

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL VENDEUR CONSEILLER SPORT

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Gérer la relation client dans un contexte de vente en univers spécialisé sport</b></p> <p><b>A1. Gestion de la relation client en magasin physique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des clients en magasin</li> <li>- Ecoute des besoins</li> <li>- Identification de la typologie de client</li> </ul>	<p>C1. Accueillir les clients dans une enseigne sportive physique, en adoptant une posture de service, en écoutant les besoins exprimés par les clients et en identifiant leur typologie (sportif débutant ou confirmé, personne en situation de handicap...), pour pouvoir proposer une expérience client attractive et adaptée aux besoins de la personne.</p>	<p><b>M1. Jeu de rôle</b></p> <p>Une liste de 10 produits de 10 univers sportifs différents et les fiches techniques correspondantes sont transmises au candidat.</p> <p>Le candidat joue le rôle de vendeur conseiller au cours d'une simulation d'entretien de vente. Cet entretien portera sur un des 10 produits, tiré au sort.</p>	<p><b>C1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les formules de politesse sont utilisées</li> <li>- L'ensemble des points clés sont couverts lors de l'entretien de vente, notamment :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveau de pratique</li> <li>- Habitudes de consommation</li> <li>- Handicap ayant un impact sur la pratique</li> </ul> </li> <li>- Les réponses du client sont reformulées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des situations individuelles (handicap...)</li> <li>- Conseil produit</li> <li>- Fidélisation client</li> </ul>	<p>C2. Conseiller les clients dans une enseigne physique sportive, en mobilisant ses connaissances techniques des différents produits, en adaptant sa proposition à la situation individuelle du client, en présentant des produits complémentaires également susceptibles de consolider l'expérience client, afin d'optimiser les chances de générer une ou plusieurs ventes tout en assurant la satisfaction client.</p>	<p>Une personne extérieure au centre joue le rôle de lient.</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation individuelle</li> <li>- Prestation orale</li> </ul>	<p>C2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La restitution des spécificités techniques du produit est exacte et exhaustive</li> <li>- Les techniques de vente sont mobilisées (accueil client, découverte des besoins, identification des pratiques et niveau de pratiques sportives, argumentaire produit, réponse aux objections, conclusion de la vente et fidélisation)</li> <li>- Des propositions de produits complémentaires sont formulées, et justifiées</li> </ul>
<p><b>A2. Gestion de la relation client dans un contexte d'e-commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des commandes client</li> <li>- Analyse de la disponibilité des articles</li> </ul>	<p>C3. Gérer les demandes des clients d'une enseigne sportive en e-commerce, en identifiant les produits commandés et leur disponibilité en magasin, en commandant le produit en cas d'indisponibilité et en préparant la commande, pour garantir la disponibilité du produit dans les meilleurs délais.</p>	<p><b>M2. Etude de cas</b></p> <p>Le cas d'un magasin présentant à la fois une activité physique et en e-commerce est présenté à un candidat.</p> <p>En tant que vendeur conseiller, le candidat doit décrire son rôle et les actions qu'il doit</p>	<p>C3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La disponibilité ou l'indisponibilité de l'article commandé est explicitée</li> <li>- Une solution est proposée en cas d'indisponibilité du produit</li> <li>- La description du processus de préparation de commande est chronologique et exhaustive</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des clients en click-and-collect</li> <li>- Vérification de la commande</li> </ul>	<p>C4. Accueillir les clients en magasin de sport dans le cadre d'une commande en click-and-collect, en vérifiant l'identité du client et l'adéquation entre la commande réalisée et le produit délivré et en informant d'éventuelles opérations promotionnelles en cours, afin tirer parti de l'ensemble des possibilités de la vente omnicanale.</p>	<p>réaliser dans trois cas de figure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une commande passée en ligne et à expédier</li> <li>- Une commande passée en click and collect</li> <li>- Un problème rencontré lors d'une commande (exemple : un client ne valide pas sa commande suffisamment tôt et le produit n'est plus disponible)</li> </ul> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation individuelle</li> <li>- Prestation écrite</li> </ul>	<p><i>C4</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La description du processus d'accueil du client en click and collect est chronologique et exhaustive</li> <li>- Des solutions sont proposées à la problématique rencontrée lors de la commande</li> <li>- Une proposition de communication promotionnelle est formulée</li> </ul>
<p><b>Contribuer à l'activité commerciale d'une enseigne sportive</b></p> <p><b>A3. Gestion des rayons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application de la stratégie de merchandising</li> <li>- Application des gestes écoresponsables</li> </ul>	<p>C5. Réaliser la mise en place des rayons au sein d'une enseigne sportive, en appliquant les directives de merchandising décidées par le management, en appliquant les normes esthétiques (couleurs, volumes...) et en appliquant les bonnes pratiques environnementales (utilisation de ressources énergétiques, gestion des déchets...), pour proposer une présentation convaincante et responsable de l'offre de l'enseigne.</p>	<p><b>M3. Etude de cas</b> (<i>Evaluation des compétences C5 et C6</i>)</p> <p>Le candidat choisit un produit dans un univers sportif. Il doit faire une proposition de mise en avant du produit au sein d'un magasin, et aller identifier</p>	<p><i>C5</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des photographies du merchandising mis en place sont intégrées au dossier</li> <li>- Les normes esthétiques sont appliquées</li> <li>- Une stratégie de gestion des déchets liés à la réception des marchandises en magasin est proposée</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparaison avec l'offre de la concurrence</li> <li>- Analyse des comportements clients</li> </ul>	<p>C6. Analyser l'efficacité du merchandising mis en place au sein du magasin, en le comparant avec celui mis en place dans des enseignes concurrentes, en analysant les comportements clients (circulation au sein des rayons et décision d'achat) et en faisant part de ses observations au manager, afin de contribuer à la pertinence du merchandising en magasin.</p>	<p>les démarches mises en place par les concurrents en ce sens.</p> <p>Le candidat présente également une analyse de l'efficacité du merchandising</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier écrit, soutenance orale</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p>C6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nombre de produits reçus et de produits vendu est analysé</li> <li>- La circulation des clients dans les rayons est analysée</li> <li>- Le taux de fréquentation du rayon concerné est analysé</li> </ul>
<p><b>A4. Contribution à la sécurisation des biens et des personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de caisse</li> <li>- Gestion des conflits</li> </ul>	<p>C7. Assurer la gestion de caisse, en gérant les éventuels conflits en caisse, en sollicitant son manager en cas de besoin, en réalisant l'encaissement des clients et en mobilisant les outils monétique (TPV<sup>1</sup>...) à disposition, afin de contribuer à la réalisation du chiffre d'affaires de l'entreprise.</p>	<p><b>M4. Jeu de rôle</b> <i>(Evaluation de la compétence C7)</i></p> <p>Le candidat joue le rôle d'un conseiller de vente, ayant réalisé une vente et s'appêtant à l'encaisser. Un autre candidat joue le rôle de client.</p> <p>Le candidat jouant le rôle de client reçoit des consignes en amont afin de présenter une situation de point de blocage potentiel (le client souhaite</p>	<p>C7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fonctionnalités de l'outil de gestion de caisse sont correctement exploitées</li> <li>- Les différentes règles de sécurité sont appliquées (vérification de l'antivol sur un produit...)</li> <li>- L'attitude envers le client est professionnelle (adoption des formules de politesse...)</li> </ul>

<sup>1</sup> TPV : terminaux de point de vente

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>payer par chèque mais n'a pas de pièce d'identité par exemple).</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation au magasin d'application du CNPC</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutte contre la démarque inconnue<sup>2</sup></li> <li>- Analyse des opérations de sécurisation des biens par la concurrence</li> </ul>	<p>C8. Contribuer à la sécurisation des biens en rayons, en identifiant les produits les plus susceptibles d'être volés, en prenant une décision de sécurisation des produits au regard des risques identifiés (mise en place d'antivol) et en analysant les pratiques de sécurisation mises en œuvre dans des enseignes concurrentes, pour veiller à l'efficacité de la stratégie de sécurisation des biens.</p>	<p><b>M5. Etude de cas</b> <i>(Evaluation de la compétence C8)</i></p> <p>Le candidat reçoit un énoncé présentant un magasin type (ex : boutique avec ou sans marque distributeur...), son taux de démarque et la liste des produits et univers du magasin.</p> <p>Le candidat doit sélectionner 3 magasins concurrents et lister pour chacun des atouts et points faibles de leur stratégie de sécurisation des biens et univers.</p> <p>Il doit ensuite proposer des axes d'amélioration à</p>	<p>C8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les concurrents sélectionnés présentent des typologie variées (magasin indépendant, chaîne, marque distributeur...)</li> <li>- Les points faibles et atouts identifiés sont justifiés</li> <li>- Les préconisations présentées sont justifiées au regard :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des produits présents dans le magasin et du risque associé (ex : produits de marque plus souvent volés)</li> <li>- Du taux de démarque observé</li> </ul> </li> </ul>

<sup>2</sup> La démarque inconnue correspond entre le chiffre d'affaire théorique d'une entreprise (au regard de son stock) et son chiffre d'affaires réel. Cette différence peut en particulier s'expliquer par le vol.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>implémenter dans le magasin type qui lui a été présenté.</p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier écrit</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	
<p><b>Participer à la gestion du service après-vente en entreprise du sport</b></p> <p><b>A5. Préparation de la prise en charge d'articles de sport en SAV</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien client (vérification de l'éligibilité à une prise en charge en SAV)</li> <li>- Gestion de relation client en situation de conflit</li> <li>- Renseignement d'une fiche SAV</li> </ul>	<p>C9. Gérer un retour client en SAV en entreprise du sport, en posant des questions aux client (usages du matériel...), en vérifiant que la demande peut effectivement faire l'objet d'une prise en charge en SAV, en remplissant une fiche SAV si le produit est éligible à cette prise en charge, et en maintenant une posture professionnelle adaptée face à un client potentiellement mécontent, afin de s'assurer d'une prise en charge adéquate des matériels et produits.</p>	<p><b>M6. Mise en situation professionnelle reconstituée</b> (<i>Evaluation des compétences C9 à C12</i>)</p> <p>Le candidat est convoqué pour une mise en situation professionnelle reconstituée en centre.</p> <p>Un autre candidat jouant le rôle d'un client fictif se présente avec un matériel modifié par un membre de l'équipe pédagogique du CNPC pour présenter un défaut.</p> <p>Le candidat doit :</p>	<p>C9.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées au cours de l'entretien : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Couvrent les thématiques nécessaires pour comprendre l'usage qui a été fait du produit ou du matériel</li> <li>- Ne dépassent pas la limite des éléments nécessaires à compréhension de cet usage.</li> </ul> </li> <li>- L'éligibilité de la prise en charge en SAV ou non est expliquée de façon pédagogique</li> <li>- Des réponses positives et argumentées sont apportées aux objections</li> <li>- La fiche SAV est correctement renseignée</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic du matériel de sport</li> <li>- Entretien client (recherche des causes de la panne ou du dysfonctionnement)</li> <li>- Contrôle visuel du matériel de sport</li> </ul>	<p>C10. Diagnostiquer le matériel de sport apporté et éligible à une prise en charge en SAV, en posant les questions permettant d'affiner la compréhension de l'usage et du contexte d'utilisation, et en réalisant un contrôle visuel, afin d'estimer la cause de la défection matériel et de proposer une solution adaptée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener un entretien avec le client lors duquel il vérifie que la demande est éligible à une prise en charge en SAV, et remplit une fiche SAV le cas échéant (C9)</li> <li>- Poursuivre l'entretien avec le client pour diagnostiquer la cause de la panne ou de la défaillance du produit (C10)</li> <li>- Vérifier que le poste de travail dont il dispose au sein de l'atelier du CNPC est sécuritaire (C11)</li> <li>- Procéder à la réparation du matériel apporté (C12)</li> </ul> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation en atelier d'application du CNPC</li> <li>- Evaluation individuelle</li> </ul>	<p><i>C10.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées au cours de l'entretien sont adaptées au matériel et au type de panne ou de défaut présenté</li> <li>- La panne ou le défaut rencontré est bien identifié</li> <li>- La cause de la panne ou du défaut est identifiée</li> <li>- L'identification de la panne ou du défaut rencontré est justifié par les points de contrôle visuels adéquats</li> <li>- La cause de la panne ou du défaut est expliquée au client de façon pédagogique</li> </ul>
<p><b>A6. Réparation d'articles de sport en atelier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation du poste de travail en atelier d'entreprise du sport</li> <li>- Vérification de la présence des éléments de protection individuelle</li> <li>- Alerte du responsable</li> </ul>	<p>C11. Organiser son poste de travail au sein d'un atelier en entreprise du sport, en vérifiant que tous les éléments de protection individuelle nécessaires à la réalisation de la réparation sont disponibles, que les différentes sécurités sont bien enclenchées sur les machines, et en prévenant son responsable en cas de manquement, afin de s'assurer un cadre de travail sécuritaire.</p>	<p><i>C11.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel de protection nécessaire au regard de la réparation à réaliser est listé de manière exhaustive par le candidat</li> <li>- La nécessité de disposer de ce matériel est justifiée</li> <li>- La mise en place des sécurités sur les machines est vérifiée</li> <li>- L'identification des éléments manquants par le candidat est exhaustive</li> </ul>	

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"><li>- Réparation d'articles de sport</li><li>- Utilisation du matériel adapté</li><li>- Adoption des gestes techniques adaptés</li><li>- Adoption des pratiques sécuritaires</li><li>- Vérification des points de contrôle sécuritaires</li></ul>	<p>C12. Réparer un article de sport défectueux, en utilisant le matériel nécessaire, en favorisant les produits les plus respectueux de l'environnement, en adoptant les gestes techniques adaptés, en mobilisant des pratiques sécuritaires et en vérifiant que le matériel réparé répond aux différents points de contrôle de sécurité, afin de délivrer un produit réparé fonctionnel et sûr.</p>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Le matériel adéquat à la réparation est utilisé</li><li>- Les produits les plus respectueux de l'environnement sont favorisés</li><li>- Les gestes techniques sont correctement effectués</li><li>- Les pratiques sécuritaires sont adoptées</li><li>- Les postures de prévention des troubles musculosquelettiques sont adoptés</li><li>- Le caractère sécuritaire du matériel réparé est vérifié (freins fonctionnels...)</li><li>- Le matériel ou produit est fonctionnel à l'issue de la réparation</li></ul>
---	--	--	---

Outre la validation des blocs, pour obtenir la certification le candidat doit :

- Obtenir une moyenne de 10/20 sur le contrôle continu
- Avoir validé une période en entreprise (stage ou alternance)