

CQP Conseiller de vente horlogerie-bijouterie

RNCP31057 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	45529, 23670
Code(s) ROME	D1214
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3240 — Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
Date d'échéance	21/07/2022

Certificateur(s)

FEDERATION DE L'HORLOGERIE · SIRET : 78435895400047

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie - Union de la bijouterie horlogerie

<http://www.u-b-h.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/La Conseiller/ère de vente en horlogerie-bijouterie accueille, informe et oriente la clientèle sur un point de vente dans le respect des exigences de service et de qualité de l'entreprise.

Il/elle vend des montres et des bijoux en appliquant les techniques de vente relatives aux produits, en utilisant le multicanal et les outils adéquats et en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle en faisant appel à des connaissances techniques horlogères et bijoutières sur les articles qu'il transforme en arguments de vente.

Il/elle propose les services associés ou d'après-vente et selon la demande, il/elle peut effectuer des opérations simples de service après-vente (SAV).

Il procède à l'encaissement et à la facturation.

Il/elle participe à la fidélisation de la clientèle du magasin, à la présentation, la mise en valeur des produits et à la construction des vitrines et il/elle assure la tenue du magasin dans le cadre de la politique de merchandising de l'entreprise.

Il/elle intègre les paramètres de sécurité dans la situation de vente, d'accueil et de prise de congé du client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées :

Capacité à accueillir le client en magasin

Capacité à analyser le besoin et à argumenter une vente

Capacité à conclure une vente et à fidéliser la clientèle

Capacité à renseigner et à apporter des conseils techniques sur les produits d'horlogerie bijouterie

Capacité à proposer un service et une opération après vente

Capacité à facturer et à réaliser un encaissement

Capacité à mettre en oeuvre la politique merchandising

Capacité à mettre en oeuvre les procédures de sécurité des personnes et des produits

Blocs de compétences

RNCP31057BC01 — Facturation et encaissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Procéder à l'ouverture et à la fermeture de la caisse
- Expliquer les différentes conditions de ventes possibles
- Appliquer la détaxe si nécessaire
- Procéder à l'encaissement
- Etablir une facture en respectant les procédures de l'entreprise
- Etablir les documents nécessaires relatifs à la vente d'une montre ou d'un bijou

Modalités d'évaluation :

Analyse de cas

RNCP31057BC02 — Accueil client en magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Accueillir le client dans l'esprit de l'entreprise ou d'une marque
- Assurer un accueil multi-clients

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

RNCP31057BC03 — Analyse du besoin et argumentation de la vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Questionner et identifier les besoins du client
- Conseiller et assister le client dans ses choix
- Proposer une montée en gamme, une vente complémentaire ou un service
- Expliquer les garanties
- Répondre aux objections du client

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

RNCP31057BC04 — Contribution à la sécurité des produits et des personnes

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Appréhender les notions de risques en Horlogerie-Bijouterie
- Contribuer à la sécurité des personnes, des biens

Modalités d'évaluation :

Analyse de cas

RNCP31057BC05 — Conclusion de la vente et fidélisation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Renseigner le client sur l'offre de produits et sur les services
- Renseigner le client quant à sa demande sur les offres tarifaires et les avantages magasin
- Réaliser la vente
- Appliquer la réglementation en vigueur liée à la vente de produits bijoutiers/horlogers
- Proposer le programme de fidélisation en vigueur dans l'entreprise
- Prendre congé conformément à la pratique en vigueur dans le magasin

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

RNCP31057BC06 — Participation au merchandising et à la dynamique commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Disposer les produits dans les vitrines, les présentoirs
- Contribuer au bon état marchand du magasin
- Participer à la mise en place d'opérations commerciales
- Appréhender la dynamique commerciale et y participer
- Participer à la dynamique d'équipe (appréhender son rôle au sein du magasin, savoir se situer dans l'équipe, communiquer avec l'ensemble de l'équipe, apporter des conseils aux nouveaux collaborateurs)

Modalités d'évaluation :

Constitution d'un dossier à partir d'une action commerciale réalisée en entreprise, accompagné d'une soutenance orale devant un jury

RNCP31057BC07 — Renseignement et conseil technique sur les produits

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mettre en avant les renseignements techniques d'une montre pour conseiller
- Mettre en avant les renseignements techniques sur les produits bijoutiers en métal avec ou sans pierres pour conseiller
- Indiquer les possibilités d'adaptation des bijoux ou montres

Modalités d'évaluation :

Analyse de cas visant à la construction d'un argumentaire technique

RNCP31057BC08 — Proposition d'un service et d'une opération après-vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Identifier la demande du client
- Examiner et/ou manipuler le produit défectueux ou présentant un dysfonctionnement
- Appliquer les procédures simples de SAV dans le cadre d'un retour produit
- Conseiller et informer le client sur les services après-vente
- Proposer une intervention après-vente au client
- Prendre en charge le produit
- Etablir un devis, rédiger un ordre de réparation
- Réaliser une intervention simple de SAV : changement de piles sur les montres simples ; changement et pose d'accessoires (bracelets ...) ; mise à taille des bracelets ; nettoyage des bijoux
- Restituer la montre / le bijou au client
- Gérer une réclamation, un litige client

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

La branche du commerce de détail de l'Horlogerie Bijouterie rassemble les entreprises relevant de la CCN n°3240 et répertoriées sous le code NAF de l'INSEE 47.77Z « Commerce de détail d'articles d'horlogerie et de bijouterie en magasin spécialisé ».

Ces entreprises se répartissent en trois principaux types d'activité :

- le commerce de détail d'horlogerie-bijouterie
- le commerce de détail de bijouterie fantaisie
- le commerce de détail spécialisé en horlogerie

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur/ Vendeuse en Horlogerie Bijouterie

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 2 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 794 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · tension 2/5 (Faible) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	34 072
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	42 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

- Le Président de la CPNEFP ou son représentant ;
- Le Vice-président de la CPNEFP ou son représentant ;
- 1 représentant du collège salarial nommé par la CPNEFP ;
- 1 représentant du collège patronal nommé par la CPNEFP

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/07/2022
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Union de la Bijouterie Horlogerie

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31057/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4
Montant total engagé	10 913 €
Coût moyen par dossier	2 728 €
Durée moyenne	238 h
Période	01/2021 – 10/2021
France compétences	83 %
Reste à charge titulaire	17 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.