

Répertoire national des certifications professionnelles

TP - Conseiller de vente

Active**Nomenclature du niveau de qualification :** Niveau 4**Code(s) NSF :**

- 312m : Commerce, vente

Formacode(s) :

- 34502 : Vente spécialisée

Date d'échéance de l'enregistrement : 25-01-2028

N° de fiche

RNCP37098

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION	11000007200014		-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Activités visées :

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits

dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels. Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller, réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser. Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

Il réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouvertures lors d'opérations commerciales spécifiques.

La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

Compétences attestées :

1. Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Assurer une veille professionnelle et commerciale

Participer à la gestion des flux marchands
Contribuer au merchandising
Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

2. Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
Assurer le suivi de ses ventes
Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 02 h 00 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- vente en alimentation ;
- vente en équipement de la personne ;
- vente en équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte cinq parties :

- 1.** Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives : - au traitement de la réception de marchandises - à la préparation d'une opération promotionnelle Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
- 2.** Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.
- 3.** Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.
- 4.** Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit".
- 5.** Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.

Questionnement à partir de production(s) : 01 h 10 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;

- douze fiches "produit". Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 55 min

BLOCS DE COMPÉTENCES

RNCP37098BC01 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Assurer une veille professionnelle et commerciale Participer à la gestion des flux marchands Contribuer au merchandising Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	<p>Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendant 45 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives au traitement de la réception des marchandises. 2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury. 3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 50 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- cinq fiches "produit".

Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 35 min

RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image</p> <p>Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente</p> <p>Assurer le suivi de ses ventes</p> <p>Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client</p>	<p>Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendant 15 min, le candidat prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client. 2. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit douze fiches "produit". L'un des membres du jury choisit un produit parmi les douze fiches et assure le rôle d'un client.

3. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Type d'emplois accessibles :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

Code(s) ROME :

- D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer
- D1209 - Vente de végétaux
- D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne
- D1210 - Vente en animalerie
- D1211 - Vente en articles de sport et loisirs

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet

VOIES D'ACCÈS**Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :****Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :****Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :**

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
En contrat d'apprentissage	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné

			par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Aucune correspondance

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) règlementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
30/12/2015	Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
13/10/2022	Arrêté du 28 septembre 2022 relatif au titre professionnel de conseiller de vente

Date de publication de la fiche	25-11-2022
Date de début des parcours certifiants	25-01-2023
Date d'échéance de l'enregistrement	25-01-2028

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 12 mois (en %)
2021	3736	26	77	64	5

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr (<http://www.travail-emploi.gouv.fr>)

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/23479/true>)

Certification(s) antérieure(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP13620 (/recherche/rncp/13620)	RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation
(<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/documentDownload/23479/421832>)