

Vendeur conseiller commercial

RNCP23932 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34502
Code(s) ROME	D1212, D1401, D1408, D1403, D1214
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/12/2021

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000073

Partenaires habilités

72 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 72 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AADPSFP	78035020300011	Former et organiser l'évaluation
ACIF ENTREPRISES	44334384300019	Former et organiser l'évaluation
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE (ADEN ENTREPRISE)	78071407700069	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DU LAC	41058110200010	Former et organiser l'évaluation
CCI DES HAUTES PYRENEES	18650001300054	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION SAINT-ETIENNE	13002170200084	Former et organiser l'évaluation
CCIL GRAND LILLE CEPRECO	13002271800188	Former et organiser l'évaluation
CCIMBO IFAC - CAMPUS DES METIERS	13002293200086	Former et organiser l'évaluation
CCI REGION OCCITANIE	13002247800296	Former et organiser l'évaluation
CCI SUD FORMATION CFA LR - MENDE	13002247800437	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 72 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp23932-vendeur-conseiller-commercial/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Vendeur Conseiller Commercial exerce son activité au sein d'entreprises commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes), industrielles et agricoles (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, de petits équipements, de fournitures industrielles, agricoles), de services ou de plateformes en ligne (vente de prestations : entretien, location de matériel, communication publicitaire).

Placé sous la responsabilité d'un responsable du développement des ventes, d'un chef de rayon, d'un responsable de magasin ou d'un commerçant, il peut également assurer une fonction d'assistant auprès d'un attaché commercial.

intervient essentiellement dans le contexte de ventes simples, et peut s'adresser à une clientèle à distance ou en face à face.

Domaine d'activités commun

1/Promotion, conseil et vente

La prise en compte de son environnement de travail afin d'ajuster son comportement à ses caractéristiques, l'actualisation de ses connaissances sur les produits/services commercialisés, la prise de contact client, la mise en place d'une démarche de questionnement sur son profil et ses besoins, le conseil et le développement d'un argumentaire de vente, la conclusion de la vente

Domaines d'activités spécifiques au contexte professionnel

2/Collaboration à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente

La participation aux actions du plan de merchandising, à l'assortiment et à la valorisation des produits et services, l'utilisation des supports de communication commerciales, la réception des marchandises, leur contrôle, et leur étiquetage, la réalisation des encaissements, l'accueil téléphonique

3/Conduite d'entretien téléphonique

L'émission ou la réception d'appels téléphoniques

La conduite d'un entretien téléphonique respectant les scripts définis, la réalisation d'une vente et de prestations complémentaires ou additionnelles par téléphone, la prise en compte de ses axes d'amélioration

4/Réalisation d'actions de prospection

La préparation des actions à mener, la recherche d'informations sur les profils des clients, la préparation d'une prise de rendez-vous et les outils à utiliser, l'utilisation et la qualification d'un fichier client, la prise de rendez-vous, le reporting et l'ajustement des actions avec son responsable

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées

Promouvoir, conseiller et vendre

Adopter un comportement professionnel

Se tenir informé des évolutions des ventes effectuées par sa structure

Participer à la promotion des produits/services commercialisés

Actualiser ses connaissances sur les produits et services

Adapter sa communication en fonction de son contexte

Questionner le client

Conseiller le client sur les prestations les plus adaptées à ses besoins

Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente

Vérifier la quantité et la qualité des marchandises au regard du bon de commande établi

Effectuer l'étiquetage des produits et la pose d'antivols

Ranger les produits dans les linéaires

Réaliser le réassort des rayons

Conduire les entretiens téléphoniques en plateforme

Maintenir sa concentration durant la conduite des entretiens téléphoniques

Entrer en relation avec son interlocuteur, en suivant le protocole défini

Gérer son stress et ses émotions

Identifier le script à utiliser

Dérouler les différentes étapes de l'entretien

Prendre en compte les axes d'amélioration demandés

Réaliser les actions de prospection

Organiser les actions à mener en préparant les différentes étapes de leur mise en œuvre

Recueillir des informations sur les prospects/clients à contacter

Qualifier le fichier clients

Préparer les prises de rendez-vous à réaliser et les outils à utiliser

Décrocher des rendez-vous

Effectuer le reporting des actions de prospection

Blocs de compétences

RNCP23932BC01 — Promouvoir, conseiller et vendre

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

En instaurant une relation de confiance, et en mettant en œuvre un questionnement visant à connaître le profil et les besoins des clients/prospects, réaliser des entretiens de ventes contribuant à l'atteinte des objectifs commerciaux de l'enseigne ou de la marque, en s'assurant de la satisfaction et de la fidélisation des clients

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Les candidats doivent présenter les productions suivantes :

Un dossier de préparation à la vente contenant les présentations suivantes :

ü

L'entreprise

ü

Le produit

ü

Le script/argumentaire

ü

Le book/catalogue produit

La réalisation à l'oral et de façon individuelle d'un entretien de vente basé sur le dossier préparé

Mise en situation/jeu de rôle

En formation continue (salarié)

Les candidats doivent présenter les productions suivantes :

Un dossier de préparation à la vente contenant les présentations suivantes :

ü

L'entreprise

ü

Le produit

ü

Le script/argumentaire

ü

Le book/catalogue produit

La réalisation à l'oral et de façon individuelle d'un entretien de vente basé sur le dossier préparé

Mise en situation/jeu de rôle

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

RNCP23932BC02 — Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

En exerçant une certaine polyvalence dans ses activités, collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de son point de vente en respectant les procédures internes.

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Les candidats doivent présenter individuellement les productions écrites suivantes :

Une étude écrite individuelle portant sur la présentation de l'implantation des produits dans le magasin

Etude de cas

En formation continue (salarié)

Les candidats doivent présenter individuellement les productions écrites suivantes :

Une étude de cas portant sur la présentation de l'implantation des produits dans le magasin

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

RNCP23932BC03 — Conduire des entretiens téléphoniques

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

En respectant les scripts définis, mener des entretiens téléphoniques en plateforme en gérant son stress et ses émotions, et en gardant un comportement professionnel adapté face aux aléas et nuisances pouvant survenir.

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle)

Mise en situation portant sur un entretien téléphonique (entrant ou sortant) avec script

En formation continue (salarié)

Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle)

Mise en situation portant sur un entretien téléphonique (entrant ou sortant) avec script

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

RNCP23932BC04 — Réaliser des actions de prospection

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

En recueillant préalablement des informations sur les clients et prospects à contacter, mettre en œuvre les actions de prospection permettant de décrocher des rendez-vous en veillant à leur préparation

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle)

Préparation d'un script et prise de rendez-vous

En formation continue (salarié)

Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle)

Préparation d'un script et prise de rendez-vous

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les certifiés sont en moyenne pour 55 à 70% d'entre eux en situation actuelle (juin 2016), dans le secteur du commerce (Commerce de gros et commerce grande distribution). Les autres secteurs sont couverts pour 1 à 7% par domaine, ce qui s'explique par la diversité des secteurs employeurs des métiers de commercial itinérant et télévendeur.

Le vendeur conseiller commercial sera employé dans des entreprises de moins de 50 salariés pour les 2/3 d'entre eux. Cela s'explique par l'adéquation entre les profils des certifiés et les besoins en compétences des entreprises avec des candidats rapidement opérationnels dans des entreprises du secteur du commerce.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur en équipement du foyer

Vendeur en accessoires de la personne

Commercial sédentaire

Commercial auprès des particuliers

Téléconseiller

Télévendeur

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 182 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage · tension 2/5 (Faible) R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · tension 2/5 (Faible) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	103 919
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	20 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine :

- Le président du jury (Personne qualifiée du monde économique)
- Un représentant des salariés
- Un représentant des employeurs
- Un représentant de la CCI/établissement concerné(e)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Idem

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 156 €
Selon la branche	5 465 € – 6 926 €
Prise en charge	Branches concernées
6 156 €	Valeur par défaut · 168 branches
6 926 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP commerces quincaillerie, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP de l'habillement, mercerie, chaussure et jouet, CPNEFP de la Restauration rapide
6 318 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE de l'immobilier, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services), CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
6 593 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE du négoce et de l'industrie des produits du sol, engrais et produits connexes, CPNE industries alimentaires diverses, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés, CPNEFP des entreprises d'expédition et d'exportation de fruits et légumes
6 219 €	CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNE du négoce et distribution de combustibles solides, liquides, gazeux et produits pétroliers, CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles, CPNEFP de la branche des détaillants en chaussures
6 000 €	CPNE de la Plasturgie et des Composites, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie
6 750 €	CPNEFP des commerces de gros
6 404 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
6 375 €	CPNE de la branche de la librairie
6 342 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie
6 326 €	CPNEFP Sports Loisirs
6 307 €	CPNEFP Import-Export
6 301 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
6 247 €	CPNEFP de la Branche des organismes de formation
6 226 €	CPNE-FP Industries céramiques
6 210 €	CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
6 185 €	CPNEFP de la Publicité
6 178 €	CPNE Banque
5 800 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
5 580 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
5 465 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2021
--	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP14228

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36865

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

CCI France : www.cci.fr

site negoventis

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23932/>