

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29849**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur itinérant en commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CPNEFP des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet - Fédération française des entreprises de distribution, importation, exportation, chaussures, jouets, textiles (FCJT) Modalités d'élaboration de références : Convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet.	délégué général

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3148 - Commerce de gros en bonneterie, lingerie, confection, mercerie, chaussures et négoce connexes

#### Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les vendeurs/euses itinérant(e)s des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet vendent des produits et des services en démarchant une clientèle de professionnels. Ils développent un portefeuille de clientèle, établissent et entretiennent la relation commerciale par des visites régulières.

À partir d'une analyse des activités de leurs clients et de l'évolution de ces activités et d'une analyse de leur secteur, ils évaluent le potentiel d'achat des clients et prospects, identifient les produits et le cas échéant les services associés susceptibles de répondre au mieux à leurs besoins. Leur spécificité est de s'adresser à des clients professionnels, qui se caractérisent par leurs attentes en matière de conseil sur les produits et les services associés.

Capacités attestées

Compétence 1 : analyser son environnement et organiser son activité commerciale.

Compétence 2 : découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre.

Compétence 3 : définir et développer le positionnement commercial des produits de l'entreprise dans un espace de vente.

Compétence 4 : animer la relation commerciale en se positionnant comme un partenaire du client.

Compétence 5 : traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les entreprises du secteur commercialisent leurs produits auprès d'une clientèle de professionnels pour laquelle des offres de services sont mises à disposition.

Les entreprises évoluent progressivement du commerce de gros et d'import "traditionnel" à de nouvelles fonctions, qui impactent directement l'exercice des métiers de la branche.

Vendeur/euse itinérant(e)

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1407 : Relation technico-commerciale

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Outil 1 : repérage des acquis du candidat par un professionnel de l'entreprise ou l'évaluateur habilité par la CPNE.

Outil 2 : détermination du parcours de formation, formation interne ou externe au choix de l'entreprise.

Évaluation des compétences + entretien + observation + document écrit par le professionnel de l'entreprise et de l'évaluateur habilité par la CPNE.

Outil 3 : validation paritaire et délivrance totale ou partielle du CQP par le Jury paritaire national.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29849 - Animer la relation commerciale en se positionnant comme un partenaire du client</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtenir un rendez-vous et relancer ses clients ou prospects par téléphone</li> <li>- Définir les objectifs prioritaires d'une visite en tenant compte des caractéristiques et de l'activité du client et des actions commerciales à promouvoir</li> <li>- Identifier les interlocuteurs-clés au sein d'un espace de vente ou d'une enseigne</li> <li>- Présenter et mettre en valeur les nouvelles collections en avant-saison et les actions promotionnelles en cours en tenant compte des centres d'intérêt du client</li> <li>- Conseiller les clients sur les actions à conduire pour optimiser les résultats de l'espace de vente ou du rayon</li> <li>- Communiquer avec le client et l'équipe de merchandisers en vue d'assurer la qualité des services offerts et d'assurer le développement commercial de l'espace de vente ou du rayon sur le long terme.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Préparation écrite par le candidat (le candidat s'exprime par écrit sur la préparation des visites clients, sur sa votre démarche de présentation des collections et des actions promotionnelles et sur suivi de la qualité du service offert au client)</p> <p>Mise en situation professionnelle (vente en visite client)</p> <p>Entretien avec les évaluateurssur la base de l'écrit produit par le candidat et de l'observation en situation professionnelle.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29849 - Analyser son environnement et organiser son activité commerciale</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir des informations pertinentes sur son activité commerciale, le secteur d'activités, les concurrents, et le potentiel de ses clients et de son marché à partir de différentes sources</li> <li>- Évaluer la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur son secteur et déterminer des objectifs répondant à la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- Planifier son activité sur son secteur commercial en fonction des objectifs définis</li> <li>- Analyser les résultats de son activité commerciale à partir des procédures et outils en vigueur dans l'entreprise, proposer des actions de réajustement</li> <li>- Exploiter l'outil de Gestion de la Relation Client de l'entreprise pour renseigner le fichier clients et exploiter ses données</li> <li>- Organiser son activité commerciale en tenant compte de la réglementation, du temps et des ressources disponibles.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Préparation par le candidat</p> <p>Le candidat analyse son environnement et son activité commerciale (présentation et analyse de son secteur ou de son marché, analyse d'activité à partir d'indicateurs de performance, identification du potentiel accessible et définition d'objectifs commerciaux, élaboration d'une proposition d'action commerciale et d'une organisation permettant de la mettre en œuvre ainsi que des indicateurs de performance permettant de l'évaluer)</p> <p>Présentation par le candidat de l'analyse effectuée</p> <p>Entretien avec les évaluateurs sur la base de l'analyse produite par le candidat et de sa présentation.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29849 - Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un contact et un climat de confiance</li> <li>- Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente</li> <li>- Adapter son registre relationnel aux caractéristiques de chaque client</li> <li>- Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise</li> <li>- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client</li> <li>- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections</li> <li>- Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services</li> <li>- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client</li> <li>- Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Production écrite par le candidat (le candidat s'exprime par écrit sur les différentes étapes d'un entretien de vente et explique celle qui pour lui est la plus délicate)</p> <p>Mise en situation professionnelle (vente en visite client)</p> <p>Entretien avec les évaluateurs sur la base de l'écrit produit par le candidat et de l'observation en situation professionnelle.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 29849 - Définir et développer le positionnement commercial des produits de l'entreprise dans son espace de vente</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer le potentiel commercial d'un espace de vente à partir d'une analyse de sa zone de chalandise et de son environnement concurrentiel</li> <li>- Sélectionner la gamme, l'assortiment et l'implantation adaptés à un espace de vente en tenant compte de son potentiel commercial</li> <li>- Négocier avec un client ou une enseigne un budget annuel ou un contrat en veillant à mettre en valeur les avantages concurrentiels de l'entreprise</li> <li>- Analyser les résultats commerciaux et la rentabilité d'un espace de vente ou d'un rayon</li> <li>- Définir des actions permettant d'optimiser les résultats commerciaux et la rentabilité d'un rayon ou d'un espace de vente</li> <li>- Négocier une offre commerciale dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- Négocier les conditions commerciales de l'offre (délais, modes de livraison, volumes, ...) en face à face client en veillant à préserver la marge de l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Etude de cas portant sur l'analyse du dossier d'un client (analyse du potentiel commercial de l'espace de vente du client, présentation de la gamme de produits qui a été sélectionnée pour lui, présentation du budget ou du contrat négocié avec le client, résultats obtenus sur cet espace de vente sur la dernière période, actions entreprises pour optimiser les résultats et la rentabilité du rayon)</p> <p>Entretien avec les évaluateurs sur la base de l'étude de cas réalisée et présentée par le candidat.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 29849 - Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir et écouter une réclamation</li> <li>- Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée</li> <li>- Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier</li> <li>- Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige</li> <li>- Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Description écrite par le candidat de deux situations de réclamations client Entretien avec les évaluateurs sur la base de l'écrit produit par le candidat</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION 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	
Après un parcours de formation continue	X		12 personnes dont 9 professionnels
En contrat de professionnalisation	X		12 personnes dont 9 professionnels
Par candidature individuelle	X		12 personnes dont 9 professionnels
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X		12 personnes dont 9 professionnels

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 31 janvier 2018 publié au Journal Officiel du 08 février 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Vendeur itinérant en commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet" avec effet au 08 février 2018, jusqu'au du 08 février 2023.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

5 titulaires de la certification par an en moyenne.

<http://www.fcjt.org>

##### Autres sources d'information :

[fcjt@fcjt.org](mailto:fcjt@fcjt.org)

##### FCJT

##### Lieu(x) de certification :

FCJT

11, rue Marsollier

75002 PARIS

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Les formations se déroulent dans les entreprises des postulants ou sur les sites d'intervention.

##### Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : Convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet.