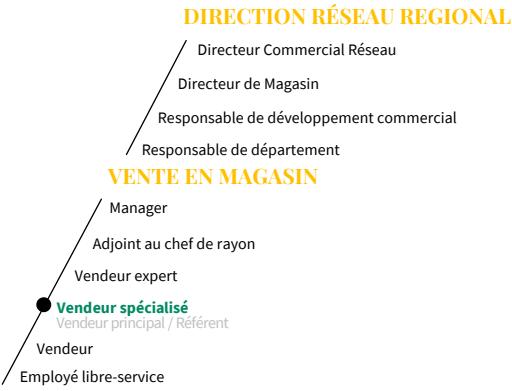


Vendeur spécialisé

Vendeur principal / Référent



ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

Assurer la gestion de la relation client

- Accueillir le client, le cas échéant en langue étrangère, en créant une relation de confiance
- Découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente
- Adopter une posture commercante adaptée au parcours client dans un environnement omnicanal
- Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
- 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 mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Prendre en charge les clients importants
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
- Appliquer un cérémonial client adapté pour personnaliser la vente
- 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
- 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
- Réaliser des opérations d'encaissements en appliquant, le cas échéant, les règles de détaxe

Participer à l'organisation et 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 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, propriété 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

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

[RNCP2927 - DUT - Techniques de commercialisation](#) (N5) / Ministère chargé de l'enseignement supérieur

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

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

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION IMMÉDIATE

Vendeur expert

Autres appellations :

Conseiller de vente expert / Expert vente / Clienteling ambassador



Nouvelles activités

Développer et gérer de 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 commerçante adaptée au parcours client dans un environnement phygital
- Découvrir et appréhender ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans l'espace de vente
- 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

Compétences liées

Bloc de compétences du **RNCP37005- Manager commerce retail** (N6)/ INSTITUT CARREL- BC02 - Développer une culture de la personnalisation client pour le fidéliser

OU

Bloc de compétences du **RNCP36534- Responsable de distribution omnicanale**(N6)/ CCI France: BC01 - Elaboration du plan opérationnel de développement commercial omnicanal

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI

OU

Bloc de compétences du **RNCP36141- Gestionnaire d'unité commerciale**(N5)/ CCI France: BC02 - Conseil, vente et gestion de la relation clients dans un contexte omnicanal

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 commerçante 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
- Être précurseur de tendances auprès du client pour les accompagner dans un processus de découverte et d'inspiration
- 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

Bloc de compétences du **RNCP37005- Manager commerce retail** (N6)/ INSTITUT CARREL- BC02 - Développer une culture de la personnalisation client pour le fidéliser

OU

Bloc de compétences du **RNCP36534- Responsable de distribution omnicanale**(N6)/ CCI France: BC01 - Elaboration du plan opérationnel de développement commercial omnicanal

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI

OU

Bloc de compétences du **RNCP36141- Gestionnaire d'unité commerciale**(N5)/ CCI France: BC02 - Conseil, vente et gestion de la relation clients dans un contexte omnicanal