

Vendeur

Conseiller de vente



ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

Gérer la relation client

Accueillir le client en créant une relation de confiance, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente
 Repérer le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
 Appliquer une approche adaptée au parcours client dans un environnement phygital
 Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
 Mettre à disposition les commandes clients
 Traiter les réclamations des clients
 Prendre congé du client

Conseiller et vendre

Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services dans un environnement omnicanal
 Proposer et vendre des produits et services complémentaires
 Conclure la vente
 Participer à l'encaissement

Gérer la surface de vente

Préparer et mettre les produits en rayon, dans le linéaires, en vitrine
 Présenter et mettre en valeur les produits sur l'espace de vente selon les règles du merchandising
 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, propreté du rayon ou de l'espace de vente...

Participer aux 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

Participer au développement commercial

Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION IMMÉDIATE

Vendeur spécialisé, principal, référent



ACCÈS CERTIFIANT

RNCP38399 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente (N4) / Ministère de l'Education Nationale

RNCP37098 - TP - Conseiller de vente (N4) / Ministère du travail du plein emploi de l'insertion

RNCP36865 - Vendeur conseil omnicanal (N4) / CCI France

RNCP35759 - Conseiller de vente omnicanale de point de vente spécialisé mode et beauté (N4) / FB Formation - EMA SUP

RS5068 - Technique de vente omnicanal / FORMAVAR



Nouvelles activités

Assurer la gestion de la relation client

- Adopter une posture commerçante 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
- Faciliter les achats du client en fluidifiant son parcours

Compétences liées

Bloc de compétences du **RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel** (N5)/ BC01 Développer la relation client et assurer la vente conseil

OU

Dispositif

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI

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 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
- Réaliser des opérations d'encaissements en appliquant, le cas échéant, les règles de détaxe

Bloc de compétences du **RNCP36865 - Vendeur conseil omnicanal** (N5)/ CCI France: BC03 - Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

OU

RS5370: Développer la qualité au service du client / CCI FRANCE

OU

RS6138- Optimiser la performance commerciale et l'expérience client / AZAGORA

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

- Réaliser le merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
- Participer à la mise en place des animations et opérations commerciales

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

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

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

Bloc de compétences du **RNCP38362 - BTS - Management commercial opérationnel** (N5)/ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE:BC04 Management de l'équipe commerciale

OU

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI

Bloc de compétences du **RNCP36141 - Gestionnaire d'unité commerciale** (N5)/ CCI France: BC04 - Collaboration à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale et à l'animation d'équipe

Participer au développement commercial

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

Bloc de compétences du **RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande** (N5)/ MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION : BC02 - Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC - AFI