

Vendeur expert

Conseiller de vente expert / Expert vente / Clienteling ambassador



ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

Développer et gérer la relation client

Développer, gérer et animer un portefeuille clients
 Accueillir le client, le cas échéant en langue étrangère, en créant une relation personnalisée
 Établir une approche et une posture commercante adaptée au parcours client dans un environnement phygital
 Découvrir et appréhender ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans l'espace de vente
 Prendre en charge le client pour l'accompagner sur l'espace de vente
 Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
 Définir un parcours achat adapté en définissant et sélectionnant une offre de produits et services personnalisée sur un périmètre défini
 Créer une relation personnalisée en s'appuyant sur les informations enregistrées relatives au client
 Valoriser les offres commerciales et les services offerts par l'enseigne
 Faciliter les achats du client en fluidifiant son parcours
 Traiter les réclamations des clients
 Prendre congé du client

Assurer la réalisation d'opérations de vente en définissant un cérémonial et en adoptant une approche client personnalisés

Prendre en charge le client dans une démarche commercante en impulsant le besoin en produits et services
 Identifier les besoins, conseiller avec expertise, vendre des produits et services spécialisés dans un environnement omnicanal
 Définir et appliquer un cérémonial client adapté
 Personnaliser la vente par une expérience client différenciante et innovante
 Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique

Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne au regard des enjeux sociaux significatifs pour le client
 Être prescripteur de tendances auprès du client pour les accompagner dans un processus de découverte et d'inspiration
 Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
 Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
 Conclure la vente en confortant le client dans ses achats
 Facturer en appliquant, le cas échéant, les règles de détaxe
 Réaliser des opérations d'encaissements en utilisant, le cas échéant, les outils numériques nomades

Participer à l'organisation et à la gestion de la surface de vente

Préparer et mettre les produits pour les mettre en rayon, dans le linéaires
 Réaliser le merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
 Assurer le bon état marchand du rayon, de la surface de vente : rayons assortis, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
 Participer à la mise en place des animations et opérations commerciales
 Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue
 Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

Participer à la gestion des stocks

Participer à la réalisation des inventaires
 Participer au suivi des stocks

Assurer un accompagnement de proximité au sein de l'équipe

Participer à l'intégration des nouveaux arrivants
 Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client,

Participer au développement commercial

Suivre les indicateurs de performance commerciale du point de vente
 Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise

ACCÈS CERTIFIANT

[RNCP30095 - Licence Professionnelle - Management des activités commerciales \(fiche nationale\)](#) (N6) / Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation

Avec expérience professionnelle :

[RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel](#) (N5) / Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

[RNCP36141 - Gestionnaire d'unité commerciale](#) (N5) / CCI France - Réseau Negoventis

[RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande](#) (N5) / Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

[RNCP35354 - BUT - Techniques de commercialisation : marketing digital, e-business et entrepreneuriat](#) (N6) / Ministère chargé de l'enseignement supérieur

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION IMMÉDIATE

Adjoint au chef de rayon

Autres appellations :

Animateur des ventes / Animateur commercial





Nouvelles activités

Assurer la gestion de la relation client

- Coordonner et gérer l'accueil client
- Accueillir le client en créant une relation de confiance
- Appréhender les attentes du client, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client

Compétences liées

Bloc de compétences du **RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel** (N5) / Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche: BC01 – Développement de la relation client et vente conseil

OU

Dispositif

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Bloc de compétences du **RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION: BC01- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Assurer l'animation de la vente en accompagnant la mise en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Prendre le relai des conseillers de vente pour des ventes complexes, à enjeu commercial, des clients plus importants

Bloc de compétences du **RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel** (N5) / Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche: BC01 – Développement de la relation client et vente conseil

OU

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Bloc de compétences du **RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION: BC01- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Organiser et gérer la surface de vente

- Veiller à la mise en œuvre des règles du merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
- Veiller à la bonne tenue marchande du rayon, de la surface de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Faire appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue
- Faire appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

Bloc de compétences du **RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel** (N5) / Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche: BC02 - Animation, dynamisation de l'offre commerciale

OU

Bloc de compétences du **RNCP36141 - Gestionnaire d'unité commerciale** (N5) / CCI France: BC01 - Mise en œuvre des actions commerciales et marketing phygital de l'unité commerciale

OU

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Bloc de compétences du **RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion: BC01 - Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

OU

Bloc de compétences du **RNCP35354 - BUT - Techniques de commercialisation : marketing digital, e-business et entrepreneuriat** (N6) / Ministère chargé de l'enseignement supérieur: BC02 Animation, dynamisation de l'offre commerciale

OU

Bloc de compétences du **RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel** (N5) / Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche: BC02 - Animation, dynamisation de l'offre commerciale

OU

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Bloc de compétences du **RNCP36141 - Gestionnaire d'unité commerciale** (N5) / CCI France: BC01 - Mise en œuvre des actions commerciales et marketing phygital de l'unité commerciale

OU

Bloc de compétences du **RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion: BC01 - Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

OU

Bloc de compétences du **RNCP35354 - BUT - Techniques de commercialisation : marketing digital, e-business et entrepreneuriat** (N6) / Ministère chargé de l'enseignement supérieur: BC02 Animation, dynamisation de l'offre commerciale



Nouvelles activités**Compétences liées****Dispositif****Assurer la mise en œuvre des animations commerciales**

- Accompagner la mise en place des animations et opérations commerciales

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6) / INSTITUT CARREL: BC01 - Optimiser l'organisation et la gestion d'un espace de vente

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI

Animer et participer à la gestion de l'équipe

- Participer à l'organisation et à la planification de l'activité de l'équipe : planning, prises et fins de postes, pauses, ...
- Assister et accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client, en assurant un transfert de savoirs
- Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi, ...)
- Diffuser les informations aux équipes
- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants

Bloc de compétences du [RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande](#) (N5) / Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion: BC03 - Manager l'équipe de l'unité marchande

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI