisation de l'atelier de maintenance et de ses espaces techniques afin d'être opérationnel pour réaliser des opérations de montage et d'assemblage, d'entretien et de réparation des matériels de sports de glisse dans le respect des normes de sécurité en vigueur
- **Compétence 8** : Réaliser les opérations de préparation de montage, d'assemblage et de réglage des matériels de sports de glisse afin de les proposer à la vente ou à la location
- **Compétence 9** : Prendre en charge les demandes après-vente ou après location des clients (entretien, réparation) en respectant la procédure SAV interne afin de les informer et de les conseiller sur les opérations de maintenance nécessaires à réaliser pour la remise en état de bon de fonctionnement de leurs matériels de sports de glisse
- **Compétence 10** : Réaliser l'ensemble des opérations de maintenance des matériels et des accessoires de sports de glisse par réparation ou remplacement de pièces pour les remettre en bon état de fonctionnement dans le respect des normes de sécurité en vigueur
- **Compétence 11** : Restituer aux clients les matériels de sports de glisse réparés en leur expliquant la facture pour qu'ils comprennent les interventions réalisées, en les conseillant dans l'utilisation et l'entretien de leurs matériels sportifs en fonction de l'intensité d'usage, de leurs pratiques et objectifs sportifs

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil client ▪ Prise en charge du client / conseil sur les produits sports 	Compétence 1 : Gérer la relation client en assurant un accueil et une approche personnalisés du client, dans un environnement et un cadre dédiés à la vente de matériels sportifs (cycles ou sports de glisse), pour appréhender ses attentes et son parcours omnicanal, et cerner son profil sportif afin d'adopter une démarche d'accompagnement dans la vente adaptée à sa pratique		
	C1.1 Assurer un accueil client en le personnalisant et en respectant les procédures d'accueil propres au magasin de sport, dans un environnement commercial à l'esprit sportif quelque soit l'affluence en magasin	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien 2- Etude de cas d'une durée d'1h30	Les règles et procédures d'accueil de l'entreprises sont appliquées L'attitude et la posture d'accueil sont conformes aux standards du point de vente de matériels et articles de sport L'approche client est propice à la satisfaction client dans un environnement spécialisé sport : disponibilité du vendeur, écoute, sourire, contact visuel, signe de reconnaissance, découverte visuelle du client, gestion de l'affluence L'accueil client est personnalisé, les phrases d'accroche sont appropriées

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil client ▪ Prise en charge du client / conseil sur les produits sports 	<p>C1.2. Questionner le client pour appréhender ses attentes et son parcours omnicanal, et cerner son profil sportif afin d'adopter une démarche d'accompagnement dans la vente adaptée</p>	<p>EPREUVES du Bloc 1 :</p> <p>1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien</p> <p>2- Etude de cas d'une durée d'1h30</p>	<p>Les techniques de questionnements pour la phase de découverte du client sont maîtrisées Les différents types de profils sportifs sont bien appréhendés pour déterminer un accompagnement personnalisé adapté Le parcours client omnicanal est bien appréhendé pour déterminer les opportunités de vente Les questions posées pour découvrir les attentes du client, son profil sportif et son parcours omnicanal sont pertinentes Le parcours client est identifié ; les attentes et motivations du client sont perçues ; son profil sportif est cerné Les opportunités de vente sont détectées ; elles sont cohérentes avec son profil sportif et son parcours client</p>
	<p>C1.3. Renseigner le client sur les produits, les matériels et accessoires de sport en mobilisant, le cas échéant, les outils digitaux de l'entreprise ou toute autre source d'information à disposition pour répondre à sa demande</p>		<p>Les sources d'informations et les informations à rechercher pour renseigner le client sont bien identifiées ; la recherche d'information est efficace L'utilisation des outils numériques dans un contexte de relation client est maîtrisée Les outils numériques de recherche d'informations mis à la disposition du client sont connus ; ils sont présentés le cas échéant au client ; le client est accompagné avec pédagogie, le cas échéant, dans l'utilisation des outils numériques mis à sa disposition L'information demandée est trouvée ; le client est renseigné et satisfait</p>
	<p>C1.4. Prendre en charge le client en adoptant un scénario d'accompagnement dans la vente adapté à son parcours omnicanal et à son profil sportif</p>		<p>Le client est orienté et/ou accompagné dans l'espace de vente vers les produits recherchés Le scénario d'accompagnement à la vente envisagé est cohérent avec le parcours client et le profil sportif identifiés</p>

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vente de produits sport ▪ Démonstrations / essais de matériels sportifs 	Compétence 2 : Accompagner le client dans son acte d'achat, en personnalisant l'approche selon son profil sportif, pour conclure la vente de matériels de sport adaptés à sa morphologie et à sa pratique sportive	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien 2- Etude de cas d'une durée d'1h30	Les sources d'information disponibles pour s'informer sur les évolutions techniques et technologiques des produits sports et des matériaux sont identifiées ; la veille sur les produits sports et les matériaux utilisés est réalisée Les tendances, les évolutions techniques et technologiques des produits et des matériaux utilisés sont connues et bien appréhendées pour être utilisées dans le cadre de conseils au client et d'arguments de vente adaptés à son profil et ses objectifs sportifs
	C2.1 - Appréhender les évolutions technologiques et techniques des produits et des matériaux, ainsi que leurs caractéristiques et leurs propriétés afin de sélectionner les produits de sports correspondant à la pratique sportive des clients et proposer des arguments de vente adaptés		Les questions posées pour découvrir le besoin du client en matériel de sport, ainsi que son niveau de pratique sportive sont pertinentes Les principes d'écoute active sont appliqués Les besoins en matériel de sport ainsi que les conditions d'usage lié au niveau de pratique sportive du client sont clairement identifiés ; ils sont reformulés au client ; ils sont validés par le client La posture et la démarche de vente adoptée sont cohérentes avec le besoin exprimé par le client ; elles sont adaptée à son parcours omnicanal et son profil sportif
	C2.2 - Interroger le client pour identifier son besoin ainsi que son niveau de pratique sportive (sport santé loisir, sport tendance, sport passion, sport compétition,...) afin d'adopter une posture et une démarche de vente personnalisée et adaptée à son profil sportif		Les questions posées et les éventuels tests ou mesures pour déterminer les caractéristiques morphologiques et anatomiques du client sont pertinents Les tests et mesures nécessaires, relatifs à l'activité sportive visée, pour déterminer les caractéristiques morphologiques et anatomiques du client sont connus et correctement effectués Les caractéristiques morphologiques et anatomiques du client sont déterminées Les critères de choix et les paramètres techniques sont identifiés pour déterminer les produits sports appropriés au client : taille, matériaux, technicité,...
	C2.3 - Déterminer les paramètres techniques des produits sports appropriés à chaque type de pratiquant en tenant en compte des caractéristiques morphologiques et anatomiques de l'utilisateur, du niveau et du type de pratique déterminés afin de proposer un(des) produit(s) sport(s) adapté(s)		Les produits et matériels répondant à la demande du client, et adaptés à sa morphologie et à sa pratique sportive sont identifiés et proposés au client La disponibilité des produits et matériels proposés est vérifiée En cas d'indisponibilité d'un produit demandé, des solutions adaptées sont proposées au client : récupération du produit auprès d'un magasin de l'enseigne, commande du produit auprès du fournisseur, proposition d'un produit alternatif, ...
C2.4 - Rechercher, identifier et proposer un (des) produit(s), des matériel(s) de sports adapté(s) à la morphologie et à la pratique sportive du client en déterminant les paramètres dimensionnels appropriés à chaque type de pratiquant et de pratique et en vérifiant leur disponibilité afin de favoriser l'achat			

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vente de produits sport ▪ Démonstrations / essais de matériels sportifs 	<p>Compétence 2 : Accompagner le client dans son acte d'achat, en personnalisant l'approche selon son profil sportif, pour conclure la vente de matériels de sport adaptés à sa morphologie et à sa pratique sportive</p>	<p>EPREUVES du Bloc 1 :</p> <p>1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien</p> <p>2- Etude de cas d'une durée d'1h30</p>	<p>Les éléments et matériaux pour répondre à la demande spécifique du client en matériel sportif sont identifiés "La configuration du produit sport correspond à la demande spécifique du client. Elle est adaptée à ses caractéristiques morphologiques et anatomiques, et à sa pratique sportive"</p> <p>Les différents produits du magasin ainsi que leurs caractéristiques techniques et la propriété des matériaux utilisées (contraintes/avantages selon l'usage, la pratique sportive, les objectifs et performances visés ...) sont bien appréhendés pour être utilisés comme argumentaire de vente L'argumentaire de vente est pertinent ; il tient compte des caractéristiques techniques des produits proposés, des propriétés des matériaux utilisés au regard de l'analyse des besoins exprimés par le client, de son profil sportif, des performances et objectifs visés Le vocabulaire technique utilisé, spécifique aux produits vendus en lien avec le domaine sportif, est maîtrisé et adapté au profil sportif du client Les objections du client sont traitées : la (les) cause(s) est (sont) identifiée (s) ; les réponses apportées sont pertinentes pour convaincre le client</p> <p>Les démonstrations de matériels sportifs sont réalisées avec pédagogie Les démonstrations sont réalisées avec pédagogie ; les explications données quant à l'utilisation du produit sportif sont claires et comprises par le client ; elles sont adaptées au profil sportifs du client Des essais de matériels sportifs sont proposés au client en leur rappelant et leur expliquant, le cas échéant, les règles de sécurités Les essais ou démonstrations proposés sont pertinents et aident le client dans son choix.</p> <p>La proposition de produit(s) complémentaire(s), d'accessoire(s), d'offre(s) additionnelle(s), de service(s) associés est cohérente pour répondre aux besoins complémentaires potentiels du client au regard des besoins exprimés, de son profil sportif, des produits et matériels déjà achetés ; elles s'inscrivent dans les orientations commerciales de l'entreprise L'argumentaire de vente accompagnant ces propositions est pertinent</p>
	<p>C2.5 - Proposer la configuration, le cas échéant, d'un produit sport personnalisé à partir de différents éléments et composants pour répondre à une demande spécifique d'un client inhérente à sa pratique sportive, à son usage et recherche de performance</p>		
	<p>C2.6 - Conseiller et argumenter techniquement au regard des pratiques sportives et des objectifs recherchés, du profil du client, de sa morphologie ; traiter les éventuelles objections sur les produits sports proposés pour le convaincre dans sa décision d'achat</p>		
	<p>C2.7 - Réaliser des démonstrations ou assurer / proposer des essais de matériels sportifs en toute sécurité pour lui faciliter le choix du produit sportif</p>		
	<p>C2.8 - Proposer des produits complémentaires, des accessoires, des offres additionnelles, des services associés dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise pour satisfaire des besoins complémentaires potentiels</p>		

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vente de produits sport ▪ Démonstrations / essais de matériels sportifs 	Compétence 2 : Accompagner le client dans son acte d'achat, en personnalisant l'approche selon son profil sportif, pour conclure la vente de matériels de sport adaptés à sa morphologie et à sa pratique sportive	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien 2- Etude de cas d'une durée d'1h30	Les informations et les conseils données sur les conditions d'utilisation, d'entretien du matériel sportif sont adaptées au produit et à ses caractéristiques Les informations et les conseils données sur les conditions d'utilisation, d'entretien et de garantie sont claires et comprises par le client
	C2.9 - Informer et conseiller le client sur les conditions d'utilisation, d'entretien et de garantie des produits sports et, le cas échéant, de produits connectés (GPS, caméras, montres cardio-fréquencesmètres ...) afin d'en garantir la bonne utilisation		Le devis ou bon de commande est correctement établi ; il est complet ; le prix estimé de la commande, en tenant compte des éventuels geste commerciaux, est juste Le devis est bien expliqué au client ; il est compris et accepté par le client
	C2.10 - Etablir un bon de commande ou un devis à la demande du client afin d'estimer le coût de commande et de sécuriser l'acte d'achat du client		La vente est conclue ; une solution commerciale ou un geste commercial a pu être proposé(e) dans le respect des directives de la politique commerciale de l'entreprise Les différentes modalités et conditions de paiement sont connues et clairement expliquées au client ; des facilités de paiement adaptées peuvent être proposées dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise L'encaissement est effectué correctement : les procédures d'encaissement sont respectées ; les précautions à prendre suivant les différents modes de paiement sont connues et bien appliquées ; les ventes sont correctement enregistrées dans l'outil de gestion commerciale ; l'encaissement est juste ; les factures sont éditées et remises au client ; toute anomalie ou tout dysfonctionnement est signalé à la hiérarchie La politique de fidélisation client de l'entreprise est connue et correctement appliquée : le client est conforté dans son choix de matériel ; il lui est proposé de réaliser un feedback sur son achat en magasin ou sur la page ou le site internet du magasin ; la fiche client est mise jour pour permettre son suivi (voire créée)
	C2.11 - Conclure la vente en réalisant l'encaissement et en confortant le client dans son choix de matériel(s), notamment au regard de ces prochains objectifs sportifs, et en vue de garantir la satisfaction client et le fidéliser		

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> Location de produits sport Traitement des retours de matériels loués 	Compétence 3 - Réaliser des opérations de location de cycles ou de matériels de sports de glisse en proposant des produits adaptés à la morphologie, à l'usage et à la pratique sportive du client, et en le conseillant pour garantir un bon usage et une bonne utilisation du matériel sportif en toute sécurité		
	C3.1 - Découvrir le(s) besoin(s) et le attentes du client en le questionnant pour lui louer du matériel adapté à l'usage envisagé et à son niveau de pratique sportive	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien	Les questions posées au client sont pertinentes afin de choisir des matériels sportifs adaptés à sa morphologie, son profil sportif et ses attentes; ses besoins en matière de location de matériel sportif sont identifiés Les besoins du client sont identifiés ; ils sont reformulés et validés par le client
	C3.2 - Proposer un matériel adapté à la pratique et à la morphologie du client, des services complémentaires pour satisfaire les souhaits exprimés par le client		Le choix des matériels sportifs proposés est cohérent au regard des caractéristiques morphologiques, du profil sportif et des attentes du client Les services complémentaires proposés sont cohérents avec les attentes exprimées par le client
	C3.3 - Conclure la location de matériels sportifs, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, en vue de sécuriser l'acte de location et de garantir le bon usage du matériel sportif par le client	2- Etude de cas d'une durée d'1h30	Le client est correctement informé des conditions de location (utilisation du matériel, garantie casse et vol, conditions de retour, modalités de caution...) La location est conclue Dans le cadre de la politique commerciale du magasin, les services complémentaires proposés au client sont cohérents avec son activité : assurances, forfaits, guide, randonnées, Les principales prestations des services proposés sont expliquées clairement au client ; elles sont comprises par le client Le dossier de location est correctement établi : la fiche de location est correctement établie et complète : elle est correctement renseignée ; les pièces administratives nécessaires à la constitution du dossier de location sont collectées et vérifiées.
C3.4 - Traiter les retours de matériels loués, en respectant les procédures de contrôle afin de vérifier le bon état du matériel retourné et clôturer la location en appliquant les procédures commerciales suivant l'état du matériel rendu et le respect des délais, en conformité avec les pratiques de l'entreprise et la législation en vigueur	Les procédures de traitement des retours de location de matériels sont correctement appliquées Les contrôles des matériels restitués sont correctement effectués en respectant les procédures techniques L'ensemble des anomalies sont identifiées pour chaque matériel et consignées correctement sur une fiche afin d'identifier les travaux de maintenance à effectuer La fiche retour du matériel est correctement renseignée et complète Les matériels défectueux sont répertoriés et isolés Les procédures administratives pour traiter toute défectuosité relative à la responsabilité du client sont correctement appliquées.		

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente ■ Traitement des retours et réclamations	Compétence 4 - Traiter les retours produits et les réclamations client relatives aux défauts ou dysfonctionnements des produits sports dans le respect des procédures afin d'apporter une solution adaptée		
	C4.1 - Appliquer la procédure de gestion des retours ou des réclamations appropriée afin d'apporter une solution adaptée et de satisfaire le client	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien 2- Etude de cas d'une durée d'1h30	Les procédures de gestion des retours ou des réclamations est bien appréhendée ; elle est correctement appliquée
	C4.2 - Adopter une posture et une démarche adéquate pour gérer les réclamations, voire les situations de mécontentement du client		L'attitude d'accueil et la posture sont adaptées à la situation de gestion des réclamations, des litiges (voix posée, attitude rassurante,...)
	C4.3 - Questionner le client pour identifier les raisons de la réclamation ou du litige client, de légitimer le cas échéant sa demande et la traiter		Les questions posées sont pertinentes (dysfonctionnement constatés, conditions d'utilisation, entretiens réalisés, ...) ; elles permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour produit ; l'objet de la réclamation/litige est reformulé auprès du client pour validation
	C4.4 - Contrôler le matériel ou le produit de sport pour confirmer la réclamation du client		Les procédures de contrôle sont appliquées correctement pour confirmer le dysfonctionnement : contrôle visuel, manipulation du produit
	C4.5 - Proposer une solution au client, conformément aux procédures de résolution possibles, en l'argumentant pour répondre à sa demande		Une solution conforme aux procédures de traitement des retours produits et des réclamations relative aux dysfonctionnements des produits sports est proposée au client : envoi vers un interlocuteur compétent, échange du produit ou proposition d'un produit de remplacement, proposition d'un avantage commercial ... Le client est réorienté vers le bon interlocuteur selon la complexité du litige Les réclamations ou litiges sont consignés selon les procédures internes; le responsable du point de vente en est informé
C4.6 - Consigner, selon les procédures internes, les cas de litiges rencontrés et les solutions apportées pour informer la hiérarchie	Les informations relatives au litige traitées sont correctement consignées selon les procédures internes à l'entreprise		

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> Animation de la surface de vente 	Compétence 5 : Participer à l'animation de la relation client dans le cadre d'animations commerciales en magasin, sur les réseaux sociaux ou dans le cadre d'évènements sportifs pour promouvoir les produits et matériels nouveaux, ainsi que les offres de l'enseigne en apportant une expérience techniques au travers d'échange sur les pratiques sportives des clients	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien 2- Etude de cas d'une durée d'1h30	<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes d'installation des opérations commerciales et des actions promotionnelles sont connues et respectées - Les objectifs visés par les opérations commerciales sont bien appréhendés et pris en compte dans l'activité - Les supports de communication (publicité sur le lieu de vente...) et les articles sont correctement installés et mis en avant. - Les arguments promotionnels sont maîtrisés ; ils sont notamment personnalisés au regard des profils sportifs des clients - Les caractéristiques techniques des matériels et produits nouveaux sont bien appréhendées - Les explications et/ou des démonstrations produits sont maîtrisées et réalisées in situ auprès des clients - Les techniques d'animation, d'échange et de partage d'expériences entre clients sur les pratiques sportives sont maîtrisées - Les pratiques d'animation du magasin sur les réseaux sociaux sont bien appréhendées et respectées - Les informations sur les opérations commerciales, les produits et matériels nouveaux sont relayées correctement sur les blogs et réseaux sociaux ; elles sont exactes et rédigées conformément aux règles de communication du magasin, de la marque - Les apports d'expertise technique et de conseils, les échanges sont réalisés dans le respect de l'image et des règles de communication du magasin et/ou de la marque - Les indicateurs de performance commerciale du Rayon / du point de vente / du magasin sont bien appréhendés - Les objectifs de performance commerciale à atteindre sont connus et pris en compte dans l'activité. - L'analyse des résultats est cohérente au regard de l'activité réalisés
	C5.1 - Participer à la mise en œuvre d'opérations commerciale et d'actions promotionnelles en cohérence avec les objectifs du magasin et les évènements sportifs à venir afin d'améliorer la performance commerciale du magasin		
	C5.2 - Participer à l'organisation d'animations sportives en vue de promouvoir les produits et matériels nouveaux, d'échanger sur les expériences et les pratiques, ...		
	C5.3 - Participer à l'animation de communautés sur les réseaux sociaux pour faire la promotion d'actions et d'évènements commerciaux, apporter une expertise technique et échanger sur les produits et matériels, et des conseils quant à leur utilisation dans les pratiques sportives en respectant les règles de communication interne		
C5.4 - Appréhender les résultats réalisés pour situer et participer à l'amélioration de la performance commerciale du point de vente au regard des objectifs fixés			

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de la surface de vente ▪ Réassort des rayons ▪ Gestion des stocks et des commandes 	Compétence 6 : Participer à la gestion de la surface de vente dédiée aux matériels, articles et accessoires de sport (cycles ou sports de glisse) afin de la rendre attractive pour le client en théâtralisant l'offre de produits (cycles ou sports de glisse) conformément au plan de merchandising défini du magasin et en cohérence avec l'univers et l'esprit sportif.		
	C6.1 - Assurer une théâtralisation de l'offre d'articles et de matériels de sports en cohérence avec l'univers et l'esprit sportif par l'application du plan de merchandising visant à rendre l'espace de vente attractif auprès des clients sportifs	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien 2- Etude de cas d'une durée d'1h30	Le plan de merchandising est bien appréhendé ; le plan et les règles d'implantation lors de la mise en place du rayon/du magasin et des vitrines sont respectés Les matériels et les accessoires sont correctement disposés et mis en valeur conformément au plan merchandising et à l'aménagement du magasin, dans le respect de la politique d'une marque ; les articles, produits et matériels sportifs sont présentés en rayon de manière à les mettre en scène en lien avec leurs usages afin de susciter l'intérêt du client et favoriser l'acte d'achat Des propositions d'aménagements de l'espace de vente sont formulées afin de l'adapter aux attentes, à l'esprit et au profil sportif de la clientèle, aux animations commerciales proposées, aux événements sportifs organisés, aux conditions climatiques ... ; elles sont cohérentes au regard de l'environnement et du contexte du magasin L'espace de vente est attractif
C6.2 - Assurer le bon état marchand et la bonne tenue de la surface de vente de son domaine sportif afin de la rendre attractive et conforme à la réglementation en vigueur en s'assurant de son approvisionnement et de la conformité des produits présentés, en veillant au bon affichage des prix et à la signalisation de produits, et en garantissant la sécurité de l'espace de vente			Le contrôle du bon état marchand du rayon / point de vente / magasin est correctement effectué Le bon état marchand du rayon / du point de vente / du magasin est assuré : <ul style="list-style-type: none"> - les surfaces au sol sont propres et sécurisées- - les rayons sont approvisionnés et rangés en respectant les règles de sécurité liées à la manipulation et au rangement des matériels - les produits détériorés et/ou non conformes sont identifiés et retirés de l'espace de vente ; les matériels exposés sont en bon état - l'étiquetage des produits, l'affichage des prix et la signalisation des matériels et produits sont conformes aux obligations commerciales - les mesures pour faire face à la démarque inconnue sont correctement appliquées

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de la surface de vente ▪ Réassort des rayons ▪ Gestion des stocks et des commandes 	<p>Compétence 6 : Participer à la gestion de la surface de vente dédiée aux matériels, articles et accessoires de sport (cycles ou sports de glisse) afin de la rendre attractive pour le client en théâtralisant l'offre de produits (cycles ou sports de glisse) en cohérence avec l'univers et l'esprit sportif.</p> <p>C6.3 - Participer à la réception des commandes, la prise en charge des marchandises et à la gestion des stocks de son domaine sportif ainsi qu'aux actions d'inventaires afin d'assurer la disponibilité des produits</p>	<p>EPREUVES du Bloc 1 :</p> <p>1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien</p> <p>2- Etude de cas d'une durée d'1h30</p>	<p>Le suivi des stocks est réalisé, les commandes sont passées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'état des stocks est connu. - Le responsable est informé de l'évolution des stocks ; des préconisations sont formulées sur les commandes à réaliser par la hiérarchie <p>La procédure de vérification des marchandises réceptionnées est correctement appliquée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents de livraison sont compris. - L'adéquation entre le document de livraison, le nombre de colis reçu et les marchandises reçues est vérifiée. - Les anomalies de livraison sont identifiées et signalées au responsable. <p>La procédure de suivi des stocks est maîtrisée pour une gestion optimale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les articles réceptionnés sont correctement enregistrés dans le système d'information du magasin ; l'ensemble des informations nécessaires est bien référencé - l'état des stocks est connu ; les risques de rupture ou les situations de surstocks sont identifiés au regard de l'activité <p>Les produits livrés sont correctement rangés dans la réserve ou dispatchés sur le point de vente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les marchandises reçues sont acheminées vers les lieux adéquats selon les indications - Les procédures de l'entreprise et les règles de sécurité sont connues et mises en œuvre lors du déplacement des produits. - Les articles sont enregistrés dans le système d'information du magasin. - Les règles de rangement, de préservation et d'hygiène des produits sont correctement appliquées. (réserve rangée, sécurisée, organisée). <p>Les actions d'inventaire sont réalisées dans le respect des procédures de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts. - Les anomalies et écarts d'inventaires sont identifiés et signalés selon les procédures de l'entreprise.

Bloc de compétences n° 1

Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC1 - Assurer la vente/location de matériels et équipements/accessoires sportifs et participer à l'animation commerciale et la gestion de son espace de vente <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de la surface de vente ▪ Réassort des rayons ▪ Gestion des stocks et des commandes 	Compétence 6 : Participer à la gestion de la surface de vente dédiée aux matériels, articles et accessoires de sport (cycles ou sports de glisse) afin de la rendre attractive pour le client en théâtralisant l'offre de produits (cycles ou sports de glisse) conformément au plan de merchandising défini du magasin et en cohérence avec l'univers et l'esprit sportif.		
	C6.4 - Participer à la gestion et à la bonne tenue du parc de location pour assurer la disponibilité des matériels en état de fonctionnement et d'utilisation	EPREUVES du Bloc 1 : 1- Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30min + 10min d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Les entrées et sorties des matériels sont correctement enregistrées - Le contrôle du parc est correctement effectué, dans le respect des procédures internes - La composition du parc et la disponibilité des matériels sportifs destinés à la location sont connues - Les risques de ruptures sont identifiés au regard de l'activité prévisionnelle ; ils sont signalés à la hiérarchie - Les matériels sportifs composant le parc locatif sont en bon état de fonctionnement et d'utilisation
	C6.5 - Participer à la gestion et à la préparation des commandes en ligne afin de remettre le produit au client en magasin ou d'en assurer la bonne expédition	2- Etude de cas d'une durée d'1h30	L'ensemble des articles commandés est rassemblé et vérifiés ; il ne manque aucun article ; les articles sont conformes, ils ne présentent aucun défaut Les articles vendus sur le site web de l'entreprise sont préparés conformément à la commande client et au bon de préparation. Les articles sont correctement conditionnés et prêts à être expédiés selon les procédures de l'entreprise ou remis au client en magasin.

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation/aménagement des espaces techniques et ateliers ▪ Gestion des consommables nécessaires au fonctionnement de l'atelier 	<p>Compétence 7 - Participer à l'organisation de l'atelier de maintenance des cycles et ses espaces techniques afin d'être opérationnel pour réaliser des opérations de montage et d'assemblage, d'entretien et de réparation dans le respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur</p> <p>C7.1 - Assurer le maintien en bon état de propreté et de rangement de l'atelier de maintenance des cycles et de ses espaces techniques afin de les rendre opérationnel pour toute intervention d'entretien et/ou de réparation tout en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p>	<p>L'atelier et les espaces techniques de maintenance des cycles sont propres et correctement rangés Les espaces techniques sont préparés dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène ; les EPI sont répertoriés pour être utilisés lors de toute opération de maintenance Les espaces techniques sont opérationnels pour toute intervention d'entretien et/ou de réparation tout en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p>
	<p>C7.2 - Réaliser les opérations d'entretien et s'assurer du bon fonctionnement des équipements et de l'outillage de l'atelier de maintenance des cycles et de ses espaces techniques afin de pouvoir effectuer les opérations de maintenances tout en garantissant le respect des procédures du fabricant et les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p>	<p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Le contrôle des outillages et des équipements nécessaires aux interventions techniques est correctement effectué en respectant les procédures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'outillage nécessaire aux interventions techniques est contrôlé et vérifié. - Les équipements nécessaires aux interventions techniques sont vérifiés, testés et réglés selon les procédures préconisées par le fabricant. - L'outillage et les équipements sont opérationnels. Ils répondent aux règles de sécurité - Les outillages, matériels et équipements défectueux sont isolés. - Tout dysfonctionnement est consigné et signalé à la hiérarchie. <p>L'entretien et le nettoyage des outillages, matériels et équipements sont effectués correctement avec les produits adéquates</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outillages, matériels et équipements sont nettoyés dans le respect des procédures. Ils sont propres, prêts à l'emploi. - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont respectées.

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation/aménagement des espaces techniques et ateliers ▪ Gestion des consommables nécessaires au fonctionnement de l'atelier 	<p>Compétence 7 - Participer à l'organisation de l'atelier de maintenance des cycles et ses espaces techniques afin d'être opérationnel pour réaliser des opérations de montage et d'assemblage, d'entretien et de réparation dans le respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur</p> <p>C7.3 - Participer à l'approvisionnement et au réassort de l'atelier de maintenance des cycles en effectuant et réceptionnant les commandes en matériels et pièces détachées, afin d'assurer l'aménagement des linéaires des espaces techniques et d'avoir les stocks de pièces nécessaires à l'activité de maintenance</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les quantités nécessaires au réapprovisionnement des matériels et pièces détachées sont identifiées et commandées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire des matériels, pièces détachées à commander est effectué dans le respect des procédures de l'atelier ou des consignes du responsable d'atelier. - Le besoin en matériel, pièces détachées est identifié ; les quantités commandées sont cohérentes au regard de l'activité planifiée et des ventes réalisées - La commande est réalisée suivant les procédures de l'entreprise et dans la limite du budget imparti. <p>Le contrôle des commandes de marchandises réceptionnées est correctement effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les fournitures livrées sont contrôlées dans le respect des procédures de l'atelier. - Les anomalies de livraison sont identifiées et signalées. - Les fournitures livrées sont conformes à la commande et au bon de livraison. - Les fournitures sont rangées dans le respect des procédures de l'atelier et des règles de sécurité. - Les stocks sont correctement mis à jour dans le système informatique. <p>L'aménagement des linéaires des espaces techniques est effectué selon les consignes :</p> <p>Les règles d'implantation des fournitures/pièces détachées sont appliquées.</p>

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montage et assemblage du matériel sportif ▪ Personnalisation d'un produit sportif 	<p>Compétence 8 - Réaliser les opérations d'assemblage et de réglage de tous types de cycles à partir des éléments préparés et montés, dans le respect de la documentation technique des fabricants, afin de les proposer à la vente ou à la location</p> <p>C8.1 - Organiser son poste de travail, en identifiant les outillages et produits nécessaires pour réaliser les opérations planifiées d'assemblage et de montage des cycles et en respectant les règles et consignes de sécurité</p> <p>C8.2 - Effectuer les opérations de préparation des éléments et ensembles constitutifs du cycle et de montage de vélos neufs ou de vélos d'occasion et de diagnostic en effectuant un balayage du cycle afin de diagnostiquer les pièces nécessitant le remplacement ou la réparation et en utilisant les plates-forme dédiées des motoristes pour les vélos à assistance électrique des éléments constitutifs des cycles afin de préparer les opérations de remplacement ou de montage dans le respect de la documentation technique du fabricant et/ou du matériel configuré</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>- L'ensemble des outillages et produits nécessaires aux opérations d'assemblage sont identifiées au regard des opérations de montage et d'assemblage à effectuer</p> <p>- Les outillages et produits nécessaires aux opérations d'assemblage sont rassemblés et vérifiés</p> <p>- Les outillages et produits sélectionnés sont adaptés aux opérations de montage et d'assemblage à réaliser.</p> <p>- Le poste de travail est opérationnel pour effectuer les opérations d'assemblage et de montage ; aucun outillage et produit ne manque</p> <p>L'ensemble des éléments constitutifs du cycle à assembler sont identifiés et rassemblés</p> <p>La conformité de l'ensemble des matériels et des pièces constitutives du cycle est vérifiée à sa réception :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des pièces et des matériels est contrôlé. - Leur conformité est constatée. - Les éventuelles anomalies sont relevées et signalées. - Les pièces et/ou matériels non conformes sont écartés. <p>La documentation technique du fabricant (fiches techniques, modes opératoires..) est connue et utilisée.</p> <p>Les éléments et sous-ensembles sont correctement assemblés suivant les notices du fabricant, prêts à être utilisés pour l'assemblage du cycle / le matériel monté est contrôlé ; les réglages effectués correspondent la norme fabricant</p>

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles	Compétence 8 - Réaliser les opérations d'assemblage et de réglage de tous types de cycles à partir des éléments préparés et montés, dans le respect de la documentation technique des fabricants, afin de les proposer à la vente ou à la location	EPREUVES du Bloc 2 : 1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport : Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien 2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien	Les accessoires complémentaires demandés par le client sont correctement montés et fonctionnels ; ils sont conformes à la demande du client
	C8.3 - Personnaliser les cycles en montant des accessoires complémentaires afin de répondre à la demande du client		

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en charge du client en atelier (entretien, maintenance) ▪ Planification des interventions d'entretien et de maintenance 	Compétence 9 - Prendre en charge les demandes après-vente ou après-location des clients (entretien, réparation) en respectant la procédure SAV interne afin de les informer et de les conseiller sur les opérations de maintenance nécessaires à réaliser pour la remise en état de bon de fonctionnement de leurs cycles		
	C9.1 - Interroger le client pour comprendre sa demande et recueillir les informations nécessaires en vue d'un entretien, d'une réparation sur son cycle : difficultés d'utilisation, éventuels dysfonctionnements constatés, conditions d'usage, derniers entretiens réalisés ...	EPREUVES du Bloc 2 : 1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport : Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat	Le client est pris en charge dans le respect des procédures de l'atelier. Les questions posées sont pertinentes par rapport à la situation d'après-vente demandée Toutes les informations nécessaires à l'intervention sont collectées et consignées clairement ; elles sont reformulées et validées par le client
	C9.2 - Réaliser un pré-contrôle et/ou un pré-diagnostic du cycle en constatant son état général de fonctionnement et son niveau de dégradation et d'usure au regard des informations données par le client afin d'identifier les dysfonctionnements ainsi que les pièces à remplacer ou les réparations à réaliser et d'établir la fiche d'intervention	La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien	La procédure de contrôle est respectée ; le contrôle est effectué en présence du client. Le pré-diagnostic est effectué par recoupement avec les informations recueillies auprès du client Le client est informé des anomalies, des dysfonctionnements, dégradations ou dommages constatés Le client est informé des interventions de maintenance à réaliser
	C9.3- Ouvrir et remplir un ordre de réparation pour consigner les éléments recueillis, les constats des tests et des diagnostics réalisés, et indiquer l'ensemble des opérations à réaliser	2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client	Les éléments recueillis (constats des tests réalisés, opérations à réaliser,...) sont consignés sans erreur dans un bon de travail ; les opérations de maintenance à réaliser sont correctement mentionnées ; le bon de travail est lisible et complet
	C9.4 - Conseiller le client sur la réparabilité de son matériel sportif, en lui expliquant son intérêt économique, pour l'orienter le cas échéant vers l'achat d'un nouveau matériel	Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.	L'analyse de la réparabilité est cohérente au regard de la comparaison des coûts de réparation engendrés par rapport à l'achat d'un nouveau cycle neuf ou d'occasion, de l'utilisation possible sans risque du matériel après réparation
C9.5 - Etablir un devis en l'expliquant au client et en l'informant sur les délais de mise à disposition du cycle pour obtenir son accord et faire valider l'intervention d'entretien et/ou maintenance	Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien	Les sources d'information technique sont exploitées efficacement ; l'ensemble des es pièces nécessaires à la réparation ont été identifiées (référence technique, prix) Le devis est établi dans le respect des procédures ; il est complet et cohérent au regard des interventions à réaliser : heures d'interventions estimées ; taux horaire ; ... Le devis est adressé/remis et expliqué clairement au client en utilisant un vocabulaire adapté Le client est bien informé des ajustements du devis en fonction des pièces additionnelles nécessaires. Le devis est compris, accepté et signé par le client.	

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en charge du client en atelier (entretien, maintenance) ▪ Planification des interventions d'entretien et de maintenance 	<p>Compétence 9 - Prendre en charge les demandes après-vente ou après-location des clients (entretien, réparation) en respectant la procédure SAV interne afin de les informer et de les conseiller sur les opérations de maintenance nécessaires à réaliser pour la remise en état de bon de fonctionnement de leurs cycles</p> <p>C9.6 - Appliquer, le cas échéant, les procédures de garantie pour une prise en charge des réparations par le fabricant conformément aux obligations commerciales</p> <p>C9.7 - Adresser au fabricant / à la marque les produits non réparables en atelier, en appliquant les procédures propres à chacun afin de faire effectuer les réparations nécessaires</p> <p>C9.8 - Proposer, selon l'opportunité, une vente complémentaire ou additionnelle de produits ou services (ex. révision, entretien,...) pour répondre à un potentiel besoin identifié chez le client</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. <i>Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</i></p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. <i>Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</i></p>	<p>Les procédures de garantie des fabricants sont bien appréhendées et appliquées correctement ; la procédure appliquée est conforme aux obligations commerciales et aux engagements du fabricant, du magasin</p> <p>La procédure de gestion des retours vers le fabricant des produits non réparables en atelier est maîtrisée</p> <p>Des produits ou services additionnels ou complémentaires sont proposés dans le respect de la politique et des pratiques commerciales du magasin La proposition de produits ou services complémentaires est cohérente par rapport aux besoins potentiels du client.</p>

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnostic technique ▪ Réparation / révision du matériel sportif ▪ SAV des interventions ▪ Remontée d'incidents identifiés ou observés à la hiérarchie ou aux fabricants 	<p>Compétence 10 - Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de tous types de cycles par remplacement des organes mécaniques, hydrauliques ou électriques des cycles ou par réparation de ses éléments constitutifs afin de le remettre en bon état de fonctionnement dans le respect des recommandations techniques des fabricants et des normes de sécurité en vigueur</p>		
	<p>C10.1 - Planifier son intervention et organiser son poste de travail, en identifiant les pièces et outillages nécessaires pour réaliser les opérations d'entretien et de réparation sur les cycles programmées</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p>	<p>A la lecture des bons de travail, les interventions à réaliser sont bien appréhendées ; le poste de travail est bien équipé en outillages et approvisionné en pièces nécessaires aux interventions ; aucun manque n'est constaté pour réaliser les opérations d'entretien et de réparation des cycles programmées</p>
	<p>C10.2 - Réaliser les opérations d'entretien courant et/ou périodique sur les cycles pour s'assurer de leur bon état de fonctionnement et d'utilisation : purger les freins hydrauliques, entretenir une fourche télescopique sur sa cartouche hydraulique et sur ses éléments de friction, changer la câblerie des freins et des dérailleurs, remplacements des pneus et chambre-à-air ; entretenir des jeux de directions, des boîtiers de pédalier, des moyeux de roue ; changer la transmission (chaîne, et cassette, plateau)</p>	<p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat</p> <p>La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p>	<p>Les opérations à effectuer sont identifiées au regard de la périodicité de l'entretien à réaliser sur le cycle ; les procédures de contrôle des cycles et de leurs éléments sont respectées ; les cycles défectueux sont identifiés et préparés pour la maintenance ; les opérations d'entretien courant des différents éléments sont réalisées correctement au regard des recommandations des fabricants ou des procédures d'entretien internes; les techniques d'entretien sont maîtrisées; le cycle est correctement remonté ; les réglages sont réalisés et conformes aux normes attendues selon l'usage sportif envisagé</p>
<p>C10.3 – Réaliser des tests ou diagnostics, selon les procédures pratiquées, sur le matériel sportif afin d'établir les causes susceptibles de créer le dysfonctionnement</p>	<p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat</p> <p>La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les tests respectent les procédures recommandées selon le type de matériel et le dysfonctionnement constaté</p> <p>Le diagnostic manuel afin d'identifier le dysfonctionnement est correctement réalisé</p> <p>Les conclusions faites des tests sont cohérentes au regard des constats ; les causes de dysfonctionnement sont identifiées</p> <p>Pour les cycles à assistance électrique :</p> <p>Les procédures pour réaliser un diagnostic électronique sont respectées</p> <p>Les bancs d'essai et testeurs sont adaptés à la motorisation du vélo</p> <p>Les matériels de tests sont correctement utilisés</p> <p>Les résultats sont analysés, leur interprétation est pertinente</p> <p>Les causes de dysfonctionnement sont identifiées</p>	

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnostic technique ▪ Réparation / révision du matériel sportif ▪ SAV des interventions ▪ Remontée d'incidents identifiés ou observés à la hiérarchie ou aux fabricants 	<p>Compétence 10 - Réaliser les opérations d'entretien et de maintenance de tous types de cycles par remplacement des organes mécaniques, hydrauliques ou électriques des cycles ou par réparation de ses éléments constitutifs afin de le remettre en bon état de fonctionnement dans le respect des recommandations techniques des fabricants et des normes de sécurité en vigueur</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre.</p> <p>Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les opérations de maintenances à effectuer décrites sur le bon de travail sont bien comprises ; les actions à réaliser sont bien identifiées L'ensemble des informations techniques nécessaires à l'intervention a été recensé et est bien appréhendé Les pièces et outillages nécessaires à l'intervention ont été rassemblés Les opérations de remplacement ou de réparation sont correctement réalisées dans le respect des process, des notices et recommandations des fabricants Le remontage est effectué dans le respect des normes imposées par le fabricant. Les interventions sont réalisées en respectant les règles et normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p> <p>Les procédures de contrôle des travaux effectués sont respectées. Les tests de fonctionnement/de vérification du cycle sont correctement réalisés conformément aux recommandations des fabricants ou aux pratiques internes Les réparations sont conformes ; le cycle est prêt à l'usage en toute sécurité</p> <p>Toutes les opérations réalisées sont bien consignées; elles permettent de préciser l'ensemble des interventions réalisées sur la facture Le dossier client est complété sans erreur</p> <p>Les procédures internes de reporting sont respectées ; le reporting est complet, précisant les interventions de maintenance effectuées Les incidents techniques sont recensés et transmis à sa hiérarchie Les informations à remonter aux fabricants (mauvais montage, pièce inadaptée par rapport à la pratique) sont consignées et transmises à sa hiérarchie selon les procédures ou pratiques internes</p>
	<p>C10.4 - Effectuer les opérations de remplacement ou de réparation des pièces et ensembles du cycle afin de le remettre en bon état de fonctionnement et d'utiliser les éléments de direction, les organes de transmission, les organes des différents systèmes de freinage, les organes de liaison au sol, les organes de l'assistance électrique au pédalage (capteurs de vitesse, moteur, console, batterie) dévoilage et réparation des roues</p>		
	<p>C10.5 - Contrôler la qualité des interventions réalisées et tester les ensembles et les cycles réparés, selon la procédure établie, afin de s'assurer de son bon état de fonctionnement du cycle en toute sécurité</p>		
	<p>C10.6 - Consigner les interventions réalisées sur le cycle pour facturer le client et renseigner le dossier client afin d'assurer son suivi pour pouvoir individualiser la relation client à partir de l'historique des opérations de maintenance réalisées</p>		
<p>C10.7 - Réaliser un reporting sur les interventions effectuées afin de permettre la réalisation des bilans d'activités et de relever toute anomalie éventuelle concernant les produits et matériels</p>			

Bloc de compétences n° 2 Option Cycle

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des cycles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Restitution du matériel au client ▪ Conseil client sur l'entretien et l'utilisation du matériel sportif 	Compétence 11 : Restituer au client le matériel de sport réparé en lui expliquant la facture pour qu'il comprenne les interventions réalisées, en le conseillant dans l'utilisation et l'entretien de son matériel sportif	EPREUVES du Bloc 2 : 1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport : Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien 2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien	Compétence 11 : Restituer au client le matériel de sport réparé en lui expliquant la facture pour qu'il comprenne les interventions réalisées, en le conseillant dans l'utilisation et l'entretien de son matériel sportif
	C11.1 - Montrer et expliquer au client les réparations effectuées pour qu'il comprenne l'intervention de maintenance réalisée		Les réparations effectuées sont montrées et expliquées clairement au client en employant un vocabulaire adapté selon le profil et le degré d'expertise du client. Elles sont comprises par le client.
	C11.2 - Expliquer la facture au client pour qu'il comprenne le montant à payer au regard de l'intervention de maintenance effectuée		La facture est bien appréhendée et expliquée clairement au client, au regard des interventions effectuées, en employant un vocabulaire approprié selon le profil du client. Elle est comprise et acceptée par le client.
C11.3 - Apporter des conseils aux client sur l'entretien et l'utilisation du matériel sportif suivant les dysfonctionnements, l'usure et les dégradations constatées sur le produit pendant l'opération de maintenance	Les conseils d'entretien et d'utilisation du matériel sont donnés au client ; ils sont pertinents au regard de l'usure, du dysfonctionnement et des dégradations constatés et du profil morphologique et sportif du client.		

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation/aménagement des espaces techniques et ateliers ▪ Gestion des consommables nécessaires au fonctionnement de l'atelier 	<p>Compétence 7 - Participer à l'organisation de l'atelier de maintenance et de ses espaces techniques afin d'être opérationnel pour réaliser des opérations de montage et d'assemblage, d'entretien et de réparation des matériels de sports de glisse dans le respect des normes de sécurité en vigueur</p> <p>C7.1 - Assurer le maintien en bon état de propreté et de rangement de l'atelier de maintenance des matériels de sports de glisse et de ses espaces techniques de glisse afin de les rendre opérationnel pour toute intervention d'entretien et/ou de réparation tout en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p> <p>C7.2 - Réaliser les opérations d'entretien et s'assurer du bon fonctionnement des équipements et des machines, de l'outillage de l'atelier de maintenance des matériels de sport de glisse et de ses espaces techniques afin de pouvoir effectuer les opérations de maintenances tout en garantissant le respect des procédures du fabricant et les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p>	<p>ÉPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. <i>Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</i></p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. <i>Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</i></p>	<p>L'atelier et les espaces techniques de maintenance des matériels de sport de glisse sont propres et correctement rangés Les espaces techniques sont préparés dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène ; les EPI sont répertoriés pour être utilisés lors de toute opération de maintenance Les espaces techniques sont opérationnels pour toute intervention d'entretien et/ou de réparation tout en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p> <p>Le contrôle des équipements et des machines, des outillages nécessaires aux interventions techniques est effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'outillage nécessaire aux interventions techniques est contrôlé et vérifié. - Les équipements nécessaires aux interventions techniques sont vérifiés, testés et réglés selon les procédures préconisées par le fabricant. - L'outillage et les équipements sont opérationnels. Ils répondent aux règles de sécurité - Les outillages, matériels et équipements défectueux sont isolés. - Tout dysfonctionnement est consigné et signalé à la hiérarchie. <p>L'entretien et le nettoyage des outillages, matériels et équipements sont effectués correctement avec les produits adéquates</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outillages, matériels et équipements sont nettoyés dans le respect des procédures. Ils sont propres, prêts à l'emploi. - Les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont respectées conformément à la législation en vigueur

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation/aménagement des espaces techniques et ateliers ▪ Gestion des consommables nécessaires au fonctionnement de l'atelier 	<p>Compétence 7 : Participer à l'organisation de l'atelier de maintenance et de ses espaces techniques afin d'être opérationnel pour réaliser des opérations de montage et d'assemblage, d'entretien et de réparation des matériels de sports de glisse dans le respect des normes de sécurité en vigueur</p> <p>C7.3 - Participer à l'approvisionnement et au réassort de l'atelier de maintenance des matériels de sports de glisse en effectuant et réceptionnant les commandes en matériels et pièces détachées, afin d'assurer l'aménagement des linéaires des espaces techniques et d'avoir les stocks de pièces nécessaires à l'activité de maintenance</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les quantités nécessaires au réapprovisionnement des matériels et pièces détachées sont identifiées et commandées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire des matériels, pièces détachées à commander est effectué dans le respect des procédures de l'atelier ou des consignes du responsable d'atelier. - Le besoin en matériel, pièces détachées est identifié ; les quantités commandées sont cohérentes au regard de l'activité planifiée et des ventes réalisées - La commande est réalisée suivant les procédures de l'entreprise et dans la limite du budget imparti. <p>Le contrôle des commandes de marchandises réceptionnées est correctement effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les fournitures livrées sont contrôlées dans le respect des procédures de l'atelier. - Les anomalies de livraison sont identifiées et signalées. - Les fournitures livrées sont conformes à la commande et au bon de livraison. - Les fournitures sont rangées dans le respect des procédures de l'atelier et des règles de sécurité. - Les stocks sont correctement mis à jour dans le système informatique. <p>L'aménagement des linéaires des espaces techniques est effectué selon les consignes :</p> <p>Les règles d'implantation des fournitures/pièces détachées sont appliquées en respectant les règles de sécurité</p>

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montage et assemblage du matériel sportif ▪ Personnalisation d'un produit sportif 	<p>Compétence 8 - Réaliser les opérations de préparation de montage, d'assemblage et de réglage des matériels de sports de glisse afin de les proposer à la vente ou à la location</p>		
	<p>C8.1 - Organiser son poste de travail, en identifiant les outillages et produits nécessaires pour réaliser les opérations planifiées d'assemblage et de montage des matériels de sports de glisse et en respectant les règles et consignes de sécurité</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p>	<p>- L'ensemble des outillages et produits nécessaires aux opérations d'assemblage sont identifiées au regard des opérations de montage et d'assemblage à effectuer</p> <p>- Les outillages et produits nécessaires aux opérations d'assemblage sont rassemblés et vérifiés</p> <p>- Les outillages et produits sélectionnés sont adaptés aux opérations de montage et d'assemblage à réaliser.</p> <p>- Le poste de travail est opérationnel pour effectuer les opérations d'assemblage et de montage ; aucun outillage et produit ne manque</p>
<p>C8.2 - Effectuer les opérations de préparation des fixations de ski et de snowboard afin de réaliser les opérations de montage dans le respect de la documentation technique du fabricant et/ou du matériel configuré : reconstitution des fixations avant montage</p>	<p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les éléments constitutifs des fixations sont identifiés</p> <p>La conformité de l'ensemble des matériels et des pièces constitutives du produit est vérifiée à sa réception :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ensemble des pièces et des matériels est contrôlé. - Leur conformité est constatée. - Les éventuelles anomalies sont relevées et signalées. - Les pièces et/ou matériels non conformes sont écartés. <p>La documentation technique du fabricant (fiches techniques, modes opératoires..) est connue et utilisée.</p>	

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montage et assemblage du matériel sportif ▪ Personnalisation d'un produit sportif 	Compétence 8 - Réaliser les opérations de préparation de montage, d'assemblage et de réglage des matériels de sports de glisse afin de les proposer à la vente ou à la location		
	C8.3 - Effectuer les opérations complètes de montage et réglage des fixations de ski et de snowboard en utilisant les outils adaptés dans le respect des règles de sécurité et des normes de montage et de réglage préconisées par le fabricant afin de pouvoir les proposer à la vente ou à la location	EPREUVES du Bloc 2 : 1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport : Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien	Pour les ski s: Les différents types de fixation sont connus et bien appréhendés pour être montée correctement et dans le respect des préconisations du fabricant ; le perçage des skis est conforme aux indications du fabricant ; le montage est effectué dans le respect des procédures afin que le produit soit utilisé en toute sécurité ; le réglage des fixations sur les matériels de ski sont réalisés dans le respect des normes en vigueur (ISO 11088) Pour le snowboard : les fixations sont montées dans le respect des procédures afin que le produit soit utilisé en toute sécurité ; Les réglages effectués correspondent à la morphologie, à la pratique sportive et aux attentes du client. Le matériel monté est contrôlé ; il est prêt à utilisation en toute sécurité
	C8.4 - Personnaliser les articles de sports de glisse afin de répondre à la demande du client	2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client	Les accessoires complémentaires demandés par le client sont correctement montés et fonctionnels Les articles préparés sont conformes à la demande du client.
C8.5 – Réaliser des semelles de confort et/ou des chaussons thermoformables selon les procédures préconisées par les fabricants pour pouvoir les proposer à la vente ou à la location	Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien	Les semelles de confort ou les chaussons sont préparés dans le respect des procédures Elles sont conformes pour la vente ou la location	

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en charge du client en atelier (entretien, maintenance) ▪ Planification des interventions d'entretien et de maintenance 	Compétence 9 - Prendre en charge les demandes après-vente ou après location des clients (entretien, réparation) en respectant la procédure SAV interne afin de les informer et de les conseiller sur les opérations de maintenance nécessaires à réaliser pour la remise en état de bon de fonctionnement de leurs matériels de sports de glisse		
	C9.1 - Interroger le client pour comprendre sa demande et recueillir les informations nécessaires en vue d'un entretien, d'une réparation de son matériel sportif : difficultés d'utilisation, éventuels dysfonctionnements constatés, conditions d'usage, derniers entretiens réalisés ...	EPREUVES du Bloc 2 : 1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :	Le client est pris en charge dans le respect des procédures de l'atelier. Les questions posées sont pertinentes par rapport à la situation d'après-vente demandée Toutes les informations nécessaires à l'intervention sont collectées. Les informations fournies sont reformulées ; elles sont validées par le client.
	C9.2 - Réaliser un pré-contrôle et/ou un pré-diagnostic du matériel sportif en constatant son état général de fonctionnement et son niveau de dégradation et d'usure au regard des informations données par le client afin d'identifier les pièces à remplacer ou les réparations à réaliser et d'établir la fiche d'intervention	Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien	La procédure de contrôle est respectée ; le contrôle est effectué en présence du client. Le pré-diagnostic est effectué par recoupement avec les informations recueillies auprès du client Le client est informé des anomalies, des dysfonctionnements, dégradations ou dommages constatés Le client est informé des interventions de maintenance à réaliser"
	C9.3- Ouvrir et remplir un bon de travail pour consigner les éléments recueillis, les constats des tests et des diagnostics réalisés, et indiquer l'ensemble des opérations à réaliser	2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client	Les éléments recueillis (constats des tests réalisés, opérations à réaliser,...) sont consignés sans erreur dans un bon de travail ; les opérations de maintenance à réaliser sont correctement mentionnées ; le bon de travail est lisible et complet
	C9.4 - Conseiller le client sur la réparabilité de son matériel sportif, en lui expliquant son intérêt économique, pour l'orienter le cas échéant vers l'achat d'un nouveau matériel C9.5 - Etablir un devis et l'expliquer au client pour obtenir son accord et faire valider l'intervention sur le matériel de glisse à entretenir et/ou réparer	Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien	L'analyse de la réparabilité est cohérente au regard de la comparaison des coûts de réparation engendrés par rapport à l'achat d'un nouveau matériel de glisse neuf ou d'occasion, de l'utilisation possible sans risque du matériel après réparation Les sources d'information technique sont exploitées efficacement ; l'ensemble des es pièces nécessaires à la réparation ont été identifiées (référence technique, prix) Le devis est établi dans le respect des procédures ; il est complet et cohérent au regard des interventions à réaliser Le devis est adressé/remis et expliqué clairement au client en utilisant un vocabulaire adapté Le client est bien informé des ajustements du devis en fonction des pièces additionnelles nécessaires. Le devis est compris, accepté et signé par le client.

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse <ul style="list-style-type: none"> Prise en charge du client en atelier (entretien, maintenance) Planification des interventions d'entretien et de maintenance 	Compétence 9 - Prendre en charge les demandes après-vente ou après location des clients (entretien, réparation) en respectant la procédure SAV interne afin de les informer et de les conseiller sur les opérations de maintenance nécessaires à réaliser pour la remise en état de bon de fonctionnement de leurs matériels de sports de glisse		
	C9.6 - Appliquer, le cas échéant, les procédures de garantie pour une prise en charge des réparations par le fabricant conformément aux obligations commerciales	EPREUVES du Bloc 2 : 1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport : Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien 2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien	Les procédures de garantie des fabricants sont bien appréhendées et appliquées correctement ; la procédure appliquée est conforme aux obligations commerciales et aux engagements du fabricant, du magasin La procédure de gestion des retours vers le fabricant des produits non réparables en atelier est maîtrisée
	C9.7 - Adresser au fabricant les produits non réparables en atelier, en appliquant les procédures propres à chacun afin de faire effectuer les réparations nécessaires		Des produits ou services additionnels ou complémentaires sont proposés dans le respect de la politique et des pratiques commerciales du magasin La proposition de produits ou services complémentaires est cohérente par rapport aux besoins potentiels du client.
C9.8 - Proposer, selon l'opportunité, une vente complémentaire ou additionnelle de produits ou services (ex. révision, entretien,...) pour répondre à un potentiel besoin identifié chez le client			

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnostic technique ▪ Réparation / révision du matériel sportif ▪ SAV des interventions ▪ Remontée d'incidents identifiés ou observés à la hiérarchie ou aux fabricants 	<p>Compétence 10 - Réaliser l'ensemble des opérations de maintenance des matériels et des accessoires de sports de glisse par remplacement ou réparation de pièces pour les remettre en bon état de fonctionnement dans le respect des normes de sécurité en vigueur</p> <p>C10.1 - Planifier son intervention et organiser son poste de travail, en identifiant les pièces et outillages nécessaires pour réaliser les opérations d'entretien et de réparation sur les matériels de sports de glisse programmées</p> <p>C10.2 - Contrôler les matériels des sport de glisse et réaliser les opérations d'entretien courant et/ou périodique sur : les produits de sports de glisse en nettoyant les revêtements de surface et en s'assurant de le bon état de fonctionnement des éléments de fixation selon l'usage sportif prévu ; sur les accessoires en effectuant le séchage et l'aseptisation des matériels de location (chaussures, casques et lunettes) selon normes d'hygiène et de sécurité sanitaire en vigueur</p> <p>C10.3 - Effectuer les opérations de maintenance des matériels de sports de glisse (skis, snowboard, raquettes, luges, chaussures, casques, bâtons) en remplaçant ou en réparant les pièces et ensembles de glisse afin de remettre en bon état de fonctionnement selon l'usage sportif prévu : pour les skis et snowboards : colmater les trous et les fissures en choisissant un procédé adapté ; affuter les carres ; fareter les semelles ; étanchéifier le ski ou le snowboard ...; pour les fixations : vérifier le bon fonctionnement des fixations de ski ou de snowboard ; remplacer les éléments de fixation usés ou défectueux pour les raquettes : remplacer les picots manquant, les sangles de serrage usagées ; pour les luges : réparer les fissures et les freins ; pour les chaussures de ski : réparer les boucles ; changer les patins ; pour les chaussures de snowboard : changer ou réparer le système de serrage ; changer les lacets ; recoller la chaussure ; pour les casques : remplacer er réparer les sangles de serrage ; pour les bâtons : changer les rondelles, les dragonnes et les poignées, les pointes ; raccourcir un bâton</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>A la lecture des bons de travail, les interventions à réaliser sont bien appréhendées Le poste de travail est bien équipé en outillages et approvisionné en pièces nécessaires aux interventions à réaliser Aucun manque n'est constaté pour réaliser les opérations d'entretien et de réparation des matériels de sport de glisse programmées</p> <p>Les procédures de contrôle des matériels de sports de glisse sont respectées ; les opérations d'entretien courant à effectuer sont identifiées ; les matériels de sports de glisse défectueux sont identifiés et retirés pour la maintenance ; les opérations d'entretien courant des différents éléments sont réalisées correctement au regard des recommandations des fabricants ou des procédures d'entretien internes,, et dans le respect des règles d'hygiène , de sécurité et d'environnement ; les techniques d'entretien sont maîtrisées; les matériels et les accessoires sont en bon état pour être utilisé en toute sécurité</p> <p>Les opérations de maintenances à effectuer décrites sur le bon de travail sont bien comprises ; les actions à réaliser sont bien identifiées L'ensemble des informations techniques nécessaires à l'intervention a été recensé et est bien appréhendé Les pièces et outillages nécessaires à l'intervention ont été rassemblés Les opérations de remplacement ou de réparation sont correctement réalisées dans le respect des process, des notices et recommandations des fabricants Les interventions sont réalisées en respectant les règles et normes d'hygiène , de sécurité et d'environnement</p>

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnostic technique ▪ Réparation / révision du matériel sportif ▪ SAV des interventions ▪ Remontée d'incidents identifiés ou observés à la hiérarchie ou aux fabricants 	<p>Compétence 10 : Réaliser des opérations d'entretien et de réparation des matériels de sports pour les remettre en bon état de fonctionnement dans le respect des normes de sécurité en vigueur (suite)</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les procédures de contrôle des travaux effectués sont respectées.</p> <p>Les vérifications et tests des matériels de sports de glisse sont correctement réalisés conformément aux recommandations des fabricants ou aux pratiques internes</p> <p>Les réparations sont conformes ; les matériels de sports de glisse sont prêts à l'usage en toute sécurité</p> <p>Toutes les opérations réalisées sont bien consignées; elles permettent de préciser l'ensemble des interventions réalisées sur la facture</p> <p>Le dossier client est complété sans erreur</p> <p>Les procédures internes de reporting sont respectées ; le reporting est complet, précisant les interventions de maintenance effectuées</p> <p>Les incidents techniques sont recensés et transmis à sa hiérarchie</p> <p>Les informations à remonter aux fabricants (mauvais montage, pièce inadaptée par rapport à la pratique) sont consignées et transmises à sa hiérarchie selon les procédures ou pratiques internes</p>
	<p>C10.4 - Contrôler la qualité des interventions réalisées et tester le produit réparé, selon la procédure établie, afin de s'assurer de son bon état de fonctionnement du matériel en toute sécurité</p>		
	<p>C10.5 - Consigner les interventions réalisées pour facturer le client et renseigner le dossier client afin d'assurer son suivi pour pouvoir individualiser la relation client à partir de l'historique des opérations de maintenance réalisées</p>		
<p>C10.6 - Réaliser un reporting sur les interventions effectuées afin de permettre la réalisation des bilans d'activités et de relever toute anomalie éventuelle concernant les produits et matériels</p>			

Bloc de compétences n° 2 Option Sports de glisse

Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse

Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation	
<p>BC2 - Réaliser les opérations de préparation et de maintenance des matériels de sports de glisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Restitution du matériel au client ▪ Conseil client sur l'entretien et l'utilisation du matériel sportif 	<p>Compétence 11 : Restituer au client le matériel de sport réparé en lui expliquant la facture pour qu'il comprenne les interventions réalisées, en le conseillant dans l'utilisation et l'entretien de son matériel sportif</p>	<p>EPREUVES du Bloc 2 :</p> <p>1- montage/assemblage, réglage, préparation à la vente d'un matériel de sport :</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 30 min + 10 min d'entretien</p> <p>2- prise en charge d'une demande après-vente, réparation d'un matériel défectueux et remise au client</p> <p>Mise en situation reconstituée + entretien oral avec le candidat La mise en situation sera suivie d'un entretien individuel avec le candidat afin que ce dernier puisse justifier des choix opérés et que le jury puisse apprécier le niveau de maîtrise des compétences non mises en œuvre. Durée de l'épreuve : 45 min + 15 min d'entretien</p>	<p>Les réparations effectuées sont montrées et/ou expliquées au client en employant un vocabulaire appropriés selon son profil et son degré d'expertise. Elles sont comprises par le client, légitimant l'intervention réalisée</p> <p>La facture est bien appréhendée et expliquée clairement au client , au regard des interventions effectuées, en employant un vocabulaire approprié selon le profil du client Elle est comprise et acceptée par le client</p> <p>Les conseils d'entretien et d'utilisation du matériel sont donnés au client ; ils sont pertinents au regard de l'usure, du dysfonctionnement et des dégradations constatés et du profil morphologique et sportif du client</p>	
	<p>C11.1 - Montrer et expliquer au client les réparations effectuées pour qu'il comprenne l'intervention de maintenance réalisée</p>			
	<p>C11.2 - Expliquer la facture au client pour qu'il comprenne le montant à payer au regard de l'intervention de maintenance effectuée</p>			
<p>C11.3 - Apporter des conseils aux client sur l'entretien et l'utilisation du matériel suivant les dysfonctionnements , l'usure et les dégradations constatées sur le produit pendant l'opération de maintenance</p>				