

LA LOGISTIQUE AU SERVICE DU CLIENT

CAP Équipier Polyvalent du Commerce	
Compétences	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none">• Accueillir le client• Informer le client• Acheminer les produits vers la surface de vente• Ranger et compter les produits• Enregistrer le comptage et rendre compte	<ul style="list-style-type: none">• La communication commerciale• La demande du client• La traçabilité• Les organismes de contrôle• L'inventaire• L'entreprise (Le marché de l'entreprise : l'offre, la demande, l'environnement)
Co-int Mathématiques	

Le portrait de l'organisation



▪ L'expérience client en 2022

<https://www.youtube.com/watch?v=qoe6ACcL66k>



▪ Découverte du site Décathlon

<https://engagements.decathlon.fr/lhistoire-de-decathlon-nos-dates-cles>



Année de création et nom du créateur : **En 1979 par Michel Leclercq**

Nombre de points de vente en 2022 : **1751 points de vente**

Nombre de salariés en 2022 : **104 116 coéquipiers**

Principales marques propres de l'enseigne : **Tribord, Quechua, Kalenji, Artengo, B Twin**

Évènement majeur en 2005 : **QUECHUA lance la fameuse tente "2 Seconds", succès et symbole de la démarche d'innovation de DECATHLON.**

Le contexte professionnel

Vous êtes recruté(e) en qualité de vendeur(se) sportif chez Décathlon dans le point de vente situé à Orange.

En cette fin d'année et dans le cadre de vos missions, vous devez accueillir et informer le client, et réaliser l'inventaire de certains stocks.



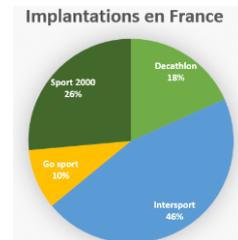
<https://www.decathlon.fr/store-view/magasin-de-sports-orange-0070030100301>



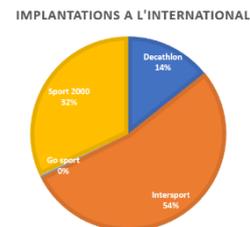
Activité 1 : Caractériser le marché de l'entreprise

Le responsable du point de vente souhaite vous sensibiliser au contexte économique très concurrentiel sur le marché de la distribution d'articles de sport.

1.1 Représenter, à l'aide d'un tableur, un diagramme circulaire sur le nombre d'implantations en France des quatre principales enseignes d'articles de sport



1.2 Représenter, à l'aide d'un tableur, un diagramme circulaire sur le nombre d'implantations à l'international des quatre principales enseignes d'articles de sport



1.3 Observer et commenter vos graphiques

.....

.....

.....

.....

1.4 Répondre aux questions à l'aide du Document 1

- Qui est le principal concurrent de Décathlon en France ? **Intersport**
- Quelle entreprise réalise le plus gros chiffre d'affaires en France en 2022 ? **Déathlon**
- Quelle entreprise réalise le plus gros chiffre d'affaires à l'International en 2022 ? **Déathlon**
- Quelle entreprise se fait racheter par Intersport ? **Go sport**
- Quelle autorité française doit donner son accord pour autoriser le rachat d'une entreprise par une autre ? (Pour vous aider : <https://www.youtube.com/watch?v=zXDxeo9krhE>)

L'autorité de la concurrence

Document 1 : Le marché de la distribution d'articles de sport en France en 2023

Comparatif des quatre principales enseignes du commerce spécialisé

Enseigne	Implantations en France	Implantations à l'international	Chiffre d'affaires en France	Chiffre d'affaires à l'international	Modèle de développement
	325	72 pays (1600 magasins)	4,7 milliards d'euros (2022)	15,4 milliards d'euros (2022)	Développement en propre
	813 (avant rachat de Go Sport)	Environ 6000 magasins dans une soixantaine de pays	3,2 milliards d'euros (2022)	14 milliards d'euros (2022)	Coopérative de commerçants
	169 (87 magasins franchisés)	Une quarantaine de magasins en master franchise	357 millions d'euros (2021)	NC	Intégré et franchise
	470 (630 magasins toutes enseignes confondues)	Près de 3 600 magasins dans plus de 20 pays	NC	5,3 milliards d'euros	Coopérative de commerçants

Sources : Enseignes, Insee, Presse, études



Activité 2 : Accueillir et informer le client

Ce matin, vous devez gérer les appels téléphoniques, et accueillir et répondre aux différentes demandes d'information des clients.

2.1 Rédiger une annonce d'accueil téléphonique professionnelle et personnalisée

Votre annonce d'accueil
Bonjour, Magasin Décathlon Orange, Votre Prénom, en quoi puis je vous aider ?

2.2 Argumenter : « Pensez-vous qu'il soit possible d'entendre un sourire au téléphone ? »

Le sourire est communicatif autant en face à face que par téléphone.

2.3 Répondre aux différentes demandes des clients à l'aide du Document 2

Demandes des clients	Réponses apportées aux clients
Pouvez-vous me communiquer l'adresse de votre magasin ?	Notre magasin se situe Chemin de la Palud à Orange.
Quels sont les horaires d'ouverture de votre magasin ?	Notre magasin est ouvert du lundi au samedi de 9h30 à 19h.
Pouvez-vous me communiquer le nom du responsable de votre magasin ?	Le directeur de notre magasin est Derancy Pierre.
Est-ce que votre magasin sera ouvert le 24 Décembre ?	Notre magasin sera ouvert le 24 Décembre, cependant il fermera exceptionnellement ses portes à 14h30.
Je voudrais savoir si votre magasin possède un service atelier.	Notre magasin à un service atelier, vous pouvez prendre RDV directement sur notre site internet.
Je voudrais savoir si votre magasin est ouvert le dimanche.	Je suis désolé mais notre magasin est fermé le dimanche.



[Prendre RDV dans mon magasin >](#)

Magasin 82% de clients satisfaits [1247 Commentaires](#)

Atelier | Decathlon 88% de clients satisfaits [40 Commentaires](#)

[Voir les autres magasins](#)

Contacter le magasin



Contactez-nous: [+33490111750](tel:+333490111750)



[Prendre RDV dans mon magasin](#)



[Contactez notre équipe](#)



Chemin de la Palud
84100 Orange
[Itinéraire](#)



Horaires d'ouverture

Lundi	09:30 - 19:00
Mardi	09:30 - 19:00
Mercredi	09:30 - 19:00
Jeudi	09:30 - 19:00
Vendredi	09:30 - 19:00
Samedi	09:30 - 19:00
Dimanche	Fermé

Ouverture exceptionnelle

DÉCEMBRE
24
2023
09:30 - 14:30

Fermeture exceptionnelle

DÉCEMBRE 25 2023	JANVIER 1 2024
-------------------------------	-----------------------------

Un mot de bienvenue

Bienvenue dans votre magasin Decathlon ORANGE ! Une équipe de passionnés, conviviale et chaleureuse est à votre service pour vous satisfaire et répondre à vos besoins. Optez pour la proximité, et retrouvez 100% de l'offre disponible en magasin ou sur commande via notre application DECATHLON. À très vite, on vous attend nombreux !

pierre.derancy@decathlon.com, votre responsable de magasin.



Activité 3 : Acheminer les produits vers la surface de vente

La RFID est une étiquette munie d'une puce d'identification. Chaque produit peut être ainsi suivi à distance, quels que soient les volumes, pour mieux servir le client, en temps et en heure.

3.1 Rechercher sur internet la signification de « RFID »

Radio Frequency Identification

3.2 Préciser à quel moment les puces RFID sont incorporées au produit

Les puces sont incorporées aux produits directement à la fabrication en usine.

3.3 Indiquer les éléments qui permettent d'affirmer que la traçabilité des produits est facilitée avec les puces RFID

Le produit est constamment tracé du lieu de fabrication jusqu'à la vente.

3.4 Indiquer la procédure à suivre pour les clients au passage en caisse

Les clients doivent déposer les produits dans un bac, le prix à payer s'affiche instantanément.

3.5 Préciser le principal avantage pour les clients La rapidité

3.6 Repérer, à l'aide du Document 3 et de vos connaissances, les autres fonctions des puces RFID

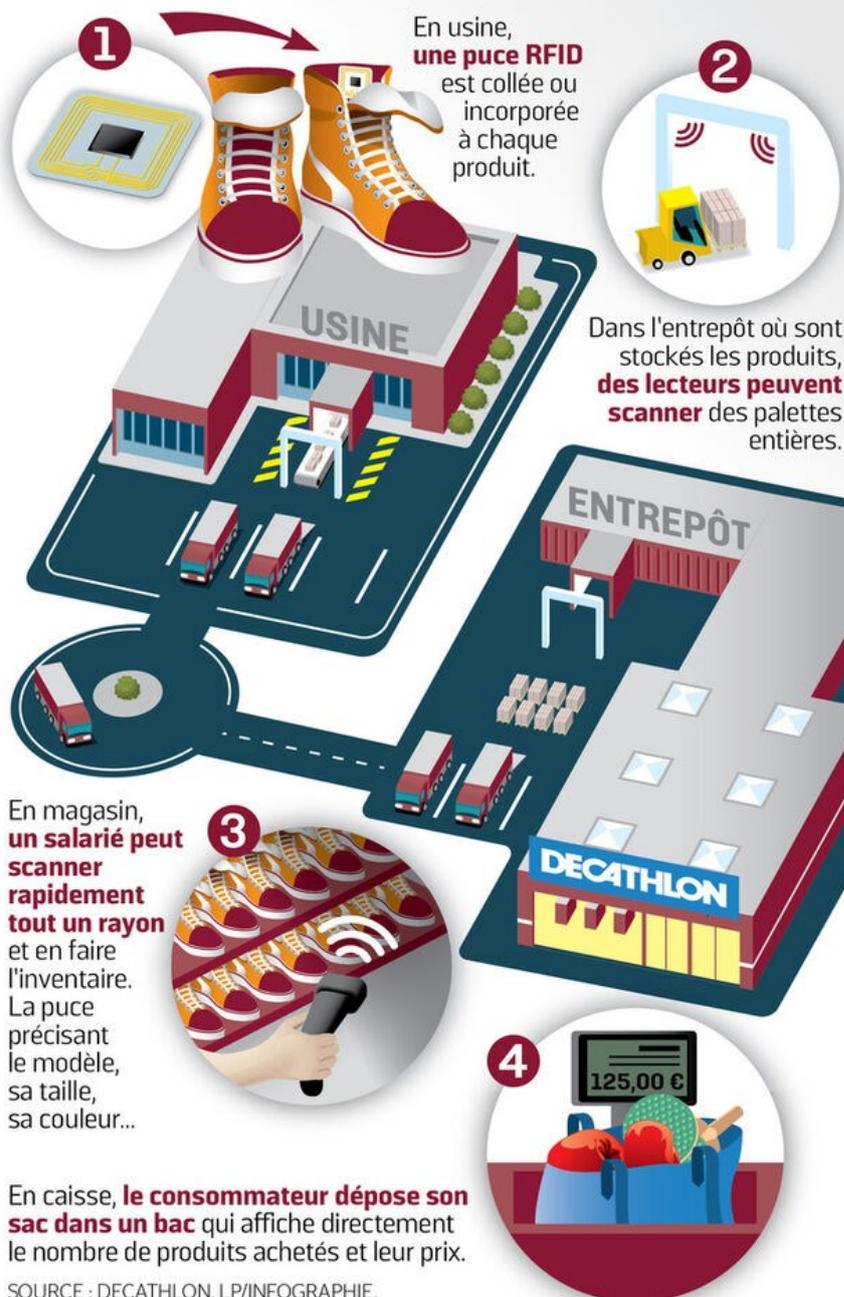
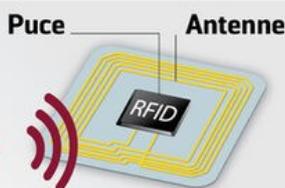
- La puce RFID peut servir d'antivol
- La puce RFID peut servir à surveiller l'état des stocks
- La puce RFID facilite les inventaires



La RFID dans la logistique Decathlon Le Parisien

La puce est associée à une antenne, ce qui lui permet de recevoir et de répondre aux requêtes radio émises par un lecteur émetteur-récepteur.

La puce et l'antenne sont alimentées et **activées par les ondes provenant du lecteur.**



SOURCE : DECATHLON.LP/INFOGRAPHIE.



La RFID, québécois ? – Cas d'entreprise : Décathlon

https://youtu.be/D_t9j-wtpUo?si=UaZljyqK45GZB7lr

Activité 4 :

Compter les produits, enregistrer le comptage et rendre compte

Votre collègue de travail vous demande de l'assister pour réaliser l'inventaire de son rayon, il vous donne quelques éléments règlementaires afin de développer vos compétences.

4.1 Indiquer à partir du Document 4 si chacune des affirmations est vraie ou fausse

Affirmation	Vrai	Faux
L'inventaire est obligatoire pour un commerçant	X	
	A	A#
Au moins deux inventaires doivent être réalisés dans une année		X
	B	C#
Pour réaliser leur inventaire certains points de vente doivent fermer	X	
	C	D#
L'inventaire permanent consiste à tenir à jour en temps réel l'état des stocks	X	
	D	F#
L'inventaire annuel consiste à compter les produits en stock une fois par an avant la clôture de l'exercice comptable	X	
	E	G#
L'inventaire tournant consiste à réaliser l'inventaire par des salariés à tour de rôle		X
	F	G



Je contrôle mes affirmations
en déverrouillant le coffre-fort
<https://ladigitale.dev/digilock/#!//662762cfa23b8>

4.2 Répondre aux questions ci-dessous à partir du Document 5

- Quelle technologie permet aux raquettes d'inventaire de comptabiliser les produits ?

La RFID

- Quel est le principal avantage de cette raquette d'inventaire ?

La rapidité (5 fois plus vite)

- Quelles caractéristiques sur les produits cette raquette permet-elle d'obtenir ?

Le modèle, la taille, la couleur

- En quoi ces informations peuvent être utiles au chef de rayon ?

Cela permet de connaître la disponibilité des produits et de préparer les commandes à venir.



Document 4 : L'inventaire est une étape incontournable dans la vie d'un commerce

L'article L.123-12 du code de commerce impose aux commerçants de réaliser, au moins une fois tous les 12 mois, un inventaire complet de l'ensemble des actifs et des passifs de l'entreprise. Cela se traduit souvent par un inventaire physique des stocks réalisés fin décembre avant la clôture de l'exercice comptable. Mais il existe d'autres formes d'inventaires qui ont l'avantage de ne pas mobiliser le personnel sur une journée ou plus. En effet, lors d'un inventaire annuel, il n'est pas rare que le commerçant soit contraint de fermer sa boutique et donc de perdre un ou plusieurs jours de chiffre d'affaires [...]. Le plus connu des inventaires est donc l'inventaire annuel : le commerçant compte les produits en stock une fois par an avant la clôture de l'exercice comptable. C'est une formule qui convient lorsqu'on a peu de marchandises [...]. Il est aussi possible d'opter pour un inventaire permanent, notamment à l'aide d'un logiciel de caisse intégrant une fonctionnalité de gestion des stocks. C'est un gain de temps évident et cela permet d'avoir une vision en temps réel de son activité. Une autre méthode d'inventaire utilisée par certaines entreprises consiste à réaliser des inventaires tournants [...] : tous les mois, tous les trimestres ou tous les semestres. Le but est qu'à la fin de l'année, tous les produits aient pu être comptabilisés [...].

<https://www.jdc.fr/blog/obligations-commerçants-matiere-dinventaire>

Document 5 : La raquette d'inventaire



LA RAQUETTE DU FUTUR DÉJÀ PRÉSENTE CHEZ DECATHLON

Les « raquettes d'inventaire » assistent le collaborateur en magasin. Elles permettent de réaliser des inventaires précis et complets où sont consignées toutes les informations utiles (modèle, taille, couleur, disponibilité...). « Tout est plus simple et plus rapide ! » précise Eric Meurisse, vendeur dans le magasin de Villeneuve d'Ascq.

En effet, le collaborateur peut réaliser les opérations d'inventaire environ 5 fois plus vite grâce à la RFID ! Le travail est rendu plus simple, lui permettant un gain de temps considérable, qui se répercute sur sa disponibilité auprès du client. « Après ces changements, on se voit mal revenir aux anciennes méthodes ! » conclut le vendeur.



Le chef de rayon vous demande de réaliser un inventaire tournant au rayon alimentation afin de déterminer le stock réel de plusieurs références sans puce RFID. Le comptage doit se faire de droite à gauche et de haut en bas.

4.3 Réaliser l'inventaire du stock réel de certains produits en rayon et en réserve

Référence	Stock en rayon	Stock en réserve	Stock réel
8735007			7
8822359			8
Mulebar40			25
8662070			11

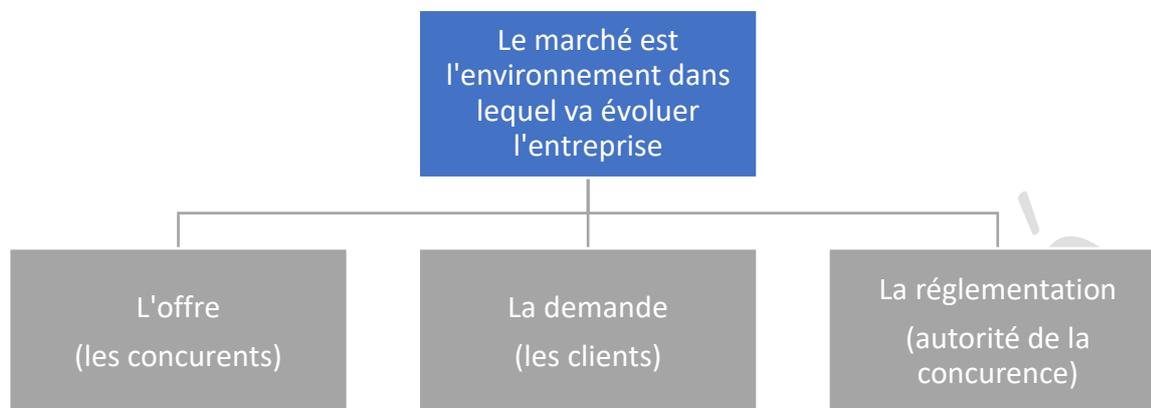


Je contrôle mes affirmations
 en déverrouillant le coffre-fort
<https://ladigitale.dev/digilock/#/l/662765a598616>



SYNTHÈSE

Le marché de l'entreprise



L'accueil et l'information du client

Dans un point de vente en libre-service, l'accueil du client revêt un enjeu essentiel car les interactions humaines sont limitées et doivent être de qualité. L'information transmise aux clients doit être fiable et précise.

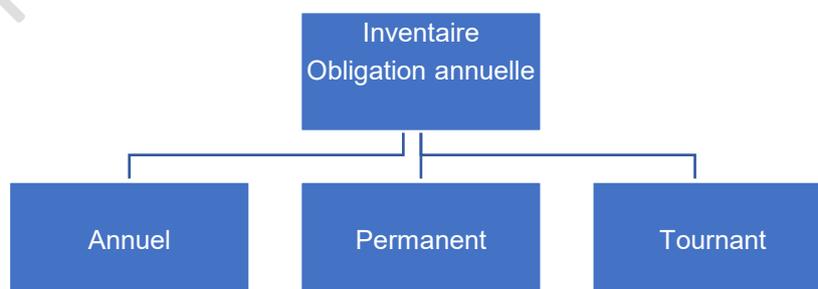
L'acheminement des produits vers la surface de vente

La technologie RFID permet de suivre la marchandise tout au long d'une chaîne logistique grâce à des capteurs qui interagissent avec des étiquettes à radiofréquence apposées sur les produits.

Usine	Entrepôt	Point de vente
-------	----------	----------------

Le comptage des produits et l'enregistrement

L'inventaire est une opération qui consiste à établir le stock de la marchandise dans un *point de vente*.



Travaux pratiques À réaliser en magasin pédagogique !

Objectif : Réaliser un inventaire

Modalité d'animation envisageable :

- Les élèves rangent les produits en vue du comptage et découpent le point de vente en plusieurs zones.
- Les élèves reportent les comptages sur une fiche d'inventaire (Annexe 1) et complètent l'état d'inventaire (Annexe 2).
- Chaque zone devra être comptée au moins deux fois par des élèves différents afin de s'assurer de la bonne réalisation du travail.

Documents ressources :

- Fiche inventaire
- État d'inventaire

Annexe 1 : Fiche inventaire (à reproduire)

Fiche inventaire n°	
Nom de l'inventoriste :	Zone :
Nom du produit : Marque : Poids, quantité :	Référence (code-barres) :
Quantité en surface de vente	Quantité en réserves



