

CQP Télévendeur/deuse animateur/trice

RNCP6093 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	312t
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3121 — Entrepôts-grossistes en boissons
Date d'échéance	27/08/2013

Certificateur(s)

FEDERATION NATIONALE DES BOISSONS

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/La télévendeur/deuse animateur/animateur a pour fonction globale de favoriser le développement des ventes produits et de veiller à la prise en compte des demandes clients. Pour ce faire, il doit remplir trois grandes missions auxquelles sont assorties les activités ci-dessous :

1- PRENDRE LES COMMANDES CLIENTS ET FACILITER LA LIVRAISON :

- Organiser la liste d'appels
- Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients
- Proposer des produits de remplacement
- Enregistrer la commande
- Observer les écarts avec les commandes précédentes
- Ajuster la commande avec le chauffeur livreur

2 - PLACER LES PROMOTIONS ET LES PRODUITS NOUVEAUX :

- Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits
- Relancer les clients / promotions
- Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits
- Réaliser des tableaux de bords de suivi de l'activité

3- FIDELISER LA CLIENTELE

- Être à l'écoute des réclamations clients
- S'assurer de la satisfaction des clients
- Alerter le commercial (ou chauffeur) du secteur par rapport aux attentes des clients

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le/La télévendeur/deuse animateur/animateur est capable de :

1 - RELATION CLIENT :

- mettre en confiance le client
- être à l'écoute des réclamations
- proposer des solutions
- conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction client

2 - TECHNIQUE COMMERCIALE

- argumenter sur une nouvelle offre commerciale
- interpréter un historique de vente
- conduire un entretien téléphonique de vente
- déceler les attentes du client

3 - OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL

- organiser une série d'appels
- définir des priorités
- enregistrer une commande
- rendre compte de son activité

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/La télévendeur/deuse animateur/animateur exerce ses activités dans les entreprises relevant du secteur de la distribution conseil hors domicile.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

L'emploi occupé est celui de : - télévendeur-animateur

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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 3 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	1 997 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	18 043
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	14 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

66% de professionnels 33% de représentants de l'OPCA

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 27/08/2013

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/6093/>