

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31057**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Conseiller de vente horlogerie-bijouterie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie - Union de la bijouterie horlogerie	Présidente déléguée

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3240 - Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie

#### Code(s) NSF :

312m Commerce, vente

#### Formacode(s) :

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

Le/La Conseiller/ère de vente en horlogerie-bijouterie accueille, informe et oriente la clientèle sur un point de vente dans le respect des exigences de service et de qualité de l'entreprise.

Il/elle vend des montres et des bijoux en appliquant les techniques de vente relatives aux produits, en utilisant le multicanal et les outils adéquats et en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle en faisant appel à des connaissances techniques horlogères et bijoutières sur les articles qu'il transforme en arguments de vente.

Il/elle propose les services associés ou d'après-vente et selon la demande, il/elle peut effectuer des opérations simples de service après-vente (SAV).

Il procède à l'encaissement et à la facturation.

Il/elle participe à la fidélisation de la clientèle du magasin, à la présentation, la mise en valeur des produits et à la construction des vitrines et il/elle assure la tenue du magasin dans le cadre de la politique de merchandising de l'entreprise.

Il/elle intègre les paramètres de sécurité dans la situation de vente, d'accueil et de prise de congé du client.

Capacités attestées :

Capacité à accueillir le client en magasin

Capacité à analyser le besoin et à argumenter une vente

Capacité à conclure une vente et à fidéliser la clientèle

Capacité à renseigner et à apporter des conseils techniques sur les produits d'horlogerie bijouterie

Capacité à proposer un service et une opération après vente

Capacité à facturer et à réaliser un encaissement

Capacité à mettre en oeuvre la politique merchandising

Capacité à mettre en oeuvre les procédures de sécurité des personnes et des produits

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

La branche du commerce de détail de l'Horlogerie Bijouterie rassemble les entreprises relevant de la CCN n°3240 et répertoriées sous le code NAF de l'INSEE 47.77Z « Commerce de détail d'articles d'horlogerie et de bijouterie en magasin spécialisé ».

Ces entreprises se répartissent en trois principaux types d'activité :

- le commerce de détail d'horlogerie-bijouterie
- le commerce de détail de bijouterie fantaisie
- le commerce de détail spécialisé en horlogerie

Vendeur/ Vendeuse en Horlogerie Bijouterie

Conseiller / Conseillère vente en Horlogerie Bijouterie

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

D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation pour l'acquisition de compétences.

A l'issue de la formation, la certification se compose de 8 blocs de compétences indépendants correspondant respectivement aux activités réalisées.

Les modalités d'évaluation sont les suivantes :

BLOC A1- Accueil client en magasin

- Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

BLOC A2- Analyse du besoin et argumentation de la vente

- Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

BLOC A3- Conclusion de la vente et fidélisation client

- Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

BLOC A4- Renseignement et conseil technique sur les produits

- Analyse de cas visant à la construction d'un argumentaire technique

BLOC A5- Proposition d'un service et d'une opération après-vente

- Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

BLOC A6- Facturation et encaissement

- Analyse de cas

BLOC A7- Participation au merchandising et à la dynamique commerciale

- Constitution d'un dossier à partir d'une action commerciale réalisée en entreprise, accompagné d'une soutenance orale devant un jury

BLOC A8- Contribution à la sécurité des produits et des personnes

- Analyse de cas

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31057 - Facturation et encaissement	<b>Descriptif :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procéder à l'ouverture et à la fermeture de la caisse</li><li>- Expliquer les différentes conditions de ventes possibles</li><li>- Appliquer la détaxe si nécessaire</li><li>- Procéder à l'encaissement</li><li>- Etablir une facture en respectant les procédures de l'entreprise</li><li>- Etablir les documents nécessaires relatifs à la vente d'une montre ou d'un bijou</li></ul> <b>Modalités d'évaluation :</b> Analyse de cas
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31057 - Accueil client en magasin	<b>Descriptif :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir le client dans l'esprit de l'entreprise ou d'une marque</li><li>- Assurer un accueil multi-clients</li></ul> <b>Modalités d'évaluation :</b> Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31057 - Analyse du besoin et argumentation de la vente	<b>Descriptif :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Questionner et identifier les besoins du client</li><li>- Conseiller et assister le client dans ses choix</li><li>- Proposer une montée en gamme, une vente complémentaire ou un service</li><li>- Expliquer les garanties</li><li>- Répondre aux objections du client</li></ul> <b>Modalités d'évaluation :</b> Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31057 - Contribution à la sécurité des produits et des personnes	<b>Descriptif :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Appréhender les notions de risques en Horlogerie-Bijouterie</li><li>- Contribuer à la sécurité des personnes, des biens</li></ul> <b>Modalités d'évaluation :</b> Analyse de cas
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31057 - Conclusion de la vente et fidélisation client	<b>Descriptif :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Renseigner le client sur l'offre de produits et sur les services</li><li>- Renseigner le client quant à sa demande sur les offres tarifaires et les avantages magasin</li><li>- Réaliser la vente</li><li>- Appliquer la réglementation en vigueur liée à la vente de produits bijoutiers/horlogers</li><li>- Proposer le programme de fidélisation en vigueur dans l'entreprise</li><li>- Prendre congé conformément à la pratique en vigueur dans le magasin</li></ul> <b>Modalités d'évaluation :</b> Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31057 - Participation au merchandising et à la dynamique commerciale	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer les produits dans les vitrines, les présentoirs</li> <li>- Contribuer au bon état marchand du magasin</li> <li>- Participer à la mise en place d'opérations commerciales</li> <li>- Appréhender la dynamique commerciale et y participer</li> <li>- Participer à la dynamique d'équipe (appréhender son rôle au sein du magasin, savoir se situer dans l'équipe, communiquer avec l'ensemble de l'équipe, apporter des conseils aux nouveaux collaborateurs)</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Constitution d'un dossier à partir d'une action commerciale réalisée en entreprise, accompagné d'une soutenance orale devant un jury</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31057 - Renseignement et conseil technique sur les produits	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en avant les renseignements techniques d'une montre pour conseiller</li> <li>- Mettre en avant les renseignements techniques sur les produits bijoutiers en métal avec ou sans pierres pour conseiller</li> <li>- Indiquer les possibilités d'adaptation des bijoux ou montres</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Analyse de cas visant à la construction d'un argumentaire technique</p>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31057 - Proposition d'un service et d'une opération après-vente	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier la demande du client</li> <li>- Examiner et/ou manipuler le produit défectueux ou présentant un dysfonctionnement</li> <li>- Appliquer les procédures simples de SAV dans le cadre d'un retour produit</li> <li>- Conseiller et informer le client sur les services après-vente</li> <li>- Proposer une intervention après-vente au client</li> <li>- Prendre en charge le produit</li> <li>- Etablir un devis, rédiger un ordre de réparation</li> <li>- Réaliser une intervention simple de SAV : changement de piles sur les montres simples ; changement et pose d'accessoires (bracelets ...) ; mise à taille des bracelets ; nettoyage des bijoux</li> <li>- Restituer la montre / le bijou au client</li> <li>- Gérer une réclamation, un litige client</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Mise en situation professionnelle à partir de situations reconstituées en organisme de formation, suivi d'un échange avec un jury</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Président de la CPNEFP ou son représentant ;</li> <li>- Le Vice-président de la CPNEFP ou son représentant ;</li> <li>- 1 représentant du collège salarial nommé par la CPNEFP ;</li> <li>- 1 représentant du collège patronal nommé par la CPNEFP</li> </ul>

En contrat de professionnalisation	X	- Le Président de la CPNEFP ou son représentant ; - Le Vice-président de la CPNEFP ou son représentant ; - 1 représentant du collège salarial nommé par la CPNEFP ; - 1 représentant du collège patronal nommé par la CPNEFP
Par candidature individuelle	X	- Le Président de la CPNEFP ou son représentant ; - Le Vice-président de la CPNEFP ou son représentant ; - 1 représentant du collège salarial nommé par la CPNEFP ; - 1 représentant du collège patronal nommé par la CPNEFP
Par expérience dispositif VAE prévu en 2018	X	- Le Président de la CPNEFP ou son représentant ; - Le Vice-président de la CPNEFP ou son représentant ; - 1 représentant du collège salarial nommé par la CPNEFP ; - 1 représentant du collège patronal nommé par la CPNEFP

	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 11 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Conseiller de vente horlogerie-bijouterie " avec effet du 21 juillet 2018, jusqu'au 21 juillet 2022.

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

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

[Union de la Bijouterie Horlogerie](#)

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

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie - Union de la bijouterie horlogerie : Île-de-France - Paris ( 75) [PARIS]

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie -

Union de la Bijouterie Horlogerie

109 Rue du faubourg Saint Honoré

75008 PARIS

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

- Cpro Stephenson - 48 rue Stephenson - 75018 Paris - Tél. 01 44 92 88 88
- IGS de Blagnac - 186, route de Grenade - 31700 Blagnac - Tél. 05 31 08 70 00
- Campus SEPR - 46 rue Professeur Rochaix - 69003 Lyon - Tél. 04 72 83 27 27

##### Historique de la certification :