

Conseiller de vente en produits de soins naturels

RNCP34533 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	331r, 312
Formacode(s)	34502, 43425, 43438
Code(s) ROME	K1103, D1208, D1507, D1502, D1106
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	30/03/2020
Date d'échéance	17/07/2021

Certificateur(s)

HIPPOCRATUS · SIRET : 43903636900031

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification de Conseiller de vente en produits de soins naturels répond à un besoin socio-économique avec l'émergence, en quelques années, d'un "nouvel écosystème de santé".

La création de la certification de Conseiller de vente en produits de soins naturels a ainsi pour objectif de répondre à une demande actuelle de recherche de bien-être au "naturel", en se focalisant sur trois domaines qui sont la phytothérapie, l'aromathérapie et l'apithérapie.

La phytothérapie, est fondée sur les extraits de plantes et les principes actifs naturels. Un Français sur deux a recours à la phytothérapie. Ce marché connaît une croissance annuelle moyenne de 2 %, réalise 162 Millions de chiffre d'affaires. La compétence en phytothérapie du Conseiller de vente vise à sécuriser l'achat et augmente le volume de ventes.

L'aromathérapie est l'utilisation des Huiles Essentielles pures à des fins thérapeutiques. En France, le secteur de l'aromathérapie, avec ses produits vendus en pharmacie, parapharmacie, boutiques bio, etc. avoisine les 180 millions d'euros de chiffre d'affaires, en hausse de près de 16 % sur un an, selon des données de la société d'étude OpenHealth cumulées sur 12 mois, arrêtées à fin juillet 2015. Ici aussi, il faut sécuriser l'achat par une réelle compétence.

L'apithérapie désigne l'utilisation des produits (miel, propolis, pollen, gelée royale, venin) sécrétés par les abeilles ou récoltés et transformés par elles, dans le but d'améliorer la santé humaine et le bien-être. La valeur des productions issues de la filière apicole française représente environ 134 millions d'euros.

L'emploi de conseiller de vente en produits de soins naturels s'inscrit donc naturellement dans ce nouvel « écosystème de santé » et s'appuie sur de véritables bases scientifiques et chimiques. Il s'exerce soit dans des points de ventes soit comme agents commerciaux, sur un marché français en pleine croissance (37,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires).

ACTIVITÉS VISÉES

Le Conseiller de vente en produits de soins naturels peut réaliser l'ensemble des prestations de vente de produits à base de plantes médicinales (tel que le prévoit l'Article D4211-11 du Code de la santé publique), Huiles Essentielles, produits de la ruche et compléments alimentaires proposés dans les pharmacies, dans les centres de soins bien-être et de cures, dans les parapharmacies, les boutiques bio, ou pour le compte de laboratoires ou de producteurs spécialisés dans ces produits.

- Il (elle) présente et explique les compositions, les qualités et propriétés des produits naturels proposés (à base de plantes médicinales, Huiles Essentielles, produits de la ruche, produits cosmétiques naturels...) et leurs allégations

(effets attendus),

- Il (elle) est capable d'informer, de conseiller et d'orienter les clients :
- Sur des mises en application des produits en fonction de leurs besoins et attentes spécifiques.
- Sur l'utilisation des produits, les risques et les précautions d'emploi à respecter, les posologies, les limites au-delà desquelles l'avis du médecin est requis.
- Il (elle) fidélise le client par la qualité de ses conseils de produits et par la mise en place d'un suivi personnalisé.

S'il (elle) exerce dans le cadre d'un point de vente, il (elle) participe :

- A l'animation, à l'aménagement du point de vente et au développement de l'image de qualité de son entreprise,
- A la sélection des gammes de produits mis en vente et des fournisseurs d'après les critères de qualité retenus en fonction du type de clientèle et de l'image de l'entreprise.

S'il est également le gestionnaire du point de vente, il (elle) est capable :

- De proposer une stratégie de développement commercial,
- De maîtriser les documents comptables et de gestion du suivi de l'activité (Ventes, achats, stocks...).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

CONSEILLER EN PRODUITS DE SOINS NATURELS

Activité A : Accueillir, écouter, informer et accompagner le client

Activités/tâches : Accueillir un client dans l'espace de soins ou de bien-être, l'écouter et analyser ses besoins.

Compétences évaluées : Diriger l'entretien pour comprendre et analyser les attentes du client et les motifs de sa venue dans un espace de vente de produits de phyto-aromathérapie et compléments alimentaires pour la santé et le bien-être.

Activités/tâches : Identifier les possibilités (et limites) de soins naturels.

Compétences évaluées : Suivre des protocoles de questionnements pour comprendre les demandes du client et identifier d'éventuelles contre-indications.

Activités/tâches : Connaître et présenter les allégations des produits et compléments alimentaires naturels et des techniques de soins naturels.

Compétences évaluées : Présenter les différentes formes galéniques, les propriétés et les allégations des principales plantes, Huiles essentielles et produits de la ruche en relation avec les troubles identifiés.

Activité B : Conseiller

et réaliser la vente de produits naturels personnalisés et adaptés

Activités/tâches : Orienter le client sur des types de soins naturels et sur des produits naturels adaptés.

Compétences évaluées :

- Présenter des produits de soins naturels au client en fonction de ses connaissances, et de ses attentes.
- Informer et sensibiliser le client sur les effets attendus.

Activités/tâches : Utiliser et mettre en œuvre des techniques de vente lors de la commercialisation de produits de soins naturels.

Compétences évaluées :

- Construire et développer des argumentaires de présentation et de commercialisation de produits naturels,
- Diriger des échanges pour valider les besoins et attentes des clients,
- Décrire et expliquer des compositions de produits et les processus de fabrication. Expliquer et valoriser les effets des principaux composants et les formes galéniques proposées,
- Sélectionner et maîtriser les arguments pour convaincre des clients en fonction de leurs besoins et de leurs attentes.

Activités/tâches : Pour les agents commerciaux de laboratoires : (Re)présenter des marques de produits de soins naturels. Programmer et gérer des offres promotionnelles et commerciales.

Compétences évaluées :

- Présenter des marques, et des lignes de produits à des clients et/ou à des responsables de boutiques et de points de vente,
- Argumenter sur les vertus et les bienfaits des produits de soins naturels de la marque pour le confort et le bien-être du client,
- Référencer des marques dans des points de vente en fonction de la stratégie et des objectifs d'enseignes.

VENDEUR EN MAGASIN

Activité C : Gérer son espace de vente.

Activités/tâches : Développer et professionnaliser son accueil et sa prise de contact sur la surface de vente.

Compétences évaluées :

- Définir et mettre en place un accueil en 5 points : Sourire, Saluer, Observer, Patienter, Entreprendre... pour assurer une approche et une prise de contact efficace avec le client,

- Rassurer et faire bonne impression (Focus sur la règle des premiers instants).

Activités/tâches : Soigner sa communication verbale et non verbale, adopter une attitude rassurante.

Compétences évaluées :

- Identifier les gestes et attitudes à adopter et selon les valeurs et le positionnement de son entreprise,
- Comprendre et appliquer le principe de la synchronisation dans la vente conseil en magasin,
- Adapter son vocabulaire en fonction de son interlocuteur.

Activités/tâches : Développer sa connaissance des produits et la qualité de l'offre.

Compétences évaluées : Assurer la veille sur les produits et services proposés par l'enseigne :

Etre en alerte sur les produits "tendances", et choisir les supports les plus adaptés.

Activités/tâches : Animation de l'espace de vente. Relation avec l'environnement professionnel.

Compétences évaluées :

- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser l'animation des ventes de la boutique,
- Optimiser les relations avec l'environnement professionnel,
- Organiser le suivi des clients.

Activités/tâches : Optimiser son assortiment. Référencer des fabricants, gérer des commandes.

Compétences évaluées :

- Analyser l'évolution des ventes et des modes,
- Référencer les produits, gérer les commandes et les stocks,
- Rechercher et identifier des soins et des produits naturels nouveaux et connaître les tendances des marchés,
- Sélectionner des fournisseurs et des fabricants pour des produits à commercialiser en fonction de la clientèle du point de vente.

Activités/tâches : Agencer un espace de vente, une boutique de vente de produits.

Compétences évaluées :

- Contrôler la mise en rayon et l'étiquetage en fonction de la saison, des tendances et modes liées au bien-être,
- Procéder à des agencements d'espace de vente en fonction d'une atmosphère, d'ambiances recherchées.

Activités/tâches : Développer une stratégie commerciale.

Compétences évaluées :

Définir des stratégies et des tarifs de commercialisation de produits en fonction du prix d'achat des accords avec des fabricants et de la concurrence.

Activités/tâches : Assurer un suivi comptable et un suivi des ventes et des marges.

Compétences évaluées :

- Réaliser et gérer les opérations

d'administration des achats et des ventes (Caisse, factures, de contrôle des stocks),

- Tenir un tableau de bord de suivi des ventes,
- Calculer et contrôler les marges sur la vente de produits et de soins naturels.

Blocs de compétences

RNCP34533BC01 — Conseiller en produits de soins naturels

LISTE DE COMPÉTENCES

- Diriger l'entretien pour comprendre et analyser les attentes du client et les motifs de sa venue dans un espace de vente de produits de phyto-aromathérapie et compléments alimentaires pour la santé et le bien-être,
- Suivre des protocoles de questionnements pour comprendre les demandes du client et identifier d'éventuelles contre-indications
- Connaître et savoir présenter les différentes formes galéniques, les propriétés et les allégations des principales plantes, Huiles essentielles et produits de la ruche en relation avec les troubles identifiés.
- Présenter des produits de soins naturels au client en fonction de ses connaissances, et de ses attentes,
- Informer et sensibiliser le client sur les effets attendus,
- Diriger des échanges pour valider les besoins et attentes des clients,
- Décrire et expliquer des compositions de produits et les processus de fabrication. Expliquer et valoriser les effets des principaux composants et les formes galéniques proposées,
- Sélectionner et maîtriser les réponses aux objections pour convaincre des clients en fonction de leurs besoins et de

leurs attentes,

- Relayer des campagnes de marques (Innovation, saisonnalité des produits...). Programmer et mettre en place les offres promotionnelles correspondantes sur le point de vente et en assurer la communication,
- Argumenter sur les vertus et les bienfaits des produits de soins naturels de la marque pour le confort et le bien-être du client,

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation n°1 : mise en situation de conseil de produits de soins naturels.

L'apprenant est confronté à différents cas de personnes venant chercher un conseil sur des produits de soins naturels.

L'évaluation porte sur la capacité du candidat à :

- Identifier les troubles du client et reformuler pour vérifier sa bonne compréhension,
- Vérifier l'absence de contre-indications et les éventuelles demandes qui devraient orienter vers le médecin,
- Expliquer les propriétés des plantes médicinales, huiles essentielles et produits de la ruche qu'il conseillerait, la démarche et les effets attendus.

Format : Traitement de 5 demandes de conseils postées via Internet en temps limité (2 h). Évaluation par le jury.

Évaluation n°2 : présentation d'un rapport d'expérience de conseil/vente de produits et de soins naturels

Objectifs associés

- Proposer un argumentaire, des réponses aux objections,
- Être capable d'évaluer la satisfaction du client, d'analyser les performances des stratégies commerciales mises en place en lien avec une expérience professionnelle.

Les étudiants doivent rédiger et présenter une enquête et un rapport sur une expérience de conseils et/ou la commercialisation de produits/soins naturels.

- Résultats de l'enquête de satisfaction des clients et axes d'amélioration possibles.

Format : Rapport de 10 à 15 pages à remettre, suivi d'une soutenance devant un jury (30 min).

RNCP34533BC02 — Vendre en magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser la gestion de son espace de vente.

- Définir et mettre en place un accueil en 5 points : Sourire, Saluer, Observer, Patienter, Entreprendre...pour assurer une approche et une prise de contact efficace avec le client,
- Rassurer et faire bonne impression (Focus sur la règle des premiers instants),
- Identifier les gestes et attitudes à adopter selon les valeurs et le positionnement de son entreprise,
- Comprendre et appliquer le principe de la synchronisation dans la vente en magasin,
- Adapter son vocabulaire en fonction de son interlocuteur,
- Assurer la veille sur les produits et services proposés par l'enseigne : Être en alerte sur les produits "tendances", et choisir les supports les plus adaptés,
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser l'animation du point de vente,
- Optimiser les relations avec l'environnement professionnel,
- Référencer les produits, gérer les commandes et les stocks,
- Sélectionner des fournisseurs en fonction de la clientèle du point de vente et de son environnement,
- Concevoir la mise en rayon et l'étiquetage en fonction de la saison, des tendances et modes liées au bien-être,
- Définir des stratégies et une politique tarifaire.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation n°3 :

Suite du rapport d'expérience réalisé pour la certification du bloc 1.

Valider les compétences transversales de l'emploi :

- Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer),
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service,
- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne pour optimiser l'offre,
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente,
- Optimiser les relations avec l'environnement professionnel,
- Participer à la gestion des flux marchandises,
- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.

Mise en situation

Analyse de la gestion et des ventes de produits dans un espace de vente.

- Analyser les performances commerciales d'un espace de vente, identifier des axes d'amélioration de la gestion d'un espace de vente, lire et analyser des tableaux de bord,
- Connaître l'actualité des marchés liés aux soins et produits naturels,
- À partir de tableaux de bord et d'une enquête auprès de la clientèle, le candidat doit analyser le pilotage de l'activité commerciale d'un espace de vente,
- À la suite de ses analyses, il doit préconiser des axes d'amélioration de la gestion et des ventes et des marges en fonction des objectifs fixés.

Format : Étude de cas de 10 à 15 pages à remettre, suivi d'une soutenance devant un jury (30 min).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller de vente en produits de soins naturels exerce son activité dans :

- Des espaces de conseil en soins et produits naturels,
- Des boutiques de produits et compléments alimentaires naturels ou spécialisées bien-être,
- Des instituts de soins esthétiques et bien-être,
- Des centres de thalassothérapie ou spa,
- Des pharmacies et parapharmacies,
- Des ateliers et journées de formation sur les plantes médicinales, les Huiles Essentielles et les produits de la ruche,
- Pour le compte de laboratoires ou producteurs de produits de soins naturels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Vendeur conseil en produits de soins naturels,
- Conseil en plantes médicinales, aromatiques et produits de la ruche,
- Animateur /formateur en soins naturels,
- Représentant/agent commercial pour un laboratoire de produits de soins naturels.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

SANS OBJET

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	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche
Salaire médian (mensuel)	1 646 €
Familles professionnelles (FAP)	R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible) T0X60 — Coiffeurs, esthéticiens · tension 5/5 (Très élevée) T6X61 — Employés des services divers · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	120 492
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	38 %

Familles professionnelles (FAP)

R0X60 — Employés de libre service
R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires
R3X80 — Maîtrise des magasins
R4X92 — Cadres du management des magasins
T0X60 — Coiffeurs, esthéticiens
T6X61 — Employés des services divers

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Il est composé de 5 personnes :

80% sont des professionnels et 20% sont des représentants de Hippocratus.

40% sont des représentants employeurs / 60% des représentants salariés.

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Il est composé de 5 personnes :

80% sont des professionnels et 20% sont des représentants de Hippocratus.

40% sont des représentants employeurs / 60% des représentants salariés.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Il est composé de 5 personnes :

80% sont des professionnels et 20% sont des représentants de Hippocratus.

40% sont des représentants employeurs / 60% des représentants salariés.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date de décision	30/03/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	17/07/2021

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	11	0	90 %	73 %
2018	12	0	83 %	92 %
2017	16	0	69 %	100 %

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34533/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6 420
Montant total engagé	7 613 363 €

Coût moyen par dossier	1 186 €
Durée moyenne	143 h
Période	07/2020 – 09/2021
France compétences	95 %
France Travail	3 %
Reste à charge titulaire	1 %
Régions	1 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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