



Filière Vente et Relation clients

DIRECTION RÉSEAU REGIONAL

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

Vendeur(euse)

AUTRES APPELLATIONS Conseiller(ère) de vente

Activités et compétences

Gérer la relation client

- Accueillir le client en créant une relation de confiance pour favoriser l'échange
- Découvrir ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans le magasin
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
- Mettre à disposition les commandes clients
- 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
- Prendre congé du client dans une démarche de fidélisation

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, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Participer à la réalisation des encaissements

Participer à la gestion de la surface de vente

- Mettre les produits en rayon, dans le linéaire, en vitrine
- Présenter et mettre en valeur les produits sur l'espace de vente selon les règles du merchandising
- Assurer le bon état marchand de l'espace de vente, du magasin : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité du magasin, 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 afin de limiter les pertes
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité afin de maintenir l'espace de vente attractif

Participer à la gestion des stocks et à la prise en charge 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 état, de l'étiquetage, de la mise des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet » afin de les préparer et 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

Participer au développement commercial

- 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

Accéder à l'emploi de Vendeur(euse)

RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial / Ministère de l'Éducation Nationale (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin (N4) / Ministère chargé de l'Emploi (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP23932 - Vendeur conseiller commercial (N4) / CCI France - Réseau Negoventis (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP26141 - Conseiller(ère) animateur(trice) de point de vente spécialisé (N4) / FB Formation - EMA SUP (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RS3833 - Conseil en point de vente / COMMUNICATION STRUCTURE PERFECTIONNEMENT (CPF - CTP - PDC - AFI)
 RS5068 - Technique de vente omnicanal / FORMAVAR (CPF - CTP - PDC - AFI)

Perspective d'évolution immédiate

Premier(ère) vendeur(euse)

Autres appellations :
 Vendeur(euse) principal(e), référent(e), expert(e)
 Conseiller(ère) de vente principal(e), référent(e), expert(e)

Vendeur(euse)

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

Nouvelles activités	Compétences liées	Blocs à acquérir	Dispositif / financement
Gérer et animer la relation client	Accueillir le client en créant une relation de confiance et en initialisant une relation personnalisée	Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC01 Développer la relation client et assurer la vente conseil	CPR – PRO CPF – CTP PDC – AFI
	Prendre en charge les clients importants	Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : Bloc02 - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale	CPR – PRO CPF – CTP PDC – AFI
Assurer la réalisation d'opérations de vente en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée	Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services	RS2890 - Relation client / AKOR CONSULTING	CPF – CTP PDC – AFI
	Établir une approche et une posture commerçante adaptée au parcours client dans un environnement digital	RS4221 - Réussir une expérience client / INST NAL DE LA RELATION CLIENT	CPF – CTP PDC – AFI
	Traiter les réclamations des clients	RS3401 - De l'expérience à l'excellence client : Accompagner et animer les projets au sein d'une organisation / ACADEMIE DU SERVICE	CPF – CTP PDC – AFI
	Développer, gérer et animer un portefeuille client	RS2684 - Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité / MONSIEUR MATTHIEU GIACOMINO	CPF – CTP PDC – AFI
	Appliquer un cérémonial client adapté	RS1691 - La qualité du service dans la gestion de la relation Client / CUSTOMER EXPERIENCE	CPF – CTP PDC – AFI
	Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal	RS3400 - De l'expérience à l'excellence client : Mobiliser ses compétences et développer ses talents / ACADEMIE DU SERVICE	CPF – CTP PDC – AFI
	Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique	RS3817 - Certificat de compétences en entreprise (CCE) Développer la qualité au service du client / CCI France	CPF – CTP PDC – AFI
	Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client		
	Garantir au client un service et une relation personnalisée		
	Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme		
Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté			
Réaliser des encaissements			
Gérer 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		
Gérer les stocks et prendre en charge les produits	Réceptionner et contrôler les livraisons	Bloc de compétences du <u>RNCP35233 - TP - Assistant manager d'unité marchande</u> :	CPR CPF – CTP PDC – AFI
	Relever les anomalies et appliquer les procédures nécessaires : émission de réserves sur le document, refus des marchandises,...	BC01 Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	
	Veiller à la bonne tenue de la réserve		
	Participer à la gestion des stocks		
Participer au développement commercial	Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente		
	Identifier les écarts constatés		
	Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise		
Participer à un accompagnement RH de proximité	Participer à l'intégration des nouveaux arrivants	Bloc de compétences du <u>RNCP35233 - TP - Assistant manager d'unité marchande</u> :	CPR CPF – CTP PDC – AFI
	Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client	BC02 Animer l'équipe d'une unité marchande	
	Participer à l'animation d'équipe		
	Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)		