

# 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 commerciale 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 commerciale 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 sociétaux 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 les 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

## Compétences liées

## Dispositif

## 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

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

Bloc de compétences du **RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION: BCO1- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI

## 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

Bloc de compétences du **RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION: BCO1- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI

## 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 phygiales 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

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI

## Participer à la gestion des stocks et des marchandises

- Veiller à l'approvisionnement et au réassortiment du point de vente
- Réceptionner et contrôler les livraisons

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 phygiales 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

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI



**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