

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1 Accueil clients, réception et restitution des articles du pressing, encaissement</p> <p>A1.1 Prise en charge des clients par téléphone et dans le magasin.</p> <p>A1.2 Réception de(s) l'article(s) et évaluation du travail à effectuer.</p> <p>A1.3 Information du client sur les prestations, promotions en cours, le(s) traitement(s) possible(s) (y compris les réserves éventuelles), le délai, proposition et vente de services complémentaires (travaux de couture...).</p> <p>A1.4 Enregistrement et étiquetage de(s) l'article(s) déposé(s) au magasin.</p> <p>A1.5 Encaissement et remise au client des preuves de dépôts et de paiement.</p> <p>A1.6 Recherche et vérification de(s) l'article(s) à restituer.</p> <p>A1.7 Remise de(s) l'article(s) au client et information éventuelle sur le résultat du traitement.</p> <p>A1.8 Prise en charge des observations, réclamations clients et des retours d'articles.</p> <p>A1.9 Rangement, entretien du comptoir d'accueil.</p>	<p>Bloc 1 : Accueil des clients, réception et restitution des articles du pressing, encaissement des prestations.</p> <p>C1 Assurer efficacement la relation client en appliquant les standards du magasin afin de fidéliser et d'améliorer la satisfaction des clients.</p> <p>C1.1 Adopter une attitude d'accueil et une tenue conforme aux standards du magasin au comptoir et au téléphone.</p> <p>C1.2 Repérer et prendre en compte les attentes et besoins du client.</p> <p>C1.3 Informer le client sur les prestations du magasin.</p> <p>C1.4 Adopter une attitude adaptée auprès des clients face à des incidents ou réclamations.</p> <p>C1.5 Proposer des solutions pour répondre rapidement aux réclamations clients.</p> <p>C1.6 Proposer le programme de fidélisation et réaliser les opérations liées.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>- Jeux de rôle (3 scénarios au choix dans une liste proposée).</p> <p>-Durée : 30 minutes par candidat.</p> <p>- Lieu : En centre de formation sur plateau technique.</p>	<p>La tenue, la présentation et l'image professionnelle de l'agent sont conformes aux consignes de l'entreprise (sourire, gestuelle, regard, tenue vestimentaire, posture, présentation générale...).</p> <p>Le comportement professionnel est adapté à la relation client et conforme aux exigences de l'entreprise (attitude avenante écoute, bienveillance, empathie, respect des règles de politesse et de courtoisie, manifester visiblement son intérêt...), depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé.</p> <p>La prise de parole au comptoir et au téléphone (expression orale) est correcte, audible et efficace.</p> <p>Des questions sont formulées au client afin d'identifier ses besoins. Les attentes et besoins du client sont correctement repérés.</p> <p>Les différents types de prestations et promotions en cours sont correctement appréhendés. Les informations techniques et conseils donnés sont en adéquation avec les demandes du client.</p> <p>L'attitude et les arguments apportés face à des incidents ou réclamations client sont adaptés et permettent de préserver la qualité de la relation client (maîtrise des émotions, prise d'initiative vis-à-vis du client dans le respect de ses besoins, comportements assertifs...).</p> <p>Lors d'un incident ou réclamation, des solutions adaptées sont proposées. En cas de doute, difficultés ou litiges complexes, le responsable est alerté.</p> <p>Les informations recueillies auprès de la clientèle sont remontées selon la procédure de l'entreprise.</p> <p>Le client est correctement informé du programme de fidélisation de l'entreprise. Les opérations réalisées liées à l'enregistrement des informations du programme de fidélisation sont conformes aux procédures. Les informations enregistrées (expression écrite) sont justes et compréhensibles.</p>

	<p>C2 Diagnostiquer les articles remis par les clients par un examen complet afin d'identifier les traitements adéquats, conseiller et vendre aux clients des prestations adaptées.</p> <p>C2.1 Examiner et identifier les caractéristiques et l'état du(des) article(s) à traiter.</p> <p>C2.2 Formuler au client les réserves éventuelles relatives au(x) résultat(s) du traitement au regard de l'état de(s) article(s) confié(s).</p> <p>C2.3 Présenter et argumenter le ou les traitements adéquats, le(s) délai(s).</p> <p>C2.4 Proposer les différentes gammes de soins additionnels adaptés à la nature de(s) l'article(s).</p> <p>C2.5 Conclure la vente de la prestation.</p>		<p>L'examen complet de(s) article(s) à traiter est correctement réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les caractéristiques de l'article sont correctement identifiées (types de textiles/étoffes/cuirs, natures des fibres : naturelles, animales, artificielles, ou synthétique). Les matières nécessitant une attention particulière sont repérées. Les éventuelles difficultés liées aux matières sont appréhendées (avantages et inconvénients). -L'étiquette d'entretien de l'article est correctement interprétée (signification des symboles du code d'entretien et informations sur la composition). -La méthode de diagnostic est correctement mise en œuvre : gestuelle maîtrisée dans l'examen de l'article. <p>L'examen permet une appréciation pertinente de l'état des articles à traiter. Les tâches et anomalies (déchirure, dégradation...) éventuelles sur les articles sont repérées.</p> <p>Les réserves éventuelles sont correctement identifiées, justifiées et présentées au client de manière adaptée.</p> <p>Une prestation est proposée en adéquation avec l'examen de l'article et les attentes du client. Le délai justifié de traitement du ou des articles est formulé au client.</p> <p>Différentes gammes de soins additionnels adaptées à la nature de l'article sont proposées au client.</p> <p>Les formules et arguments de vente sont correctement appréhendés et conformes à la politique commerciale de l'entreprise.</p> <p>L'entretien de vente est conclu.</p>
	<p>C3 Enregistrer et encaisser les prestations en appliquant les standards du magasin et les procédures de contrôle pour clôturer la vente et lancer les travaux de pressing.</p> <p>C3.1 Gérer les ouvertures et clôtures des journées de caisse.</p> <p>C3.2 Calculer et présenter le prix de la ou des prestations, des remises éventuelles.</p> <p>C3.3 Enregistrer et étiqueter les articles.</p> <p>C3.4 Recevoir le règlement et effectuer les opérations de vérification et d'encaissement nécessaires.</p>		<p>Les procédures d'ouverture et de clôture de caisse sont respectées. Les documents liés sont correctement renseignés.</p> <p>Le calcul de la ou des prestations est exact : tarification en vigueur respectée, promotion éventuelle correctement appliquée et dans les conditions en vigueur. Les calculs de base liés aux activités professionnelles sont maîtrisés. Les opérations courantes (réaliser des avoirs, rendre la monnaie) sont correctement réalisées et justes.</p> <p>L'utilisation de l'outil de caisse est maîtrisée : mise en route, ouverture/fermeture, enregistrement, impression du ticket de caisse et des étiquettes articles, fonctionnement de la machine à carte bancaire...</p> <p>Les informations enregistrées (expression écrite) sont justes et compréhensibles.</p> <p>Chaque article est étiqueté au bon endroit selon le mode opératoire.</p> <p>Les procédures d'encaissement, les modalités de paiement (espèce, carte bancaire, chèque) et les consignes de sécurité et de vérification associées sont respectées.</p> <p>Le fonds de caisse est vérifié selon la procédure et est juste (rapport entre les tickets de caisse émis et le comptage de la caisse).</p>

	<p>C4 Ranger et entretenir le comptoir d'accueil et les matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.</p> <p>C4.1 Vérifier et maintenir le comptoir en ordre et en bon état.</p> <p>C4.2 Vérifier, nettoyer et maintenir les matériels et accessoires présents au comptoir conformément aux procédures d'entretiens, d'hygiène et règles de sécurité.</p> <p>C4.3 Remonter les pannes et dysfonctionnements selon la procédure.</p> <p>C4.4 Stocker, ranger les fournitures dans le respect des consignes.</p>	<p>La bonne tenue de la zone d'accueil et du comptoir est maintenue et vérifiée régulièrement : rangement, mise en ordre, propreté, dégagement des allées...</p> <p>Les procédures d'hygiène, de nettoyage et de rangement sont appliquées. La propreté est maintenue en continu. Les consignes de fin de poste et d'activités sont appliquées (mise hors tension des équipements, extinction des lumières, veiller aux économies d'énergies...).</p> <p>Les opérations de nettoyage et d'entretien préventif du matériel sont identifiées et réalisées dans le respect des procédures, de la périodicité des opérations et des consignes de sécurité.</p> <p>L'état et le bon fonctionnement des matériels et accessoires sont vérifiés. Toutes anomalies et dysfonctionnements sont repérés et signalés rapidement selon la procédure en vigueur.</p> <p>Les fournitures et consommables nécessaires au comptoir sont correctement rangés et stockés selon les consignes et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
--	---	--

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A2 Tri, préparation et détachage, lavage, nettoyage à sec et séchage des articles du pressing</p> <p>A2.1 Préparation et répartition des articles en vue des traitements.</p> <p>A2.2 Identification des tâches, de la composition des fibres des articles à traiter et choix des produits de détachage.</p> <p>A2.3 Mise en route/arrêt et réglage des matériels de détachage.</p> <p>A2.4 Mise en œuvre des procédures de détachage dans le respect des règles de sécurité.</p> <p>A2.5 Contrôle qualitatif des articles détachés.</p> <p>A2.6 Mise en route/arrêt et réglage des machines de lavage, nettoyage à sec et séchage en fonction des articles à laver.</p> <p>A2.7 Chargement des articles et déchargement des machines en fin de cycle.</p> <p>A2.8 Suivi des cycles.</p> <p>A2.9 Contrôle qualitatif des articles lavés, séchés en sortie de machine.</p> <p>A2.10 Entretien du poste et du matériel.</p>	<p>Bloc 2 : Tri, préparation, et détachage, lavage, nettoyage à sec et séchage des articles du pressing.</p> <p>C5 Mettre en œuvre les techniques de détachage et de pré-brossage adaptées, dans le respect des procédures, règles d'hygiène et de sécurité, afin d'éliminer les salissures et les taches tout en préservant le bon état des articles.</p> <p>C5.1 Préparer les articles nécessitant une protection.</p> <p>C5.2 Trier les articles dans les bacs en fonction de la fibre, de la couleur et du soin à prodiguer, du type de nettoyage.</p> <p>C5.3 Repérer les origines des différentes tâches (protéiques, tanniques, polymères, mixtes), les traitements et produits adéquats.</p> <p>C5.4 Mettre en service, régler, utiliser et arrêter le matériel selon les procédures.</p> <p>C5.5 Détacher les articles avec le matériel et les produits adéquats.</p> <p>C5.6 Effectuer un autocontrôle du travail réalisé.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>- Epreuve pratique. À partir de 3 textiles tâchés (et de 3 types de tâches), le candidat explique et met en œuvre les techniques de détachage, lavage nettoyage à sec et séchage adaptées.</p> <p>-Durée : 1 heure par candidat.</p> <p>- Lieu : En centre de formation sur plateau technique.</p> <p>- Entretien oral sur les mesures de sécurité et d'entretien des postes et matériels.</p> <p>- Durée : 15 minutes.</p> <p>- Lieu : En centre de formation sur plateau technique.</p>	<p>La préparation des articles nécessitant une protection est effectuée correctement et justifiée (mise en filet, protection des boutons...). Les articles ne sont pas détériorés en fin de traitement.</p> <p>Le tri et la répartition des articles sont adaptés et justifiés au regard de la nature des traitements à effectuer et les caractéristiques des fibres, couleur...</p> <p>Les différentes origines et natures des tâches sont correctement identifiées (protéiques, tanniques, polymères, mixtes, grasses, maigres...).</p> <p>Les méthodes d'identification sont correctement appliquées (par les bords, le toucher la couleur, emplacement, odeur...).</p> <p>Les différents traitements et produits détachants sont correctement appréhendés. La fonction de chaque produit détachant est connue ainsi que leur précaution d'utilisation.</p> <p>Le choix du procédé de détachage et le produit associé sont adaptés et justifiés au regard de la tâche repérée et des caractéristiques de l'article (textiles/étoffes/cuir).</p> <p>Le choix du matériel (pistolet de détachage à eau froide et air, brosse...) est adapté et justifié. L'utilisation du matériel est maîtrisée.</p> <p>Les opérations de détachage sont correctement mises en œuvre (mode opératoire respecté, gestuelle adaptée...). Les opérations sont réalisées avec précision, vigilance et dans les délais impartis (maîtrise du délai de traitement en fonction de l'activité du magasin et du soin appliqué à l'article). La spécificité de la matière est prise en compte dans les procédés et techniques de réalisation des opérations.</p> <p>Les autocontrôles sont réalisés. La qualité du travail demandée est respectée et appréciée. Les résultats obtenus sont conformes aux spécifications de qualité attendues. En cas de non-qualité, la méthode de travail est réajustée pour obtenir le résultat souhaité.</p>

	<p>C6 Entretien des postes de détachage et des matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.</p> <p>C6.1 Vérifier et maintenir les postes de détachage de travail propres, en ordre et en bon état.</p> <p>C6.2 Vérifier, nettoyer et maintenir les matériels de détachage, conformément aux procédures d'entretiens et règles de sécurité.</p> <p>C6.3 Remonter les pannes et dysfonctionnements selon la procédure.</p> <p>C6.4 Stocker, ranger et utiliser les produits de détachage tout en respectant les règles de sécurité.</p>		<p>Les procédures d'hygiène, de nettoyage et de rangement sont appliquées. La propreté est maintenue en continu. Les consignes de fin de poste et d'activités sont appliquées (mise hors tension des équipements, extinction des lumières, veiller aux économies d'énergies...).</p> <p>Les opérations de nettoyage et d'entretien préventif du matériel sont identifiées et réalisées dans le respect des procédures, de la périodicité des opérations et des consignes de sécurité.</p> <p>-Vérification et nettoyage - Réservoir rempli -Matériels purgés et nettoyés -Accessoires usés remplacés : brosse, spatule...</p> <p>L'état et le bon fonctionnement des matériels sont vérifiés. Toutes anomalies et dysfonctionnements sont repérés et signalés rapidement selon la procédure en vigueur.</p> <p>Les produits de détachage sont correctement rangés et stockés selon les consignes et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
	<p>C7 Mettre en œuvre, dans le respect des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité, les procédures de lavage, de nettoyage à sec et de séchage adaptées en préservant le bon état des articles, afin d'obtenir des articles propres et conformes aux attendus des clients.</p> <p>C7.1 Sélectionner, mettre en service, régler, utiliser et arrêter le matériel selon les procédures.</p> <p>C7.2 Sélectionner le programme adapté au type de nettoyage ou séchage et aux caractéristiques des articles.</p> <p>C7.3 Sélectionner et approvisionner la machine avec le produit ou solvant adéquat dans le respect des prescriptions de dosage, de sécurité et la réglementation.</p> <p>C7.4 Charger et décharger les machines dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et suivre le déroulement des cycles.</p> <p>C7.5 Effectuer un autocontrôle du travail réalisé.</p>		<p>Les différents types de machines sont connus (nettoyage à sec, machine à laver, machine de séchage).</p> <p>Les commandes de mise en service et d'arrêt sont identifiées sur les machines utilisées. Les opérations de démarrage et d'arrêt sont effectuées dans le respect des procédures d'utilisation.</p> <p>Les différents programmes sont connus. Le programme sélectionné est adapté et justifié au regard des caractéristiques des articles à laver (étiquette des codes d'entretien prise en compte) et du soin souhaité. La spécificité de la matière est prise en compte.</p> <p>Les différents produits lessiviels et solvants (nettoyage à sec) sont correctement appréhendés ainsi que leur précaution d'utilisation selon la réglementation pour la protection de l'environnement relative à l'utilisation de solvants pour le nettoyage à sec et le traitement des textiles ou des vêtements.</p> <p>Les produits détachants compatibles avec les solvants sont connus</p> <p>Le choix du produit et son dosage sont adaptés et justifiés au regard des caractéristiques des articles à laver (nature des fibres, couleurs...) et du soin souhaité.</p> <p>Les articles, éventuellement préparés (mise en filet, protection des boutons...) sont correctement chargés dans les machines en veillant au respect de leurs capacités de chargement.</p> <p>Le chargement et le déchargement des machines sont réalisés dans le respect des consignes d'ergonomie.</p> <p>Le déroulement des cycles est surveillé en continu. Toute anomalie est repérée et traitée selon les procédures.</p> <p>Les autocontrôles sont réalisés. La qualité du travail demandée est respectée et appréciée. Les résultats obtenus sont conformes aux spécifications de qualité attendues.</p> <p>En cas de non-qualité, la méthode de travail est réajustée pour obtenir le résultat souhaité.</p>

	<p>C8 Entretien des postes de lavage et de séchage et des matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.</p> <p>C8.1 Vérifier et maintenir les postes de lavage de travail propres, en ordre et en bon état.</p> <p>C8.2 Vérifier, nettoyer et maintenir les matériels de lavage, d'entretien à sec et de séchage conformément aux procédures d'entretiens et règles de sécurité.</p> <p>C8.3 Remonter les pannes et dysfonctionnements selon la procédure.</p> <p>C8.4 Stocker, ranger et utiliser les produits de lavage tout en respectant les règles de sécurité.</p>		<p>Les procédures d'hygiène, de nettoyage et de rangement sont appliquées. La propreté est maintenue en continu. Les consignes de fin de poste et d'activités sont appliquées (mise hors tension des équipements, extinction des lumières, veiller aux économies d'énergies...).</p> <p>Les opérations de nettoyage et d'entretien préventif du matériel sont identifiées et réalisées dans le respect des procédures, de la périodicité des opérations et des consignes de sécurité.</p> <p>-Vérification et nettoyage des filtres des matériels : filtre à poussière, filtre à épingle... -Vérification du niveau de solvant dans les réservoirs</p> <p>L'état et le bon fonctionnement des matériels sont vérifiés. Toutes anomalies et dysfonctionnements sont repérés et signalés rapidement selon la procédure en vigueur.</p> <p>Les produits pour les traitements et le nettoyage sont correctement rangés et stockés selon les consignes et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
--	---	--	---

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3 Repassage, emballage et rangement des articles du pressing</p> <p>A3.1 Mise en route/arrêt et réglage du matériel de repassage en fonction des articles.</p> <p>A3.2 Mise en œuvre des procédures de repassage dans le respect des règles de sécurité.</p> <p>A3.3 Mise sur cintre ou pliage des articles.</p> <p>A3.4 Regroupement éventuel par lots des articles d'un même client sur une même commande.</p> <p>A3.5 Contrôle qualitatif et quantitatif des articles.</p> <p>A3.6 Mise sous housses les articles.</p> <p>A3.7 Rangement des articles conditionnés dans le convoyeur et hors convoyeur.</p> <p>A3.8 Entretien du poste et des matériels.</p>	<p>Bloc 3 : Repassage, emballage et rangement des articles du pressing.</p> <p>C9 Mettre en œuvre, dans le respect des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité, les techniques de repassage tout en préservant le bon état des articles, afin d'obtenir des articles repassés, pliés et conformes aux attendus des clients.</p> <p>C9.1 Mettre en service, régler, utiliser et arrêter le matériel selon les procédures.</p> <p>C9.2 Installer, positionner les articles sur le matériel.</p> <p>C9.3 Procéder au repassage de tout type d'articles.</p> <p>selon les modes opératoires et la gestuelle adaptée</p> <p>C9.4 Procéder au détachage maigre selon les modes opératoires et la gestuelle adaptée.</p> <p>C9.5 Plier ou installer sur cintre les articles repassés.</p> <p>C9.6 Effectuer un autocontrôle du travail réalisé.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>- Epreuve pratique. Le candidat effectue des exercices de repassage (10 articles différents et matières différentes) et de conditionnement (2 articles pliés et emballés).</p> <p>-Durée : 1 heure par candidat.</p> <p>- Lieu : En centre de formation sur plateau technique.</p> <p>- Entretien oral sur les mesures de sécurité et d'entretien des postes et matériels.</p> <p>- Durée : 15 minutes.</p> <p>- Lieu : En centre de formation sur plateau technique.</p>	<p>Les différents matériels de repassage et accessoires connexes (brosses collantes, déboulocheurs...) sont connus.</p> <p>Les commandes de mise en service et d'arrêt sont identifiées sur les matériels utilisés.</p> <p>Les opérations de démarrage et d'arrêt sont effectuées dans le respect des procédures d'utilisation.</p> <p>Les différents programmes (température, vapeur, pression...) sont connus. Le programme sélectionné est adapté et justifié au regard des caractéristiques des articles à repasser.</p> <p>La table de repassage est correctement réglée conformément aux principes ergonomiques.</p> <p>Les opérations de repassage sont correctement mises en œuvre (mode opératoire respecté, positionnement de l'article adéquat, gestuelle adaptée...) et sur tout type d'article (vêtements homme, femme, enfant, vêtements délicats ou de luxe : robe de soirée/mariée, baptême/communion, costume..., linge de literie ou de maison). Les produits éventuels à appliquer (amidonnage...) et leurs fonctions sont connus. Leur utilisation est effectuée à bon escient et de manière adaptée. La spécificité de la matière est prise en compte dans les procédés et techniques de réalisation des opérations.</p> <p>Les opérations de détachage maigre sont correctement mises en œuvre, les salissures sont identifiées et l'utilisation du pistolet de détachage (vapeur + air) est maîtrisée.</p> <p>Les opérations sont réalisées avec précision, vigilance et dans les délais impartis (maîtrise du délai de traitement en fonction de l'activité du magasin et du soin appliqué à l'article).</p> <p>Les articles sont pliés ou mis sur cintre conformément aux procédures.</p> <p>Les autocontrôles sont réalisés. La qualité du travail demandée est respectée et appréciée. Les résultats obtenus sont conformes aux spécifications de qualité attendues. En cas de non-qualité, la méthode de travail est réajustée pour obtenir le résultat souhaité.</p>

	<p>C10 Entretien des postes de repassage et des matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.</p> <p>C10.1 Vérifier et maintenir les postes de repassage propres, en ordre et en bon état.</p> <p>C10.2 Vérifier, nettoyer et maintenir les matériels de repassage conformément aux procédures d'entretiens et règles de sécurité.</p> <p>C10.3 Remonter les pannes et dysfonctionnements selon la procédure.</p> <p>C10.4 Stocker, ranger et utiliser les produits et accessoires de repassage tout en respectant les règles de sécurité.</p>		<p>Les procédures d'hygiène, de nettoyage et de rangement sont appliquées. La propreté est maintenue en continu. Les consignes de fin de poste et d'activités sont appliquées (mise hors tension des équipements, extinction des lumières, veiller aux économies d'énergies...).</p> <p>Les opérations de nettoyage et d'entretien préventif du matériel sont identifiées et réalisées dans le respect des procédures, de la périodicité des opérations et des consignes de sécurité.</p> <p>-Matériels purgés et nettoyés : centrale de repassage, semelle de fer, tambour... -Accessoires usés remplacés : brosses, housses de table...</p> <p>L'état et le bon fonctionnement des matériels sont vérifiés. Toutes anomalies et dysfonctionnements sont repérés et signalés rapidement selon la procédure en vigueur.</p> <p>Les produits et consommables sont correctement rangés et stockés selon les consignes et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p>
	<p>C11 Conditionner et stocker les articles dans le respect des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité pour restituer aux clients leurs articles tout en préservant leur bon état.</p> <p>C11.1 Constituer et vérifier la composition du lot des articles d'un même client sur une même commande.</p> <p>C11.2 Mettre sous housses plastiques ou tissus les articles avant remise au client.</p> <p>C11.3 Classer et ranger les articles sur le convoyeur ou hors convoyeur.</p> <p>C12 Effectuer un contrôle final avant la remise des articles aux clients afin de s'assurer de la qualité des prestations réalisées.</p> <p>C12.1 Contrôler chaque article selon les critères qualité.</p> <p>C12.2 Identifier et traiter les anomalies.</p>		<p>La constitution du lot est juste (lot complet au regard du ticket client) et vérifiée.</p> <p>Les opérations de mise sous housse sont correctement mises en œuvre (mode opératoire respecté, positionnement de l'article adéquat, gestuelle adaptée...), sur tout type d'article et dans le respect des règles de sécurité.</p> <p>Les opérations sont réalisées avec précision, vigilance et dans les délais impartis (maîtrise du délai de traitement en fonction de l'activité du magasin et du soin appliqué à l'article).</p> <p>Les articles sont classés et rangés (sur le convoyeur ou hors convoyeur) selon leur spécificité. Les règles et consignes de rangement, de préservation et d'hygiène des articles sont identifiées et mises en œuvre.</p> <p>L'aspect de chaque article est vérifié avant la mise sous housse. Toute anomalie est repérée et traitée selon les procédures (renvoi éventuel vers les postes de repassage ou détachage).</p> <p>Le contrôle final est réalisé conformément aux consignes. Les résultats obtenus sont conformes aux spécifications de qualité attendues.</p>

SYNTHÈSE DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Bloc 1 : Accueil des clients, réception et restitution des articles du pressing, encaissement des prestations.	Bloc 2 : Tri, préparation, et détachage, lavage, nettoyage à sec et séchage des articles du pressing.	Bloc 3 : Repassage, emballage et rangement des articles du pressing.
C1 Assurer efficacement la relation client en appliquant les standards du magasin afin de fidéliser et améliorer la satisfaction des clients.	C5 Mettre en œuvre les techniques de détachage et de pré-brossage adaptées, dans le respect des procédures, règles d'hygiène et de sécurité, afin d'éliminer les salissures et les taches tout en préservant le bon état des articles.	C9 Mettre en œuvre, dans le respect des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité, les techniques de repassage tout en préservant le bon état des articles, afin d'obtenir des articles repassés, pliés et conformes aux attendus des clients.
C2 Diagnostiquer les articles remis par les clients par un examen complet afin d'identifier les traitements adéquats, conseiller et vendre aux clients des prestations adaptées.	C6 Entretenir les postes de détachage et les matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.	C10 Entretenir les postes de repassage et les matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.
C3 Enregistrer et encaisser les prestations en appliquant les standards du magasin et les procédures de contrôle pour clôturer la vente et lancer les travaux de pressing.	C7 Mettre en œuvre, dans le respect des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité, les procédures de lavage, de nettoyage à sec et de séchage adaptées en préservant le bon état des articles, afin d'obtenir des articles propres et conformes aux attendus des clients.	C11 Conditionner et stocker les articles dans le respect des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité pour restituer aux clients leurs articles tout en préservant leur bon état.
C4 Ranger et entretenir le comptoir d'accueil et les matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.	C8 Entretenir les postes de lavage et de séchage et les matériels utilisés en appliquant les standards du magasin et les consignes afin de maintenir le magasin dans un état de propreté, de sécurité et de qualité de service.	C12 Effectuer un contrôle final avant la remise des articles aux clients afin de s'assurer de la qualité des prestations réalisées.