

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31387**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur spécialisé en horlogerie haut de gamme

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) de la branche de l'horlogerie - Fédération de l'horlogerie	Délégué Général

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3152 - Horlogerie

Code(s) NSF :

251w Mécanique générale et de précision (commercialisation)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les activités réalisées par les titulaires du certificat s'articulent autour de deux domaines d'activités professionnelles :

Vente B TO C

- Accueil des clients sur un point de vente en horlogerie haut de gamme
- Traitement des demandes clients en horlogerie haut de gamme
- Mise en valeur des produits et suivi des stocks du point de vente
- Gestion administrative et financière du point de vente

Vente B TO B

- Développement et organisation de l'activité commerciale
- Suivi de l'activité commerciale
- Réalisation d'actions commerciales en direction de clients et de prospects

Capacités attestées

Bloc de compétences relatif à l'accueil des clients sur un point de vente en horlogerie haut de gamme

Compétence 1 : accueillir un client dans un espace de vente en horlogerie haut de gamme

Compétence 2 : adapter l'accueil à une clientèle internationale

Compétence 3 : évaluer les attentes d'un client en horlogerie haut de gamme

Bloc de compétences relatif au traitement des demandes clients en horlogerie haut de gamme

Compétence 4 : découvrir les besoins d'un client

Compétence 5 : proposer un ou plusieurs produits, argumenter et conclure la vente

Compétence 6 : apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques

Compétence 7 : traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Bloc de compétences relatif à la mise en valeur des produits et suivi des stocks du point de vente

Compétence 8 : organiser un espace de vente en horlogerie haut de gamme

Compétence 9 : contribuer à la gestion des stocks

Bloc de compétences relatif à la gestion administrative et financière du point de vente

Compétence 10 : traiter les commandes et livraisons des clients

Bloc de compétences relatif au développement et à l'organisation de l'activité commerciale

Compétence 11 : analyser son environnement commercial

Compétence 12 : définir un plan d'action destiné aux professionnels en respectant la politique commerciale de l'entreprise

Bloc de compétences relatif au suivi de l'activité commerciale

Compétence 13 : mesurer la performance de son activité commerciale

Compétence 14 : améliorer la performance commerciale

Bloc de compétences relatif à la réalisation d'actions commerciales en direction de clients et de prospects

Compétence 15 : analyser les caractéristiques et les besoins d'un client pour concevoir une offre commerciale adaptée

Compétence 16 : concevoir une offre commerciale adaptée

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

Le B to C

Le secteur de l'horlogerie-bijouterie compte plus de 3 000 entreprises employant 19 000 salariés.

Ces entreprises se répartissent en deux types d'activités : le commerce de détail d'horlogerie-bijouterie (81 % des activités de la branche) et le commerce de détail spécialisé en horlogerie.

Le secteur se compose en majorité de petites entreprises, 94% ayant moins de 10 salariés.

Les entreprises de 50 salariés et plus représentent 0,7 % des entreprises de la branche et emploient 40 % des salariés.

Les entreprises de la branche regroupent près de 5000 magasins. Les régions Ile de France, PACA et Rhône Alpes concentrent le plus grand nombre d'entreprises. Ces régions sont également celles qui concentrent la part la plus importante des effectifs salariés.

Un magasin sur 3 est situé en centre commercial, et près d'un magasin sur deux compte moins de 5 salariés.

Le B to B

En 2015, la branche horlogerie rassemblait 1406 salariés au sein de 128 entreprises. La Branche se compose essentiellement d'entreprises de moins de 10 salariés (82 %). 50 % des effectifs de la Branche sont concentrés dans les entreprises de 50 salariés et plus.

Le secteur est en très large majorité composé d'entreprises importatrices, représentées au sein de la Fédération de l'Horlogerie :

- Filiales françaises de groupes étrangers (Suisse, Japon, etc.) qui organisent l'importation, la vente aux détaillants et éventuellement le service après-vente (SAV), essentiellement des PME de 50 à 250 salariés,
- Des entreprises indépendantes importateurs d'une ou plusieurs marques d'horlogerie ne gérant ni la fabrication, ni la réparation,
- Des entreprises indépendantes de commerce de gros d'articles d'horlogerie, dont les fournisseuristes.
- Vendeur / vendeuse
- Vendeur / vendeuse spécialisé(e)
- Conseiller / conseillère clientèle
- Conseiller / conseillère de vente luxe
- Attaché(e) commercial(e)
- Responsable commercial(e)
- Commercial(e) Itinérant(e)
- Commercial(e) B to B
- Commerciale(e) Entreprise
- VRP
- Vendeur / vendeuse itinérant(e)

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne

D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

La certification se compose de 7 blocs de compétences correspondant aux activités et capacités attestées décrites plus haut :

- Accueil des clients sur un point de vente en horlogerie haut de gamme
- Traitement des demandes clients en horlogerie haut de gamme
- Mise en valeur des produits et suivi des stocks du point de vente
- Gestion administrative et financière du point de vente
- Développement et organisation de l'activité commerciale
- Suivi de l'activité commerciale
- Réalisation d'actions commerciales en directions de clients et de prospects

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la formation :

- mises en situation reconstituée en centre de formation / entretiens avec un jury évaluateur
- observation en entreprise
- rédaction et présentation de fiches projets

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la VAE :

- un dossier de recevabilité rempli par le candidat
- un dossier déclaratif rempli par le candidat, éventuellement accompagné de documents techniques,
- un positionnement du candidat par un jury évaluateur habilité par la CPNEFP, basé sur le descriptif de l'expérience du candidat et de ses activités professionnelles en lien avec le CQP
- une évaluation du candidat à partir des outils et critères d'évaluation conçus par la CPNEFP : mises en situation professionnelle ; entretien technique

A l'issue des évaluations, le CQP est délivré si l'ensemble des blocs de compétences est acquis. Dans le cadre d'une validation partielle, l'organisme certificateur délivre au candidat un certificat attestant la réussite au(x) bloc(s) de compétences validé(s).

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31387 - Développement et organisation de l'activité commerciale	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser son environnement commercial - définir un plan d'action destiné aux professionnels en respectant la politique commerciale de l'entreprise <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédaction et présentation d'un dossier professionnel, entretien avec un jury
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31387 - Gestion administrative et financière du point de vente	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les commandes et livraisons des clients <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse de cas

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31387 - Accueil des clients sur un point de vente en horlogerie haut de gamme	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir un client dans un espace de vente en horlogerie haut de gamme - adapter l'accueil à une clientèle internationale - évaluer les attentes d'un client en horlogerie haut de gamme <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation professionnelle reconstituée, entretien avec un jury - observation en entreprise - TOEIC ou autre certification attestant d'un même niveau de maîtrise de langue étrangère
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31387 - Traitement des demandes clients en horlogerie haut de gamme	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - découvrir les besoins d'un client - proposer un ou plusieurs produits, argumenter et conclure la vente - apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques - traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation professionnelle reconstituée, entretien avec un jury - observation en entreprise
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31387 - Mise en valeur des produits et suivi des stocks du point de vente	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser un espace de vente en horlogerie haut de gamme - contribuer à la gestion des stocks <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation professionnelle reconstituée, entretien avec un jury - observation en entreprise - analyse de cas
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31387 - Suivi de l'activité commerciale	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - mesurer la performance de son activité commerciale - améliorer la performance commerciale <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédaction et présentation d'un dossier professionnel, entretien avec un jury - analyse de cas
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31387 - Réalisation d'actions commerciales en direction de clients et de prospects	<p>Descriptif des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les caractéristiques et les besoins d'un client pour concevoir une offre commerciale adaptée - concevoir une offre commerciale adaptée <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédaction et présentation d'un dossier professionnel, entretien avec un jury

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	<p>La composition du Jury est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant de la fédération de l'Horlogerie - Un professionnel en exercice sur le métier de commercial spécialisé en horlogerie haut de gamme - Le directeur pédagogique de l'Organisme de Formation - Un formateur de l'Organisme de Formation - Le Président et le vice-président de la CPNEFP, ou de leur représentant respectivement désigné <p>Le jury paritaire final est composé a minima de 6 personnes.</p>
En contrat de professionnalisation	X	<p>La composition du Jury est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant de la fédération de l'Horlogerie - Un professionnel en exercice sur le métier de commercial spécialisé en horlogerie haut de gamme - Le directeur pédagogique de l'Organisme de Formation - Un formateur de l'Organisme de Formation - Le Président et le vice-président de la CPNEFP, ou de leur représentant respectivement désigné <p>Le jury paritaire final est composé a minima de 6 personnes.</p>
Par candidature individuelle	X	<p>La composition du Jury est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un représentant de la fédération de l'Horlogerie - Un professionnel en exercice sur le métier de commercial spécialisé en horlogerie haut de gamme - Le directeur pédagogique de l'Organisme de Formation - Un formateur de l'Organisme de Formation - Le Président et le vice-président de la CPNEFP, ou de leur représentant respectivement désigné <p>Le jury paritaire final est composé a minima de 6 personnes.</p>

Par expérience dispositif VAE prévu en 2017	X	La composition du Jury est la suivante : - Un représentant de la fédération de l'Horlogerie - Un professionnel en exercice sur le métier de commercial spécialisé en horlogerie haut de gamme - Le directeur pédagogique de l'Organisme de Formation - Un formateur de l'Organisme de Formation - Le Président et le vice-président de la CPNEFP, ou de leur représentant respectivement désigné Le jury paritaire final est composé a minima de 6 personnes.
---	---	---

	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 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Vendeur spécialisé en horlogerie haut de gamme » avec effet du 07 août 2018, jusqu'au 07 août 2023.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://fh.asso.fr/>

[Site Internet de l'autorité délivrant la certification](#)

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche de l'horlogerie - Fédération de l'horlogerie : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

CPNE de l'Horlogerie - Fédération de l'Horlogerie

26 rue du Renard

75004 Paris

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

EAC - Paris, établissement d'enseignement supérieur technique

Historique de la certification :

Accord du 02 décembre 2016 relatif à la modernisation et à la mise en oeuvre des CQP dans la branche de l'Horlogerie adopté par la CPNEFP de l'Horlogerie