

Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée

RNCP34020 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255w
Formacode(s)	34536
Code(s) ROME	D1212
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/05/2019
Date d'échéance	24/05/2024

Certificateur(s)

RESEAU DUCRETET · SIRET : 79932067600015

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD P	39074560200032	Former et organiser l'évaluation
ASSOC POUR PROMOTION CENTRE TECHNOLOGIE	34762032000023	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L ARTISANAT	18350021400014	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L ARTISANAT	18974011100019	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans un contexte d'émergence des techniques numériques, le titre Vendeur(se) de l'Electrodomestique et du Multimédia (VEM), avait été créé en 1992 sous le libellé VEGP (Vendeur(se) de l'Electronique Grand Public), puis adapté régulièrement pour répondre aux besoins de compétences spécifiques des entreprises de la distribution des équipements techniques de la maison (Audiovisuel, multimédia, informatique, téléphonie, électroménager...).

Mis en oeuvre par les CFA du Réseau DUCRETET, ce titre a permis de former avec succès près de 4 600 apprentis constituant ainsi une pépinière de jeunes professionnels spécialisés, directement employables et évolutifs (le taux moyen d'insertion professionnelle à 6 mois, pratiquement constant depuis la première promotion sortie en 1993, est proche de 90%).

Afin de garantir une parfaite adéquation emploi-formation dans ce contexte d'évolution intense et rapide des technologies et des marchés, l'association Réseau DUCRETET s'est appliquée à adapter sans cesse les référentiels de son titre aux besoins du marché tout en veillant à l'évolutivité des jeunes confrontés aux progrès fulgurants de la digitalisation.

Aujourd'hui, le champ professionnel visé par le titre VEM du Réseau DUCRETET est fortement impacté par les évolutions de la connectivité, de l'internet des objets (IoT) et de l'IA (Intelligence Artificielle) qui favorisent l'émergence de nouvelles fonctionnalités et usages au sein des familles de produits comme :

- Domotique (Smart Home) intégrant les systèmes de sécurité et alarme, les automatismes des éclairages, volets roulants... ;

- Systèmes audio-vidéo "multiroom", home cinéma... ;
- Santé et bien-être ;
- Maintien à domicile (personnes âgées, handicapées...).

A la convergence de tous ces produits, systèmes et services, les compétences sur les réseaux domestiques IP et les techniques de connectivité constituent dorénavant un socle essentiel à l'exercice du métier de vendeur-conseil.

Par ailleurs, les représentants des professionnels, membres de la commission Emploi/Formation du Réseau DUCRETET, ont mis en évidence la nécessité de faire évoluer le référentiel du titre afin de l'adapter aux nouvelles techniques et pratiques de commercialisation des produits et/ou systèmes et/ou services :

- Exigence accrue des consommateurs en termes de qualité d'accueil, de conseil et de service ;
- Logique de vente produit vers solution dédiée à un ou des usage(s) (dématérialisation, abonnement, location, approche systémique du besoin client...) ; NB : On entend par « solution », un ensemble cohérent de produits, systèmes et services dédiés à un ou des usages.
- Renforcement de la logique multicanal (omnicanal) ;
- Diversification du lieu de conseil et de vente des solutions : en magasin, à distance ou au domicile du client (cf. système Smart Home nécessitant un diagnostic).
- Dimension environnementale (cf. DEEE, FREC, réemploi...).

Compte-tenu de l'ensemble de ces faits et exigences, l'association Réseau DUCRETET, sur proposition de sa commission Emploi/Formation et après validation de son conseil d'administration, a proposé une évolution des référentiels et du libellé de son titre Vendeur(se) de l'Electrodomestique et du Multimédia (VEM) afin qu'il devienne Vendeur(se)-conseil en Equipements de la Maison Connectée (VEMC).

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités principales

du Vendeur-conseil en Equipements de la Maison Connectée

(VEMC) sont réalisées en présentiel (magasin) et/ou à distance (centre d'appel) et/ou au domicile du client :

- L'accueil et la prise en charge du client ;
- Le conseil et la vente d'une solution adaptée aux besoins du client ;
- Le suivi et la fidélisation du client ;
- L'animation commerciale de son univers marchand ;

Il

s'appuie, ou pas, sur les outils de communication digitale, dans le respect de la culture, de la politique commerciale, de la qualité de service, des procédures et des objectifs de son entreprise.

Pour assurer sa mission, il est essentiel que le

Vendeur-conseil en Equipements de la Maison Connectée :

- Soit, par son professionnalisme (tenue, attitude, comportement et langage), le reflet de la politique générale de son entreprise et de la déontologie propre aux exigences de son métier ;
- Tienne constamment à jour ses connaissances technologiques, commerciales et réglementaires ;
- Assure une veille concurrentielle permanente notamment sur les sites de vente en ligne ;
- Accompagne son client, au-delà de l'acte de conseil et de vente, pour assurer sa fidélisation ;
- Rende attractif son rayon ou point de vente dans l'exercice de son activité en magasin.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les trois blocs de compétences et les compétences incluses du titre

Vendeur-conseil en Equipements de la Maison Connectée sont les suivants :

1. Assurer la relation clientèle :

- Accueillir et prendre en charge un client en s'adaptant au flux client ;
- Identifier et analyser la situation du client dans son parcours multicanal ;
- Assurer le suivi et la fidélisation du client dans le respect de la qualité de service ;
- Prendre en charge les litiges et les difficultés du client afin de lui apporter une solution adaptée.

2. Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée en magasin et/ou à distance et/ou à domicile :

- Identifier et valider les besoins en termes d'usages exprimés ou non par le client ;
- Conseiller, démontrer, argumenter une ou des solution(s) technologiques adaptée(s) au client et traiter les objections ;
- Construire une vente associée de services et équipements complémentaires ;
- Déclencher et finaliser la vente de la solution.

3. Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand :

- Identifier les acteurs de la profession, leur rôle, leur fonctionnement et respecter le cadre réglementaire (consommation et environnement) ;
- Assurer une veille permanente sur les nouvelles technologies (produits et systèmes), les services et la concurrence ;
- Participer à la dynamique et la gestion commerciale de son univers marchand ;
- Analyser son activité et l'adapter en fonction de ses résultats.

Blocs de compétences

RNCP34020BC01 — CVEMC - BC1 - Assurer la relation clientèle, en magasin et/ou à distance et/ou à domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

C1.1 – Accueillir

et prendre en charge un client en s'adaptant au flux client

C1.2 – Identifier

et analyser la situation du client dans son parcours multicanal

C1.3 – Assurer

le suivi et la fidélisation du client dans le respect de la qualité de service

C1.4 - Prendre

en charge les litiges et les difficultés du client afin de lui apporter une solution adaptée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie de la formation en alternance :

- Evaluations des compétences réalisées en centre de formation et entreprise ;
- Evaluations de connaissances réalisées en centre de formation ;
- Soutenance d'un dossier professionnel devant un jury.

Voie de la VAE :

- Dossier conforme aux exigences (cf. règles de délivrance du Réseau DUCRETET) ;
- Soutenance du dossier devant un jury.

RNCP34020BC02 — CVEMC - BC2 – Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée en magasin et/ou à distance et/ou à domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

C2.1 – Identifier

et valider les besoins en termes d'usage exprimés ou non par le client

C2.2 – Conseiller,

démontrer, argumenter une ou des solution(s) technologiques adaptée(s) au client et traiter les objections

C2.3 – Construire

une vente associée de services et équipements complémentaires

C2.4 – Déclencher

et finaliser la vente de la solution

MODALITÉS D'ÉVALUATION

idem BC1

RNCP34020BC03 — CVEMC - BC3 - Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand

LISTE DE COMPÉTENCES

C3.1 –

Identifier les acteurs de la profession, leur rôle, leur fonctionnement et respecter le cadre réglementaire (consommation et environnement)

C3.2 – Assurer

une veille permanente sur les nouvelles technologies (produits et systèmes),
les services et la concurrence

C3.3 –

Participer à la dynamique et la gestion commerciale de son univers marchand

C3.4 –

Analyser son activité et l'adapter en fonction de ses résultats

MODALITÉS D'ÉVALUATION

idem BC1

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le(la) Vendeur(se)-conseil en Equipements de la Maison Connectée (VEMC) évolue dans les entreprises* de la filière professionnelle des équipements techniques de l'habitat, connectés ou non, répondant aux besoins du client :

- Electroménager ;
- Audiovisuel (TV-Hifi- Vidéo) ;
- Multimédia (Téléphonie-Informatique) ;
- Domotique (Smart Home) ;
- Santé/bien-être ;
- Maintien à domicile...

Selon le type d'entreprise, le(la) Vendeur(se)-conseil en Equipements de la Maison Connectée peut exercer son métier en relation avec un consommateur ou un professionnel :

- Sur un lieu de vente (magasin de distributeur ou comptoir d'un grossiste) et/ou ;
- A distance (centre d'appels pour consommateurs ou professionnels) et/ou ;
- A domicile (visite client).
- Typologie des entreprises :
- Grandes surfaces ou grands magasins spécialisés (GSA, GSS et GMS) ;
- Grandes surfaces de bricolage (GSB) ;
- Grossistes en équipements techniques de la maison ;
- Industriels (services commerciaux) ;
- Magasins de distribution spécialisée en équipements techniques de la maison ;
- Plates formes téléphoniques de vente à distance ;
- Sociétés de service, ETT et sociétés de forces de vente supplétives...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois accessibles sont les suivants :

- Vendeur(se)-conseil ;
- Conseiller(ère) commercial(e) ;
- Vendeur(se) ;
- Télé-vendeur(se) ;
- Télé-conseiller(e) ;
- Coach (cf. magasins Apple Store)
- animateur, démonstrateur

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

Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible,
Conditions de travail contraignantes

Salaire médian (mensuel)	1 900 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage · 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)	15 804
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	22 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau d'études BAC toutes séries ou équivalent

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

Le jury de délivrance du titre est composé de six membres dont :

- deux professionnels en activité (collège salariés) ;
- deux professionnels en activité (collège employeurs) ;
- deux représentants de l'association Réseau DUCRETET (sans voix délibérative).

Le Président, issu du collège salariés ou employeurs, est désigné par les membres du jury.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury de délivrance du titre est composé de quatre membres dont :

- un professionnel en activité (collège salariés) ;
- un représentant en activité (collège employeur) ;
- deux représentants de l'association Réseau DUCRETET (sans voix délibérative).

Le Président, issu du collège salariés ou employeurs, est désigné par les membres du jury.

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	9 435 €
Selon la branche	7 779 € – 9 488 €
Prise en charge	Branches concernées
9 435 €	Valeur par défaut · 207 branches
9 488 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNEF de la Publicité
9 453 €	CPNEFP des commerces de gros
9 416 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 826 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 779 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire

Base légale

Date de décision 24/05/2019

Durée de l'enregistrement 5 ans

Date d'échéance de l'enregistrement 24/05/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2017	62	0	87 %	79 %
2016	59	0	83 %	80 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP19190

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39373

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34020/>