

Vendeur conseiller commercial en équipements techniques

RNCP39373 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255w, 312m, 312t
Formacode(s)	34536, 34584, 34568, 22499
Code(s) ROME	D1212, D1402, D1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/07/2024
Date d'échéance	19/07/2029

Certificateur(s)

RESEAU DUCRETET · SIRET : 79932067600015

Partenaires habilités

6 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 6 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD P	39074560200032	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD PUB	39074560200065	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD PUB	39074560200073	Former et organiser l'évaluation
ASSOC POUR PROMOTION CENTRE TECHNOLOGIE	34762032000023	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L ARTISANAT	18974011100019	Former et organiser l'évaluation
LPP DE ST HENRI	77555830700028	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans un contexte de montée en puissance des technologies numériques, le titre de Vendeur(se) de l'Electrodomestique et du Multimédia (VEM) a été instauré en 1992 sous l'appellation VEGP (Vendeur(se) de l'Electronique Grand Public). Ce titre a ensuite été régulièrement ajusté pour répondre aux besoins spécifiques en compétences des entreprises opérant dans la distribution d'équipements techniques pour la maison, englobant l'audiovisuel, le multimédia, l'informatique, la téléphonie, et l'électroménager, entre autres.

Aujourd'hui, le domaine professionnel ciblé par le titre V2C du Réseau DUCRETET est fortement influencé par les développements de la connectivité, de l'internet des objets (IoT) et de l'Intelligence Artificielle (IA), favorisant l'émergence de nouvelles fonctionnalités et usages au sein des familles de produits telles que la domotique (Smart Home) intégrant les systèmes de sécurité, les automatismes des éclairages, des volets roulants, les systèmes audio-vidéo "multiroom", le home cinéma, la santé et le bien-être, ainsi que le maintien à domicile (personnes âgées, handicapés, etc.).

Face à la convergence de ces produits, systèmes, et services, les compétences sur les réseaux domestiques IP et les techniques de connectivité sont désormais des fondamentaux essentiels pour l'exercice du métier de vendeur-conseil.

Dans cette évolution, la famille de produits s'élargit, les grandes surfaces spécialisées décroissent les espaces de vente en s'appuyant notamment sur des marketplaces et des outils numériques pour proposer de nouvelles gammes de produits et services tels que les outils électroportatifs, les aménagements de cuisine ou de salle de bain, autrefois réservés aux seuls cuisinistes, et les services d'installation et/ou techniques chez le client. Parallèlement, ces enseignes ont renforcé les services destinés aux professionnels.

ACTIVITÉS VISÉES

Le développement et la gestion de la relation clientèle et des services de l'entreprise dans un environnement omnicanal

L'identification des besoins, le conseil client et la réalisation des ventes de solutions et équipements techniques

La mise en place d'une veille concurrentielle, technologique et réglementaire

La gestion des stocks et des marchandises

L'adaptation et l'amélioration des performances de l'activité commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Prospecter en utilisant les différents canaux de communication, en analysant la zone de chalandise de l'entreprise et en utilisant les outils de gestion de la relation client afin d'élargir la cible clientèle de l'entreprise

Collecter et analyser les informations des leads clients de manière à identifier les prospects les plus prometteurs et les convertir en prospects qualifiés en utilisant des outils de CRM et en respectant la réglementation en matière de protection des données personnelles

Accueillir un prospect ou un client en adaptant la prise en charge en fonction de leur parcours omnicanal et si nécessaire de leur situation de handicap en suivant les directives d'accessibilité de l'entreprise afin d'assurer une expérience client personnalisée et inclusive

Gérer des demandes de services après-vente en informant le client sur les initiatives éco-responsables de l'entreprise pour promouvoir une consommation durable, en utilisant les techniques de communication et de fidélisation

Réaliser la découverte des besoins du client en étudiant son environnement, en réalisant une visite d'étude et en appliquant les méthodes de questionnement et de reformulation afin de lui proposer une solution technique adaptée qui tient compte de ses besoins futurs

Conseiller une ou plusieurs solution(s) adaptée(s) aux besoins du client en démontrant les bénéfices des solutions techniques proposées et en traitant les objections du client de manière à maximiser sa satisfaction

Déclencher l'acte d'achat en choisissant la solution financière la plus adéquate pour le client, en s'assurant que la proposition technique choisie répond à l'ensemble des besoins exprimés et en traitant les objections formulées par le client afin de conclure la vente

Réaliser une vente additionnelle de produits et accessoires associés en appliquant des techniques de montée en gamme et de vente croisée afin de proposer une solution complète et de fidéliser le client

Réaliser une veille technologique, concurrentielle et réglementaire en s'appuyant sur les outils numériques et l'intelligence artificielle (IA) afin d'anticiper les évolutions de l'entreprise et d'optimiser son activité

Gérer les stocks de l'activité commerciale en procédant à l'inventaire et en s'assurant de la qualité des produits reçus et restants, tout en s'assurant du respect des règles de prévention, d'hygiène et de sécurité, afin de déterminer et d'anticiper les besoins d'approvisionnements

Réaliser la théâtralisation des produits en appliquant les techniques de merchandising afin d'optimiser le potentiel marchand de l'entreprise

Analyser ses performances commerciales en s'appuyant sur les tableaux de bord de l'entreprise afin d'identifier les facteurs de réussite et les points d'amélioration

Déterminer les actions correctives à mettre en œuvre, en s'appuyant sur les conclusions de l'analyse de son activité, afin d'améliorer ses performances commerciales

Blocs de compétences

RNCP39373BC01 — Assurer la relation clientèle et la gestion des services de l'entreprise dans un environnement omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Prospecter en utilisant les différents canaux de communication, en analysant la zone de chalandise de l'entreprise et en utilisant les outils de gestion de la relation client afin d'élargir la cible clientèle de l'entreprise

Collecter et analyser les informations des leads clients de manière à identifier les prospects les plus prometteurs et les convertir en prospects qualifiés en utilisant des outils de CRM et en respectant la réglementation en matière de

protection des données personnelles

Accueillir un prospect ou un client en adaptant la prise en charge en fonction de leur parcours omnicanal et si nécessaire de leur situation de handicap en suivant les directives d'accessibilité de l'entreprise afin d'assurer une expérience client personnalisée et inclusive

Gérer une demande de traitement de service après-vente en informant le client sur les initiatives éco-responsables de l'entreprise pour promouvoir une consommation durable, en utilisant les techniques de communication et de fidélisation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle reconstituée

Jeu de rôles

Evaluation écrite des méthodes, sous forme d'études de cas

RNCP39373BC02 — Conseiller, démontrer et vendre des solutions et équipements techniques

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser la découverte des besoins du client en étudiant son environnement, en réalisant une visite d'étude et en appliquant les méthodes de questionnement et de reformulation afin de lui proposer une solution adaptée qui tient compte de ses besoins futurs

Conseiller une ou plusieurs solution(s) adaptée(s) aux besoins du client en démontrant les bénéfices des solutions techniques proposées et en traitant les objections du client de manière à maximiser sa satisfaction

Déclencher l'acte d'achat en choisissant la solution financière la plus adéquate pour le client, en s'assurant que la proposition technique choisie répond à l'ensemble des besoins exprimés et en traitant les objections formulées par le client afin de conclure la vente

Réaliser une vente additionnelle de produits et accessoires associés en appliquant des techniques de montée en gamme et de vente croisée afin de proposer une solution complète et de fidéliser le client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle reconstituée dans une salle aménagée avec des produits techniques ou un magasin d'application

Evaluation des méthodes, sous forme d'études de cas, questions ouvertes et QCM?

RNCP39373BC03 — Optimiser son activité en contribuant à l'attractivité et à la dynamique commerciale de son entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une veille technologique, concurrentielle et réglementaire en s'appuyant sur les outils numériques et l'intelligence artificielle (IA) afin d'anticiper les évolutions de l'entreprise et d'optimiser son activité

Gérer les stocks de l'activité commerciale en procédant à l'inventaire et en s'assurant de la qualité des produits reçus et restants, tout en s'assurant du respect des règles de prévention, d'hygiène et de sécurité, afin de déterminer et d'anticiper les besoins d'approvisionnements

Réaliser la théâtralisation des produits en appliquant les techniques de merchandising afin d'optimiser le potentiel marchand de l'entreprise

Analyser ses performances commerciales en s'appuyant sur les tableaux de bords de l'entreprise afin d'identifier les facteurs de réussite et les points d'amélioration

Déterminer les actions correctives à mettre en œuvre, en s'appuyant sur les conclusions de l'analyse de son activité, afin d'améliorer ses performances commerciales

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle reconstituée sur l'optimisation du merchandising et la gestion des stocks dans une salle aménagée avec des produits techniques ou un magasin d'application

Questionnement à partir d'une production écrite/rapport sur l'analyse et l'adaptation des performances commerciales

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Vendeur Conseiller Commercial en équipements techniques (V2C) évolue au sein des entreprises de la filière professionnelle des équipements techniques de l'habitat, qu'ils soient connectés ou non, et répond aux besoins diversifiés des clients, notamment dans les domaines tels que :

- Électroménager
- Audiovisuel (TV-Hifi-Vidéo)
- Multimédia (Téléphonie-Informatique)
- Domotique (Smart Home)
- Santé/bien-être
- Outils électroportatifs
- Matériel de sport
- Maintien à domicile

En fonction du type d'entreprise, le Vendeur Conseiller Commercial en équipements techniques peut exercer son métier en relation avec un consommateur (BtoC) ou un professionnel (BtoB) :

- Sur un lieu de vente (magasin de distributeur ou comptoir d'un grossiste)
- À distance (centre d'appels pour consommateurs ou professionnels)
- Chez le client (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, entreprises de travail temporaire et sociétés de forces de vente supplétives...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur en équipement du foyer

Conseiller commercial technique

Conseiller de vente technique

Animateur démonstrateur de vente

Vendeur spécialisé

Conseiller Commercial

Commercial B to B équipements techniques

Commercial B to C équipements techniques

Vendeur-conseil

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 655 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage · tension 2/5 (Faible) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	55 395

Jugés difficiles à recruter	37 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage R2X80 — Attachés commerciaux R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau 4 ou équivalent

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Non

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

Un professionnel en activité (collège salariés)

Un professionnel en activité (collège employeurs)

Deux représentants de l'association Réseau DUCRETET

Le Président est représenté par le Réseau Ducretet

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	19/07/2024
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/07/2029
Date de dernière délivrance possible	19/07/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
-------	-----------	----------	------------------	--------------

2022	32	0	85 %	56 %
2021	65	0	81 %	57 %
2020	91	0	74 %	44 %
2019	56	0	82 %	43 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34020

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP34020, RNCP37098, RNCP38404

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39373/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	2
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 09/2026 à 10/2027

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