

Employé de vente spécialisé option C : services à la clientèle

RNCP834 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	CAP — Certificat d'aptitude professionnelle
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	D1107, D1106
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2021

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 CAP Employé de vente spécialisé option Services à la clientèle exerce ses activités dans des espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, centres commerciaux, complexes de loisirs... Il accueille et informe le client, présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits et services (installations, équipements, outils d'information et d'orientation...). conseille le client, et, le cas échéant, conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Il intervient en outre dans les fonctions suivantes :

Gestion de la relation client :

- il participe à l'organisation de la « présence » sur le site
- il informe les clients sur les services offerts par les différents occupants du site
- il utilise les différents outils à disposition pour l'information, l'orientation...et aide les clients dans l'utilisation des installations, équipements et appareils de distribution automatique
- il prend en charge le client, notamment en cas de situation perturbée et les clients à mobilité réduite
- il régule le flux des clients dans l'espace pour accéder aux installations, services...
- il enregistre les réclamations des clients et les transmet au(x) responsables(x).

Contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation :

- il vérifie l'état et le fonctionnement de chacune des installations par contrôle visuel et à l'aide d'écrans de surveillance
- il relève les dysfonctionnements et prend les mesures qui s'imposent
- il réalise la maintenance ne nécessitant pas le recours à un technicien ou transmet au service de maintenance
- il met en place des mesures conservatoires (en cas de danger pour le public)
- il contrôle le respect des délais de remise en état
- il participe au développement de l'attractivité du site (propreté, fonctionnement)
- il met en place éventuellement un périmètre de protection par application de consignes prévues
- il accompagne sur le site les intervenants extérieurs.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option Services à la clientèle exerce ses activités dans des espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, centres commerciaux, complexes de loisirs... Il accueille et informe le client, présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits et services (installations, équipements, outils d'information et d'orientation...). conseille le client, et, le cas échéant, conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Il intervient en outre dans les fonctions suivantes :

Gestion de la relation client :

- il participe à l'organisation de la « présence » sur le site
- il informe les clients sur les services offerts par les différents occupants du site
- il utilise les différents outils à disposition pour l'information, l'orientation...et aide les clients dans l'utilisation des installations, équipements et appareils de distribution automatique
- il prend en charge le client, notamment en cas de situation perturbée et les clients à mobilité réduite
- il régule le flux des clients dans l'espace pour accéder aux installations, services...
- il enregistre les réclamations des clients et les transmet au(x) responsables(x).

Contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation :

- il vérifie l'état et le fonctionnement de chacune des installations par contrôle visuel et à l'aide d'écrans de surveillance
- il relève les dysfonctionnements et prend les mesures qui s'imposent
- il réalise la maintenance ne nécessitant pas le recours à un technicien ou transmet au service de maintenance
- il met en place des mesures conservatoires (en cas de danger pour le public)
- il contrôle le respect des délais de remise en état
- il participe au développement de l'attractivité du site (propreté, fonctionnement)
- il met en place éventuellement un périmètre de protection par application de consignes prévues
- il accompagne sur le site les intervenants extérieurs.

Blocs de compétences

RNCP834BC01 — UP1 Pratique de la vente et des services liés

LISTE DE COMPÉTENCES

Vendre

Accompagner la vente

RNCP834BC02 — UP2 Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer la relation client

Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

RNCP834BC03 — UG1 Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

Français

- Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer
- Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire
- Devenir un lecteur compétent et critique
- Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle

HG et EMC

- Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures
- Repérer la situation étudiée dans le temps et dans l'espace
- Relever, classer et hiérarchiser les informations contenues dans un document selon des critères donnés
- Acquérir une démarche citoyenne à partir de son environnement quotidien

RNCP834BC04 — UG2 Mathématiques-Sciences physiques et chimiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Rechercher, extraire et organiser l'information
Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité
Expérimenter
Critiquer un résultat, argumenter
rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit

RNCP834BC05 — UG3 Éducation physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues

- Réaliser une performance motrice maximale
- Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains
- Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
- Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif
- Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité

RNCP834BC06 — LV facultative de langue vivante étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau A 2 du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Espaces à vocation commerciale ouverts au public (centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs..) Entreprises multiservices (gares maritimes, ferroviaires, , pôles d'échanges de transport, ...)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent commercial et de services à la clientèle
Agent d'accueil et de services

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 3 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 816 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires · 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)	35 475

Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	36 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires 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

Le jury est présidé par un conseiller de l'enseignement technologique choisi parmi les personnes qualifiées de la profession. Il est composé à parts égales : - d'enseignants des établissements scolaires publics, privés sous contrat et des centres de formation d'apprentis - de professionnels choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés après consultation des organisations représentatives.

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

idem

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2021
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34947

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

<http://www.onisep.fr>

<http://www.cndp.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/834/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	12
Montant total engagé	13 490 €
Coût moyen par dossier	1 124 €
Durée moyenne	1339 h
Période	07/2020 – 07/2021

France compétences	99 %
--------------------	------

Reste à charge titulaire	1 %
--------------------------	-----

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.