

CQP Vendeur - conseil en négoce des matériaux de construction

RNCP37281 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	224, 232
Formacode(s)	34502, 22852
Code(s) ROME	D1212, D1213
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3154 — Négoce des matériaux de construction (OETAM et cadres)
Date d'enregistrement	25/01/2023
Date d'échéance	25/01/2028

Certificateur(s)

FEDERATION DES DISTRIBUTEURS DE MATERIAUX DE CONSTRUCTION · SIRET : 78431182100010
CPNEFP de la branche du négoce des matériaux de construction

Partenaires habilités

8 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 8 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ANAKAE	89456004400014	Former et organiser l'évaluation
BATIMENT SYSTEMES INFORMATIQUE	34917147000058	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS PRO CENTRE DE FORMATION DE SAINT- GOBAIN DISTRIBUTION BATIMENT FRANCE	43389163700012	Former et organiser l'évaluation
GROUPEMENT ENTR DISTRIBUTION MATERIAUX	72300046900046	Former et organiser l'évaluation
GROUPE QUEGUINER	48261176100016	Former et organiser l'évaluation
L'ACADEMIE DES BATISSEURS	80863792000022	Former et organiser l'évaluation
NEBOPAN	40849277500015	Former et organiser l'évaluation
POINT AFIT	84283578700016	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les vendeurs conseil en négoce des matériaux de construction prennent en charge le client le plus souvent à

l'agence, au téléphone ou par voie numérique. Ils l'accueillent, identifient ses besoins, analysent sa demande et lui délivrent des conseils techniques, dans le but de conclure la vente. Ils réalisent les encaissements et éditent les documents commerciaux supports à la transaction commerciale. Ils assurent également le suivi des commandes des clients.

Les vendeurs conseil en négoce des matériaux de construction sont des spécialistes du bâtiment. Ils s'adressent en majorité à des professionnels du bâtiment, qui présentent des exigences importantes en matière de connaissance des produits et de conseil pour en faciliter la pose et la mise en œuvre. Ils s'adressent également à des particuliers, à la recherche de conseils techniques ainsi qu'aux clients des professionnels du bâtiment. Ils agissent sous la responsabilité du chef d'agence ou de son délégué.

ACTIVITÉS VISÉES

Vente en agence de négoce des matériaux de construction

Conseil technique et vente en agence de négoce des matériaux de construction

Réalisation des documents supports à la transaction commerciale et des encaissements

Animation de la relation clients en agence de négoce des matériaux de construction

Animation de la relation commerciale avec les clients

Réalisation d'animations commerciales

Suivi des stocks et des livraisons et travail en équipe en agence de négoce des matériaux de construction

Suivi des stocks et des livraisons

Travail en équipe

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Vente en agence de négoce des matériaux de construction

Réaliser une découverte des besoins du client et des caractéristiques du projet de construction ou de rénovation en utilisant différentes sources (plans, métrés, entretien avec le client, ...)

Reformuler les besoins du client en vue de valider la bonne compréhension de ses besoins avant de faire une proposition

Recueillir et qualifier les données relatives au client en utilisant les outils digitaux à disposition (CRM)

Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation en tenant compte du type d'intervention à réaliser (gros œuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second œuvre, ...) et en exploitant les informations à disposition

Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction

Repérer les produits, matériaux et la réglementation visant à faciliter l'accessibilité des publics en situation de handicap aux bâtiments en vue de conseiller le client

Calculer les quantités de matériaux nécessaires en tenant compte du projet du client

Conseiller un client sur les matériaux, leurs modalités de mise en œuvre, les systèmes constructifs en s'adaptant à son niveau de connaissance et à son profil et en respectant les normes et règles en matière de sécurité

Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle

Expliquer au client les spécificités techniques de mise en œuvre des produits et matériaux en vue de l'alerter sur les risques d'un non-respect des règles de mise en œuvre

Valoriser les performances environnementales des produits et solutions proposés en s'appuyant sur des arguments techniques

Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client en vue de répondre à l'ensemble de ses besoins

Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise en veillant à présenter ses avantages concurrentiels

Présenter aux clients les solutions digitales mises à leur disposition en veillant à repérer ceux ayant besoin d'un soutien renforcé

Identifier et proposer une offre de produits et de services en vue de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles et de substitution

Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource afin de répondre aux demandes du client nécessitant une expertise particulière

Argumenter l'ensemble des composantes de l'offre commerciale en vue de répondre avec efficacité aux objections

Négocier les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente, ...) en veillant au respect de la politique commerciale

de l'entreprise

Conclure une vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client

Chiffrer une proposition commerciale en tenant compte des quantités commandées et de la délégation tarifaire

Vérifier que les quantités commandées correspondent aux besoins du client en tenant compte des unités de vente générales ou ponctuelles définies par l'entreprise

Mettre en œuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement en veillant à s'adapter aux situations de paiement au comptant ou à crédit

Utiliser les fonctionnalités du logiciel de gestion de l'entreprise en vue d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction

Animation de la relation clients en agence de négoce des matériaux de construction

Etablir un contact positif et un climat de confiance avec un client en personnalisant la relation avec lui dès son arrivée dans l'espace de vente

Prendre en compte l'ensemble des clients présents dans l'espace de vente en vue d'anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente

Traiter de manière simultanée l'accueil des clients et la prise en charge d'un client au téléphone en respectant les consignes de gestion des priorités de l'entreprise

Organiser la documentation et les échantillons en vue de les rendre facilement accessibles aux clients

Adapter l'accueil au sein de l'agence en vue de répondre aux besoins des visiteurs en situation de handicap

Veiller à la qualité de l'expérience client au sein de l'agence en s'appuyant sur les outils digitaux à disposition

Utiliser le téléphone en vue de réaliser des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs

Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs en veillant au respect des procédures en vigueur

Réaliser des prises de notes en situation de face à face client et formaliser les informations recueillies en vue d'une exploitation des informations par les autres membres de l'équipe

Elaborer différents types de documents écrits en vue de communiquer avec les clients (mails, devis, lettres, ...)

Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap

Traiter une réclamation par téléphone et en face à face en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale avec le client et à respecter les procédures en vigueur

Qualifier une réclamation en vue d'identifier les solutions possibles pour son traitement

Proposer une solution adaptée en veillant au respect des procédures en vigueur

Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle de sécurité en mettant en évidence les risques encourus

Proposer des actions et animations commerciales en tenant compte des besoins des clients et de l'état des stocks

Organiser des actions et des animations commerciales, notamment avec l'aide des fournisseurs en veillant à leurs bonnes conditions de mise en œuvre

Réaliser une animation commerciale en veillant à mettre en valeur les produits présentés

Evaluer les résultats de l'animation en vue de proposer des réajustements ultérieurs

Suivi des stocks et des livraisons et travail en équipe en agence de négoce des matériaux de construction

Réaliser une consultation de stock et l'enregistrement d'une entrée ou d'une sortie de stock en utilisant le système d'informations de l'entreprise

Evaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement auprès des différents fournisseurs et / ou des plateformes logistiques

Définir des dates de livraison au client en tenant compte des contraintes logistiques internes et externes

Optimiser la gestion des stocks en privilégiant la vente des produits stockés

Identifier les conséquences des écarts d'inventaire en veillant à leur impact sur les différentes activités

Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence en veillant à l'articulation de ses interventions avec les attachés technico-commerciaux

Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain et de veille concurrentielle en vue de les transmettre au sein de l'équipe

Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise

Hiérarchiser ses priorités afin de se montrer disponible pour les clients tout en assurant le suivi et l'entretien de l'espace de vente

Prendre en compte dans ses déplacements et ses interventions les règles de sécurité en tenant compte des consignes en vigueur dans l'entreprise (plan de circulation, règlement intérieur ...)

Blocs de compétences

RNCP37281BC01 — Vente en agence de négoce des matériaux de construction

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une découverte des besoins du client et des caractéristiques du projet de construction ou de rénovation en utilisant différentes sources (plans, métrés, entretien avec le client, ...)

Reformuler les besoins du client en vue de valider la bonne compréhension de ses besoins avant de faire une proposition

Recueillir et qualifier les données relatives au client en utilisant les outils digitaux à disposition (CRM)

Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation en tenant compte du type d'intervention à réaliser (gros œuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second œuvre, ...) et en exploitant les informations à disposition

Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction

Repérer les produits, matériaux et la réglementation visant à faciliter l'accessibilité des publics en situation de handicap aux bâtiments en vue de conseiller le client

Calculer les quantités de matériaux nécessaires en tenant compte du projet du client

Conseiller un client sur les matériaux, leurs modalités de mise en œuvre, les systèmes constructifs en s'adaptant à son niveau de connaissance et à son profil et en respectant les normes et règles en matière de sécurité

Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle

Expliquer au client les spécificités techniques de mise en œuvre des produits et matériaux en vue de l'alerter sur les risques d'un non-respect des règles de mise en œuvre

Valoriser les performances environnementales des produits et solutions proposés en s'appuyant sur des arguments techniques

Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client en vue de répondre à l'ensemble de ses besoins

Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise en veillant à présenter ses avantages concurrentiels

Présenter aux clients les solutions digitales mises à leur disposition en veillant à repérer ceux ayant besoin d'un soutien renforcé

Identifier et proposer une offre de produits et de services en vue de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles et de substitution

Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource afin de répondre aux demandes du client nécessitant une expertise particulière

Argumenter l'ensemble des composantes de l'offre commerciale en vue de répondre avec efficacité aux objections

Négocier les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente, ...) en veillant au respect de la politique commerciale de l'entreprise

Conclure une vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client

Chiffrer une proposition commerciale en tenant compte des quantités commandées et de la délégation tarifaire

Vérifier que les quantités commandées correspondent aux besoins du client en tenant compte des unités de vente générales ou ponctuelles définies par l'entreprise

Mettre en œuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement en veillant à s'adapter aux situations de paiement au comptant ou à crédit

Utiliser les fonctionnalités du logiciel de gestion de l'entreprise en vue d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation individuelle de conduite de deux entretiens de vente

Test individuel écrit sur les calculs techniques et commerciaux

Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise

RNCP37281BC02 — Animation de la relation clients en agence de négoce des matériaux de construction

LISTE DE COMPÉTENCES

Etablir un contact positif et un climat de confiance avec un client en personnalisant la relation avec lui dès son arrivée dans l'espace de vente

Prendre en compte l'ensemble des clients présents dans l'espace de vente en vue d'anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente

Traiter de manière simultanée l'accueil des clients et la prise en charge d'un client au téléphone en respectant les consignes de gestion des priorités de l'entreprise

Organiser la documentation et les échantillons en vue de les rendre facilement accessibles aux clients

Adapter l'accueil au sein de l'agence en vue de répondre aux besoins des visiteurs en situation de handicap

Veiller à la qualité de l'expérience client au sein de l'agence en s'appuyant sur les outils digitaux à disposition

Utiliser le téléphone en vue de réaliser des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs

Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs en veillant au respect des procédures en vigueur

Réaliser des prises de notes en situation de face à face client et formaliser les informations recueillies en vue d'une exploitation des informations par les autres membres de l'équipe

Elaborer différents types de documents écrits en vue de communiquer avec les clients (mails, devis, lettres, ...)

Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap

Traiter une réclamation par téléphone et en face à face en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale avec le client et à respecter les procédures en vigueur

Qualifier une réclamation en vue d'identifier les solutions possibles pour son traitement

Proposer une solution adaptée en veillant au respect des procédures en vigueur

Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle de sécurité en mettant en évidence les risques encourus

Proposer des actions et animations commerciales en tenant compte des besoins des clients et de l'état des stocks

Organiser des actions et des animations commerciales, notamment avec l'aide des fournisseurs en veillant à leurs bonnes conditions de mise en œuvre

Réaliser une animation commerciale en veillant à mettre en valeur les produits présentés

Evaluer les résultats de l'animation en vue de proposer des réajustements ultérieurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation individuelle reconstituée d'entretien téléphonique avec un client, production individuelle d'un écrit à l'issue de la situation et entretien d'évaluation sur l'accueil client en agence

Entretien individuel d'évaluation portant sur la préparation et la mise en œuvre d'une animation commerciale en agence

Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise

RNCP37281BC03 — Suivi des stocks et des livraisons en agence de négoce des matériaux de construction

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une consultation de stock et l'enregistrement d'une entrée ou d'une sortie de stock en utilisant le système d'informations de l'entreprise

Evaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement auprès des différents fournisseurs et / ou des plateformes logistiques

Définir des dates de livraison au client en tenant compte des contraintes logistiques internes et externes

Optimiser la gestion des stocks en privilégiant la vente des produits stockés

Identifier les conséquences des écarts d'inventaire en veillant à leur impact sur les différentes activités

Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence en veillant à l'articulation de ses interventions avec les attachés technico-commerciaux

Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain et de veille concurrentielle en vue de les transmettre au sein de l'équipe

Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise

Hiérarchiser ses priorités afin de se montrer disponible pour les clients tout en assurant le suivi et l'entretien de

l'espace de vente

Prendre en compte dans ses déplacements et ses interventions les règles de sécurité en tenant compte des consignes en vigueur dans l'entreprise (plan de circulation, règlement intérieur ...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Test écrit individuel sur l'estimation et le suivi des délais de livraison, l'optimisation des stocks, le travail en équipe et la gestion des priorités

Test écrit individuel sur les règles de sécurité au sein de l'entreprise et les règles en matière d'ergonomie

Entretien individuel d'évaluation sur le travail en équipe, la gestion des priorités et la sécurité

Examen en commission de bilan final des activités réalisées et des compétences mises en œuvre en entreprise

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de la branche du négoce des matériaux de construction assurant la commercialisation des matériaux de construction auprès des professionnels en s'appuyant notamment sur un réseau d'agences de proximité implantées au cœur des territoires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur conseil

Vendeur comptoir

Conseiller technique

Conseiller de vente

Vendeur libre-service

Vendeur salle d'exposition

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Art. R 312-2 du code de la route relatif au poids total autorisé en charge d'un véhicule

Art. L.4122-1 du Code du Travail relatif aux obligations des travailleurs en matière de santé et de sécurité

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Jury paritaire composé d'un collège employeurs et d'un collège salariés

Base légale

Date de décision	25/01/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/01/2028
Date de dernière délivrance possible	25/01/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	76	0	98 %	—
2020	52	1	93 %	71 %
2019	136	34	98 %	40 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP12070

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37281/>