



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

**VENTE EN MAGASIN**

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Vendeur(euse)

**Employé(e) de vente**

# Employé(e) de vente

**AUTRES APPELLATIONS** Employé(e) de commerce • Employé(e) libre-service • Employé(e) de rayon • Employé(e) de magasin

## Activités et compétences

### Participer à la gestion de la relation client

- Accueillir, renseigner et orienter le client dans le magasin
- Participer à la promotion des offres commerciales
- Participer au programme de fidélisation client
- Mettre à disposition les commandes clients réalisées sur internet
- Participer à la prise en charge des retours marchandises

### Participer à la vente

- Proposer et vendre des produits et service simple à la demande du client
- Participer éventuellement à l'encaissement

### Assurer la bonne tenue de la surface de vente

- Approvisionner l'espace de vente
- Mettre les produits en rayon, dans les linéaires aux emplacements dédiés
- Assurer la bonne tenue marchande de l'espace de vente, du magasin : 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 à la mise en place des opérations commerciales
- Participer à la lutte contre la démarque inconnue

### Participer à la gestion des stocks et des produits

- Participer à la réception et au stockage des produits
- Dispatcher les produits en fonction de leur finalité (réserve, mise en rayon, commande « internet »)
- Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur conformité, étiquetage, mise des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet » afin de les donner aux clients
- Acheminer les marchandises en réserve, les stocker dans les espaces dédiés
- Participer à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires
- Effectuer le tri sélectif des emballages et des déchets en respectant les consignes de recyclage

## Accéder à l'emploi d'Employé(e) de vente

RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial (N4) / Ministère de l'Éducation Nationale (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin (N3) / Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP684 - CAP - Employé de commerce multi-spécialités (N3) / Ministère de l'Éducation Nationale (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP1179 - CAP - Employé de vente spécialisé option B : Produits d'équipements courants (N3) / Ministère de l'Éducation Nationale (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP28736 - Employé(e) polyvalent du commerce et de la distribution (N3) / CCI France - Réseau Negoventis (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

## Perspective d'évolution immédiate

### Vendeur(euse)

Autres appellations :

Conseiller(ère) de vente

# Employé(e) de vente

Evoluer vers l'emploi de **Vendeur(euse)**

Nouvelles activités	Compétences liées	Blocs à acquérir	Dispositif / financement
<b>Gérer la relation client</b>	Accueillir le client en créant une relation de confiance pour favoriser l'échange	Bloc de compétences du <u>RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial</u> : BC03 Suivi des ventes	CPR – PRO CPF – CTP PDC – AFI
	Découvrir ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans le magasin		
	Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client		
<b>Conseiller et vendre</b>	Mettre à disposition les commandes clients	Bloc de compétences du <u>RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial</u> : BC04 Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	CPR – PRO CPF – CTP PDC – AFI
	Traiter les retours, les réclamations et les litiges des clients dans le respect des consignes en vigueur au sein du magasin et selon son périmètre de responsabilité		
	Gérer les situations conflictuelles	Bloc de compétences du <u>RNCP23932 - Vendeur conseiller commercial</u> : BC01 Promouvoir, conseiller et vendre (N4) / CCI France - Réseau Negoventis	CPR – PRO CPF – CTP PDC – AFI
	Prendre congé du client dans une démarche de fidélisation		
	Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services dans un environnement omnicanal		
<b>Participer au développement commercial</b>	Proposer et vendre des produits et services complémentaires, des montées en gamme	RS3833 - <u>Conseil en point de vente</u> / COMMUNICATION STRUCTURE PERFECTIONNEMENT	CPF – CTP PDC – AFI
	Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté		
	Participer à la réalisation des encaissements	RS5068 - <u>Technique de vente omnicanal</u> / FORMAVAR	CPF – CTP PDC – AFI
	Appréhender les principaux indicateurs de performance de l'activité commerciale, du point de vente		
Participer au suivi des indicateurs de performance			
Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente			