

Métiers de la relation aux clients et aux usagers

RNCP7604 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	BEP — Brevet d'études professionnelles
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34076
Code(s) ROME	D1212, D1214, D1211
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services. C'est un employé polyvalent : il accueille, informe, oriente et contacte les clients ou les usagers. Il présente également des services ou des produits et conseille et finalise des ventes. Enfin il participe à l'organisation des espaces de travail.

Il intervient dans un univers marchand ou non marchand, au sein d'une organisation, avec une finalité de vente, de fourniture de services ou de satisfaction aux demandes de clients ou d'usagers.

Il exerce trois grandes activités :

- il accueille ou informe le client ou l'utilisateur,
- il assure le suivi, la prospection des clients et le contact,
- il conduit l'entretien de vente.
- il conseille le client sur des produits de consommation courante. Il pratique la vente de contact (conseils et argumentaires) et la vente visuelle : présentation attractive du rayon.

Il participe à l'approvisionnement, à la gestion des produits.

Il assure les opérations de fidélisation.

Il participe également à l'exploitation de l'entreprise commerciale.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire du BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services. C'est un employé polyvalent : il accueille, informe, oriente et contacte les clients ou les usagers. Il présente également des services ou des produits et conseille et finalise des ventes. Enfin il participe à l'organisation des espaces de travail.

Il intervient dans un univers marchand ou non marchand, au sein d'une organisation, avec une finalité de vente, de fourniture de services ou de satisfaction aux demandes de clients ou d'usagers.

Il exerce trois grandes activités :

- il accueille ou informe le client ou l'utilisateur,
- il assure le suivi, la prospection des clients et le contact,
- il conduit l'entretien de vente.

- il conseille le client sur des produits de consommation courante. Il pratique la vente de contact (conseils et argumentaires) et la vente visuelle : présentation attractive du rayon.
- Il participe à l'approvisionnement, à la gestion des produits.
- Il assure les opérations de fidélisation.
- Il participe également à l'exploitation de l'entreprise commerciale.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de distribution et du commerce, Sociétés commerciales, Sociétés de services, Administrations, associations, Entrepôts et plates formes de distribution.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Appellation courante : vendeur, employé de commerce, employé commercial, agent d'accueil

RÉGLEMENTATIONS 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 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 initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP717

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/7604/>