

Vendeur conseiller sport

RNCP38495 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34502, 15447
Code(s) ROME	D1211
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	21/12/2023
Date d'échéance	21/12/2027

Certificateur(s)

CHAMBRE COMMERCE & INDUSTRIE PAU BEARN · SIRET : 18640002400011

Partenaires habilités

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

Organisme	SIRET	Habilitation
EKLORE-ED BIZANOS	18640002400185	Former et organiser l'évaluation
EKLORE-ED GRENOBLE	18640002400136	Former et organiser l'évaluation
EKLORE-ED NANTES	18640002400219	Former et organiser l'évaluation
EKLORE-ED SAINT-DENIS	18640002400201	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification vise la validation des compétences de vendeur conseiller sport. Le vendeur conseiller sport occupe une fonction de vendeur « spécialisé en matériel, équipement, vêtements ou chaussures liés à des pratiques sportives ou de loisirs ». Il peut aussi bien travailler dans une grande enseigne du sport (Intersport, Décathlon, etc.), une marque-enseigne (Adidas, Nike, etc.) que dans le rayon spécialisé d'une grande surface ou dans un petit magasin indépendant.

Le vendeur conseiller sport est rattaché à un responsable hiérarchique dont il applique les directives (notamment lors de la mise en rayon, respectant une stratégie merchandising). Il peut également lui faire part d'observation à propos des différents retours des clients.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion de la relation client en magasin physique

Gestion de la relation client dans un contexte d'e-commerce

Contribuer à l'activité commerciale d'une enseigne sportive

Contribution à la sécurisation des biens et des personnes

Gestion du cycle de vie normal du vélo, de sa vente à son fonctionnement quotidien

Gestion des dysfonctionnements d'un cycle

Gestion du cycle de vie normal des produits multisports

Gestion des dysfonctionnements des produits multisports

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les clients dans une enseigne sportive physique, en adoptant une posture de service, en écoutant les besoins exprimés par les clients et en identifiant leur typologie (sportif débutant ou confirmé, personne en situation de handicap...), pour pouvoir proposer une expérience client attractive et adaptée aux besoins de la personne.

Conseiller les clients dans une enseigne sportive physique, en mobilisant ses connaissances commerciales des différents produits, en adaptant sa proposition à la situation individuelle du client, en présentant des produits complémentaires également susceptibles de consolider l'expérience client, et en mettant en avant les produits durables et respectueux de l'environnement, afin d'optimiser les chances de générer une ou plusieurs ventes tout en assurant la satisfaction client.

Accompagner les clients d'une enseigne de sport vers une consommation plus responsable, en informant les clients sur les avantages du réemploi des articles de sport, en communiquant clairement sur la disponibilité des articles d'occasion et leur état général, en évoquant les partenariats éventuels avec des organisations locales, afin de contribuer à la démarche RSE de l'enseigne.

Gérer les demandes des clients d'une enseigne sportive en e-commerce, en identifiant les produits commandés et leur disponibilité en magasin, en commandant le produit en cas d'indisponibilité et en préparant la commande, pour garantir la disponibilité du produit dans les meilleurs délais.

Accueillir les clients en magasin de sport dans le cadre d'une commande en click-and-collect, en vérifiant l'identité du client et l'adéquation entre la commande réalisée et le produit livré et en informant d'éventuelles opérations promotionnelles en cours, afin de tirer parti de l'ensemble des possibilités de la vente omnicanale.

Réaliser la mise en place des rayons au sein d'une enseigne sportive, en appliquant les directives de merchandising décidées par le management, en appliquant les normes esthétiques (couleurs, volumes...) et en appliquant les bonnes pratiques environnementales (utilisation de ressources énergétiques, gestion des déchets, communication sur la seconde main, contribution à la réduction des emballages...) pour proposer une présentation convaincante et responsable de l'offre de l'enseigne.

Analyser l'efficacité du merchandising mis en place au sein du magasin, en le comparant avec celui mis en place dans des enseignes concurrentes, en analysant les comportements clients (circulation au sein des rayons et décision d'achat) et en faisant part de ses observations au manager, afin de contribuer à la pertinence du merchandising en magasin.

Assurer la gestion de caisse, en gérant les éventuels conflits en caisse, en sollicitant son manager en cas de besoin, en réalisant l'encaissement des clients et en mobilisant les outils monétique (TPV ...) à disposition, afin de contribuer à la réalisation du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Contribuer à la sécurisation des biens en rayons, en identifiant les produits les plus susceptibles d'être volés, en prenant une décision de sécurisation des produits au regard des risques identifiés (mise en place d'antivol) et en analysant les pratiques de sécurisation mises en œuvre dans des enseignes concurrentes, pour veiller à l'efficacité de la stratégie de sécurisation des biens.

Préparer la mise à la route du vélo, en réceptionnant le vélo démonté en carton, en respectant les étapes de montage, en tenant compte de la taille de l'utilisateur pour le réglage des hauteurs de selle et de guidon et mettant en œuvre les normes de sécurité de mise à la route d'un vélo, afin d'assurer une utilisation sécuritaire et optimisée du cycle.

Participer à l'entretien du vélo, en identifiant les points de vérification (serrage, freinage, pression des pneus...), en réalisant un chiffrage des opérations d'entretien nécessaires, en les mettant en œuvre et en sensibilisant le consommateur sur la fréquence d'entretien et les opérations à réaliser par lui-même, et en informant le client sur les pratiques durables, afin d'assurer un bon fonctionnement durable du vélo, et ainsi participer à une démarche d'écoresponsabilité.

Diagnostiquer un cycle apporté et éligible à une prise en charge en SAV, en posant les questions permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, en déterminant la responsabilité appliquée (utilisateur, constructeur, vendeur) et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matérielle et de proposer une solution adaptée.

Organiser son poste de travail au sein d'un atelier cycle en entreprise du sport, en vérifiant que tous les éléments de protection individuelle nécessaires à la réalisation de la réparation sont disponibles, que les différentes sécurités sont bien enclenchées sur les machines, et en prévenant son responsable en cas de manquement, afin de s'assurer un cadre de travail sécuritaire.

Réaliser les opérations de maintenance sur un cycle défectueux, en utilisant le matériel nécessaire, en favorisant les produits les plus respectueux de l'environnement, en adoptant les gestes techniques adaptés, en mobilisant des pratiques sécuritaires et en vérifiant que le matériel réparé répond aux différents points de contrôle de sécurité, afin

de délivrer un produit réparé fonctionnel et sûr.

Conseiller le client dans l'utilisation initiale du produit, en tenant compte de la spécificité des différentes pratiques sportives, en s'appuyant sur une veille technique concernant les différents produits et matériaux, et en proposant les produits complémentaires favorisant l'expérience utilisateur, afin de garantir une bonne utilisation du matériel.

Participer à l'entretien du matériel de sport, en interrogeant le client sur son utilisation de l'article et ses préoccupations en matière d'entretien, apportant un conseil technique sur les méthodes et fréquences d'entretien, en réalisant les éventuelles opérations d'entretien et en mettant en place des ventes complémentaires de produits d'entretien dans une logique de conseil et de durabilité et en expliquant les avantages de l'entretien régulier de l'article de sport, afin de favoriser une utilisation durable du matériel.

Gérer un retour client en SAV en entreprise du sport, en posant des questions aux client (usages du matériel...), en vérifiant que la demande peut effectivement faire l'objet d'une prise en charge en SAV, en remplissant une fiche SAV si le produit est éligible à cette prise en charge, et en maintenant une posture professionnelle adaptée face à un client potentiellement mécontent, afin de s'assurer d'une prise en charge adéquate des matériels et produits.

Diagnostiquer le matériel multisport apporté et éligible à une prise en charge en SAV, en posant les questions permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matérielle et de proposer une solution adaptée.

Gérer la fin d'utilisation du matériel de sport, en vérifiant que le matériel ne peut pas être réutilisé, en appliquant lorsque possible la politique de réemploi du magasin, en respectant l'obligation pour le vendeur de proposer la reprise du matériel pour l'envoyer dans une filière de recyclage, et en mettant en œuvre les obligations relatives aux pratiques de gestion des différents déchets, afin de limiter la pollution liée aux matériels de sport.

Blocs de compétences

RNCP38495BC01 — Gérer la relation client dans un contexte de vente en univers spécialisé sport

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les clients dans une enseigne sportive physique, en adoptant une posture de service, en écoutant les besoins exprimés par les clients et en identifiant leur typologie (sportif débutant ou confirmé, personne en situation de handicap...), pour pouvoir proposer une expérience client attractive et adaptée aux besoins de la personne.

Conseiller les clients dans une enseigne sportive physique, en mobilisant ses connaissances commerciales des différents produits, en adaptant sa proposition à la situation individuelle du client, en présentant des produits complémentaires également susceptibles de consolider l'expérience client, et en mettant en avant les produits durables et respectueux de l'environnement, afin d'optimiser les chances de générer une ou plusieurs ventes tout en assurant la satisfaction client.

Accompagner les clients d'une enseigne de sport vers une consommation plus responsable, en informant les clients sur les avantages du réemploi des articles de sport, en communiquant clairement sur la disponibilité des articles d'occasion et leur état général, en évoquant les partenariats éventuels avec des organisations locales, afin de contribuer à la démarche RSE de l'enseigne.

Gérer les demandes des clients d'une enseigne sportive en e-commerce, en identifiant les produits commandés et leur disponibilité en magasin, en commandant le produit en cas d'indisponibilité et en préparant la commande, pour garantir la disponibilité du produit dans les meilleurs délais.

Accueillir les clients en magasin de sport dans le cadre d'une commande en click-and-collect, en vérifiant l'identité du client et l'adéquation entre la commande réalisée et le produit livré et en informant d'éventuelles opérations promotionnelles en cours, afin de tirer parti de l'ensemble des possibilités de la vente omnicanale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Jeu de rôle

RNCP38495BC02 — Contribuer à l'activité commerciale d'une enseigne sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser la mise en place des rayons au sein d'une enseigne sportive, en appliquant les directives de merchandising décidées par le management, en appliquant les normes esthétiques (couleurs, volumes...) et en appliquant les bonnes pratiques environnementales (utilisation de ressources énergétiques, gestion des déchets, communication sur la seconde main, contribution à la réduction des emballages...) pour proposer une présentation convaincante et responsable de l'offre de l'enseigne.

Analyser l'efficacité du merchandising mis en place au sein du magasin, en le comparant avec celui mis en place

dans des enseignes concurrentes, en analysant les comportements clients (circulation au sein des rayons et décision d'achat) et en faisant part de ses observations au manager, afin de contribuer à la pertinence du merchandising en magasin.

Assurer la gestion de caisse, en gérant les éventuels conflits en caisse, en sollicitant son manager en cas de besoin, en réalisant l'encaissement des clients et en mobilisant les outils monétique (TPV ...) à disposition, afin de contribuer à la réalisation du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Contribuer à la sécurisation des biens en rayons, en identifiant les produits les plus susceptibles d'être volés, en prenant une décision de sécurisation des produits au regard des risques identifiés (mise en place d'antivol) et en analysant les pratiques de sécurisation mises en œuvre dans des enseignes concurrentes, pour veiller à l'efficacité de la stratégie de sécurisation des biens.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas et jeu de rôle

RNCP38495BC03 — Réaliser les opérations spécifiques à l'activité cycle dans un atelier (optionnel)

LISTE DE COMPÉTENCES

Préparer la mise à la route du vélo, en réceptionnant le vélo démonté en carton, en respectant les étapes de montage, en tenant compte de la taille de l'utilisateur pour le réglage des hauteurs de selle et de guidon et mettant en œuvre les normes de sécurité de mise à la route d'un vélo, afin d'assurer une utilisation sécuritaire et optimisée du cycle.

Participer à l'entretien du vélo, en identifiant les points de vérification (serrage, freinage, pression des pneus...), en réalisant un chiffrage des opérations d'entretien nécessaires, en les mettant en œuvre et en sensibilisant le consommateur sur la fréquence d'entretien et les opérations à réaliser par lui-même, et en informant le client sur les pratiques durables, afin d'assurer un bon fonctionnement durable du vélo, et ainsi participer à une démarche d'écoresponsabilité.

Diagnostiquer un cycle apporté et éligible à une prise en charge en SAV, en posant les questions permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, en déterminant la responsabilité appliquée (utilisateur, constructeur, vendeur) et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matérielle et de proposer une solution adaptée.

Organiser son poste de travail au sein d'un atelier cycle en entreprise du sport, en vérifiant que tous les éléments de protection individuelle nécessaires à la réalisation de la réparation sont disponibles, que les différentes sécurités sont bien enclenchées sur les machines, et en prévenant son responsable en cas de manquement, afin de s'assurer un cadre de travail sécuritaire.

Réaliser les opérations de maintenance sur un cycle défectueux, en utilisant le matériel nécessaire, en favorisant les produits les plus respectueux de l'environnement, en adoptant les gestes techniques adaptés, en mobilisant des pratiques sécuritaires et en vérifiant que le matériel réparé répond aux différents points de contrôle de sécurité, afin de délivrer un produit réparé fonctionnel et sûr.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situations professionnelles

RNCP38495BC04 — Accompagner l'utilisation des produits multisports, de la vente à l'obsolescence du produit (optionnel)

LISTE DE COMPÉTENCES

Conseiller le client dans l'utilisation initiale du produit, en tenant compte de la spécificité des différentes pratiques sportives, en s'appuyant sur une veille technique concernant les différents produits et matériaux, et en proposant les produits complémentaires favorisant l'expérience utilisateur, afin de garantir une bonne utilisation du matériel.

Participer à l'entretien du matériel de sport, en interrogeant le client sur son utilisation de l'article et ses préoccupations en matière d'entretien, apportant un conseil technique sur les méthodes et fréquences d'entretien, en réalisant les éventuelles opérations d'entretien et en mettant en place des ventes complémentaires de produits d'entretien dans une logique de conseil et de durabilité et en expliquant les avantages de l'entretien régulier de l'article de sport, afin de favoriser une utilisation durable du matériel.

Gérer un retour client en SAV en entreprise du sport, en posant des questions au client (usages du matériel...), en vérifiant que la demande peut effectivement faire l'objet d'une prise en charge en SAV, en remplissant une fiche SAV si le produit est éligible à cette prise en charge, et en maintenant une posture professionnelle adaptée face à un client potentiellement mécontent, afin de s'assurer d'une prise en charge adéquate des matériels et produits.

Diagnostiquer le matériel multisport apporté et éligible à une prise en charge en SAV, en posant les questions

permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matérielle et de proposer une solution adaptée.

Gérer la fin d'utilisation du matériel de sport, en vérifiant que le matériel ne peut pas être réutilisé, en appliquant lorsque possible la politique de réemploi du magasin, en respectant l'obligation pour le vendeur de proposer la reprise du matériel pour l'envoyer dans une filière de recyclage, et en mettant en œuvre les obligations relatives aux pratiques de gestion des différents déchets, afin de limiter la pollution liée aux matériels de sport.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les secteurs d'activité des vendeurs conseillers sport correspondent aux distributeurs d'articles et de matériels de sport, composés de grandes et moyennes surfaces multi-univers, de détaillants spécialisés et de distributeurs mono marques.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Vendeur Conseiller Sport
- Vendeur Technicien Sport

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 initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être titulaire d'un BEP ou d'un CAP, ou posséder un titre de niveau 3 ou équivalent.

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

Le jury de certification se compose :

- Du Président de la Chambre de Commerce, Président du jury, ou par délégation, du Directeur du CNPC SPORT
- De la Directrice du CFA
- Du Directeur du CNPC SPORT ou par délégation du Directeur de campus
- Du Responsable des Programmes
- Du Délégué Général de l'USC ou par délégation d'un représentant des entreprises
- De représentants des entreprises et des salariés d'entreprises
- De représentants des anciens candidats
- De représentants du corps enseignant

Le nombre de personnes composant le jury est à minima de 4 personnes. La Direction des programmes vérifie que le jury est composé d'au moins 50% de professionnels extérieurs au CNPC. L'absence de liens entre les membres du jury et les candidats est également vérifiée.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Pour une VAE complète le jury de certification se compose :

- Du Président de la Chambre de Commerce, Président du jury, ou par délégation, du Directeur du CNPC SPORT
- De la Directrice du CFA
- Du Directeur du CNPC SPORT ou par délégation du Directeur de campus
- Du Responsable des Programmes
- Du Délégué Général de l'USC ou par délégation d'un représentant des entreprises
- De représentants des entreprises et des salariés d'entreprises
- De représentants des anciens candidats
- De représentants du corps enseignant

Pour une VAE partielle, le jury de certification se compose :

- Du Directeur du Groupe CNPC
- De la Directrice du CFA
- Du Responsable de la Direction des Programmes
- D'un/des professeur(s) responsable(s) de cours dans la(les) compétence(s) dont la validation est demandée
- De plusieurs professionnels spécialistes du domaine concerné.

Dans tous les cas, le nombre de personnes composant le jury est à minima de 4 personnes. La Direction des programmes vérifie que le jury est composé d'au moins 50% de professionnels extérieurs au CNPC. L'absence de liens entre les membres du jury et les candidats est également vérifiée.

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	7 949 €
Selon la branche	6 000 € – 11 261 €
Prise en charge	Branches concernées
7 949 €	Valeur par défaut · 206 branches
11 261 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie, CPNEFP des commerces de gros
9 274 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
9 000 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
8 624 €	CPNEF du golf
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	21/12/2023
Durée de l'enregistrement	4 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2027
Date de dernière délivrance possible	21/12/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	7	0	67 %	—
2020	9	0	100 %	67 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP36526

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP36526

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38495/>