

Conseiller de vente

RNCP40142 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34566
Code(s) ROME	D1211, D1214, D1209, D1210, D1212
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	16/11/2029

Certificateur(s)

HAUT COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE · SIRET : 17987301300017

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. 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.

ACTIVITÉS VISÉES

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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 un suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Blocs de compétences

RNCP40142BC01 — 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

1/ Mise en situation professionnelle:

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.

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

2/Entretien technique

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.
Compétences évaluées:

Assurer une veille professionnelle et commerciale

Contribuer au merchandising

3/Questionnement à partir de production(s)

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".

RNCP40142BC02 — 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 un suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1/ Mise en situation professionnelle:

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

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

2/ Questionnement à partir de production(s)

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.

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
- Magasin 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

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, Candidature individuelle, VAE

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

Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).

Le jury est composé de professionnels :

- Conseiller clientèle
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Magasinier vendeur

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	8 030 €
Selon la branche	6 000 € – 8 114 €
Prise en charge	Branches concernées
8 030 €	Valeur par défaut · 177 branches
8 114 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNE autoroutes, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNE des Télécoms, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé
7 300 €	CPNE des MFR, CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE des Vins et Spiritueux, CPNE des centres de gestion agréés et habilités agricoles, CPNEFP Transformation Laitière
7 789 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
8 000 €	CPNEFP Commerce à distance
7 593 €	CPNEFP des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
7 153 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
7 078 €	CPNEFP Coopératives de consommateurs
7 000 €	CPNE Ateliers et chantiers d'insertion
6 740 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
6 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 499 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
6 183 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	16/11/2029
--	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40142/>