

Conseiller de vente

RNCP37098 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34502
Code(s) ROME	D1209, D1214, D1211, D1212, D1210
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	25/01/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

905 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 890 à former et organiser l'évaluation et 15 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2B2J	79398912000027	Former et organiser l'évaluation
2ND ACADEMY	89201969600012	Former et organiser l'évaluation
3AIM CFA	93798890500017	Former et organiser l'évaluation
974 FORMATION	93289930500019	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300029	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300052	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300078	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300086	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300102	Former et organiser l'évaluation
ABONDANCE FORMATION	81946596400057	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 905 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37098-conseiller-de-vente/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels. Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller, réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser. Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

Il réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouvertures lors d'opérations commerciales spécifiques.

La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

2. Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Blocs de compétences

RNCP37098BC01 — Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer une veille professionnelle et commerciale

Participer à la gestion des flux marchands

Contribuer au merchandising

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- vente en alimentation ;
- vente en équipement de la personne ;
- vente en équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 45 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives au traitement de la réception des marchandises.
2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.
3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.

- Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.

- Questionnement à partir de production(s) : 00 h 50 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- cinq fiches "produit".

Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 35 min

RNCP37098BC02 — Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Assurer le suivi de ses ventes

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- vente en alimentation ;
- vente en équipement de la personne ;
- vente en équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 15 min, le candidat prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
2. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit

douze fiches "produit". L'un des membres du jury choisit un produit parmi les douze fiches et assure le rôle d'un client.

3. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

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 2 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 728 €
Familles professionnelles (FAP)	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) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	44 157
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	38 %

Familles professionnelles (FAP)

R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage
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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Polynésie française

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	6 390 €
Selon la branche	5 400 € – 6 623 €
Prise en charge	Branches concernées
6 390 €	Valeur par défaut · 179 branches
6 623 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNE des Télécoms, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNE du négoce et de l'industrie des produits du sol, engrais et produits connexes
6 240 €	CPNE du négoce et distribution de combustibles solides, liquides, gazeux et produits pétroliers, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles, CPNEFP de la branche des détaillants en chaussures
6 427 €	CPNEFP Import-Export, CPNEFP Sports Loisirs
6 539 €	CPNE de la branche de la librairie
6 400 €	CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
5 859 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
5 850 €	CPNE de l'immobilier
5 490 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile
5 400 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 25/01/2028

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	3736	26	77 %	54 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP13620

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP13620

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

Où se former

Formations référencées	269
Organismes	117
Régions couvertes	17
Prix indicatif	187 € – 62 271 €
Durée	4 – 1946 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	343
Organismes gestionnaires (CFA)	222
Organismes formateurs	276
Régions couvertes	16
Départements couverts	77
Organismes certifiés Qualiopi	272
Formations à distance	25
Sessions	de 01/2025 à 12/2030

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	4 149
Parcours menés à terme	3 311
Taux d'achèvement	80 %
Période	02/2023 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4 306
----------------------	-------

Montant total engagé	8 354 423 €
Coût moyen par dossier	1 940 €
Durée moyenne	48 h
Période	02/2023 – 08/2026
France compétences	98 %
France Travail	1 %
Reste à charge titulaire	1 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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