

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27329**

Intitulé

Conseiller de vente en parfumerie et cosmétique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Groupe service interconsulaire Artois-Douais d'éducation permanente (SIADEP), Chambre de commerce et d'industrie de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne	Président du SIADEP, président de la CCI

Chaque certificateur est en mesure de délivrer la certification en son nom propre

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente, 336w Commercialisation

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/la conseiller/ère de vente en parfumerie et cosmétique exerce au sein d'un magasin indépendant ou franchisé, d'une enseigne de parfumerie nationale ou au rayon parfum et cosmétique d'un grand magasin ou d'une parapharmacie. Il/elle fait souvent partie d'une équipe encadrée par un responsable et a pour mission de réaliser l'ensemble des prestations de services - accueil, conseil et vente de produits - proposées par le point de vente.

Spécialiste de la vente en parfumerie et cosmétique, il/elle connaît les grandes marques de la parfumerie sélective, de niche et les marques enseignes, maîtrise les références des parfums et leurs dérivés, de même que les caractéristiques des produits en cosmétologie, et maquillage. Il/elle sait orienter les clients dans les rayons, et est apte à les conseiller dans leurs choix de cosmétiques, parfums et maquillage. Il/elle peut également délivrer des prestations techniques, telle la réalisation d'un maquillage flash.

Membre d'une équipe, il/elle collabore à l'atteinte des objectifs de vente annuels du magasin, souvent déterminés par l'enseigne, et à l'atteinte des objectifs définis par les marques. Dans ce cadre il/elle participe aux animations visant au développement des ventes de leurs produits.

Exerçant une certaine polyvalence dans les tâches à accomplir, il/elle collabore à l'aménagement de la zone de vente et à la réalisation des actions du plan merchandising. Tout au long de la journée, il/elle veille à la mise en rayon et la valorisation des produits, vérifie le respect des règles d'hygiène et de propreté des lieux, des produits, et des accessoires. Contribuant au fonctionnement général du magasin, il/elle peut participer à son ouverture et sa fermeture, aux encaissements, à l'accueil téléphonique et à la prise de rendez-vous. En réserve, il/elle collabore à la gestion des stocks pour préparer les commandes et les inventaires, de même qu'il/elle peut participer à la réception des marchandises.

Capable d'anticiper et de satisfaire les attentes de la clientèle, le/la conseiller/ère de vente en parfumerie et cosmétique est doté(e) d'une excellente présentation et d'un très bon sens du contact. La maîtrise de l'anglais peut être nécessaire selon les zones d'implantations de la surface de vente.

Ses activités principales sont :

L'accueil du client

La transmission d'informations et de conseils dans le choix des produits

La réalisation de prestations soins

L'actualisation de ses connaissances sur les produits

La conduite d'un entretien de vente

La proposition de produits en rapport avec les besoins clients

Le développement d'un argumentaire

La participation aux animations réalisées au sein du magasin

La participation à l'aménagement du point de vente

L'approvisionnement des rayons et la valorisation des produits

La gestion de la caisse et des encaissements

La participation à la réception des marchandises, leur étiquetage, le contrôle et l'inventaire des stocks

Les capacités attestées :

Accueillir et conseiller le client en parfumerie et cosmétique

Assurer des prestations de vente et contribuer à l'atteinte des objectifs commerciaux

Participer à l'aménagement et collaborer au bon fonctionnement du point de vente

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

Magasin indépendant ou franchisé

Enseigne de parfumerie nationale

Rayon parfum et cosmétique d'un grand magasin ou d'une parapharmacie

Conseiller/ère de vente en parfumerie

Conseiller/ère de vente - esthéticien/ne

Animateur/trice de Vente

Conseiller/ère Beauté

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne

D1501 : Animation de vente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre est délivré après validation de chacun des blocs de compétences.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 27329 - Accueillir et conseiller un client sur un point de vente en parfumerie et cosmétique	<p>Descriptif :</p> <p>En lui apportant des informations et en réalisant des démonstrations ou éventuellement des prestations techniques de beauté, conseiller le client sur le choix d'un produit en tenant compte de ses demandes et en lui apportant les informations nécessaires sur ses propriétés, actions, avantages, mode et fréquence d'utilisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Accueillir le client en établissant un contact discret et positif• Orienter le client au sein du magasin en l'accompagnant vers les rayons concernés afin de se tenir disponible et de répondre à ses questions• Renseigner le client sur les composantes d'un produit ou d'un parfum, sa fragrance, sa texture, ses différentes qualités et ses risques allergéniques potentiels• Conseiller le client dans le choix des produits ou parfum à choisir en tenant compte des effets recherchés• Expliquer au client les techniques de soin ou de maquillage, ou la façon d'utiliser ou d'appliquer un produit en respectant les préconisations établies par la marque• Réaliser des prestations techniques de maquillage et de pose de vernis en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, et en veillant à la propreté du poste de travail et du matériel utilisé• Gérer les demandes de retours ou d'échanges produits avec les clients en veillant à leur satisfaction• Actualiser régulièrement ses connaissances produits et techniques en suivant des actions de formation ou en lisant les fiches techniques sur les produits <p>Le bloc donne lieu à une évaluation et une validation</p> <ol style="list-style-type: none">1. La sélection de produits adaptés aux besoins d'un client et explication de leurs propriétés (Etude de cas, Production écrite, Travail individuel, Durée 3h30)2. La réalisation d'une prestation technique de Maquillage (Mise en situation, Explications orales, Travail individuel, Durée 15 mn)

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 27329 - Collaborer au bon fonctionnement d'un point de vente en parfumerie et cosmétique</p>	<p>Descriptif :</p> <p>En complémentarité avec les autres professionnels, et en assurant une certaine polyvalence dans les activités à réaliser, collaborer au bon fonctionnement du point de vente au niveau de son aménagement, de la réception et de l'étiquetage des produits, de la présentation et du réassortiment des linéaires, de la gestion des encaissements et de l'accueil téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer à l'aménagement de l'espace en veillant au développement et à la qualité de l'image de sa zone de vente • Participer à la mise en scène et à la valorisation des produits sur les linéaires, en évaluant l'effet produit • Assurer le réassort des produits tout au long de la journée, en procédant au remplacement des éléments défectueux • Procéder à l'ouverture ou la fermeture du magasin, en respectant les procédures à suivre, notamment en matière de sécurité • Effectuer l'encaissement des achats en assurant le pointage des différents modes de paiement, et en recherchant les sources éventuelles d'erreur • Effectuer l'accueil téléphonique et les prises de rendez-vous, en gérant les éventuelles réclamations clients ou fournisseurs et en se concertant avec la direction sur les modalités de règlement de celles-ci • Effectuer la réception des marchandises en identifiant les non conformités • Réaliser l'étiquetage et la pose des antivols sur les produits avant leur présentation en zone de vente, en respectant la réglementation commerciale • Collaborer au contrôle et à l'inventaire des stocks, en recherchant les causes éventuelles des écarts constatés entre quantités réelles et quantités indiquées selon les gammes de produits • Aux différentes étapes de gestion des marchandises, depuis leur réception jusqu'à leur inventaire, rendre compte à sa hiérarchie des anomalies identifiées afin de définir les actions d'ajustement à mettre en place <p>Le bloc donne lieu à une évaluation et une validation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aménagement d'un espace de vente en vue d'une animation promotionnelle (Mise en situation, Situation orale, Travail en groupe, Durée 1j) 2. Accueil téléphonique et prise de rendez-vous (Jeu de rôle, Situation orale, Travail individuel, Durée 15 mn)

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 27329 - Réaliser des prestations de vente contribuant à l'atteinte des objectifs commerciaux en parfumerie et cosmétique	<p>Descriptif : En conduisant des entretiens visant à connaître le profil et les besoins des clients, réaliser les ventes de produits contribuant à l'atteinte des objectifs commerciaux de l'enseigne ou de la marque, en s'assurant de la satisfaction et de la fidélisation des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> •Conduire un entretien permettant d'identifier ses habitudes et motivations en matière de parfum et de produits cosmétique •Identifier la gamme des produits à proposer à son client en vérifiant le budget qu'il souhaite allouer •Expliquer les caractéristiques d'un produit, ses qualités et ses effets en termes de bien-être ou de soin en respectant les préconisations fournies par les marques •Développer un argumentaire en faisant preuve de pédagogie dans ses explications afin de lever ses réticences •Sélectionner les leviers permettant d'influer positivement sur l'acte d'achat du client •Proposer des produits ou prestations complémentaires en tenant compte des informations délivrées par le client au cours de la phase d'investigation •Contribuer à la fidélisation des clients en leur proposant la carte du magasin ou de l'enseigne •Collaborer aux animations à réaliser au sein du magasin en invitant le client à s'y rendre •Influer sur le choix des clients en matière d'achat de produit afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de vente définis par l'enseigne ou la marque <p>Le bloc donne lieu à une évaluation et une validation Réalisation de la conduite d'un entretien de vente complet et développement d'un argumentaire (Jeu de rôle, Situation orale, Travail individuel, Durée 30 mn)</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	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % Représentants du milieu professionnel • 33 % de l'organisme certificateur
En contrat d'apprentissage	X	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % Représentants du milieu professionnel • 33 % de l'organisme certificateur
Après un parcours de formation continue	X	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % Représentants du milieu professionnel • 33 % de l'organisme certificateur
En contrat de professionnalisation	X	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % Représentants du milieu professionnel • 33 % de l'organisme certificateur
Par candidature individuelle	X	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % Représentants du milieu professionnel • 33 % de l'organisme certificateur
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % Représentants du milieu professionnel • 33 % de l'organisme certificateur

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Autres certifications :
Technicien Supérieur du Commerce spécialisation parfumerie et cosmétiques (niveau III) titre délivré par le Groupe SIADEP

Base légale

Référence du décret général :**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 21 décembre 2005 publié au Journal Officiel du 31 janvier 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 31 janvier 2006, jusqu'au 31 janvier 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 15 décembre 2016 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Conseiller de vente en parfumerie et cosmétique" avec effet au 7 septembre 2016, jusqu'au 18 décembre 2021.

Arrêté du 31 août 2011 publié au Journal Officiel du 7 septembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Conseiller de vente en parfumerie et cosmétique" avec effet au 31 janvier 2011, jusqu'au 7 septembre 2016.

Cette certification correspond à la fusion de deux anciens titres homologués, dont les références sont les suivantes :

- 'Conseiller de vente en parfumerie et cosmétique' délivré par la CCI de Lens, Groupe SIADEP, Institut national de la parfumerie Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 1er août 2003 publié au Journal Officiel du 20 août 2003 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'homologation prend effet à compter du 17 avril 1999 et jusqu'au 31 décembre 2003

Arrêté du 15 avril 1999 publié au Journal Officiel du 17 avril 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Conseiller de vente en parfumerie et cosmétique'.

Arrêté du 5 avril 1995 publié au Journal Officiel du 4 mai 1995 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Conseillère de vente, esthéticienne cosméticienne'.

- Conseil-vente en cosmétologie et parfumerie' délivré par la CCI de Lyon

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 3 janvier 2001 publié au Journal Officiel du 14 janvier 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 3 juillet 1997 publié au Journal Officiel du 18 juillet 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 29 juillet 1993 publié au Journal Officiel du 26 août 1993 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

75 titres sont délivrés par an

Autres sources d'information :

<http://www.siadep.com>

<http://www.formalyon.cci.fr>

Lieu(x) de certification :

Groupe service interconsulaire Artois-Douais d'éducation permanente (SIADEP) : Nord-Pas-de-Calais Picardie - Nord (59) [Lens]

Chambre de commerce et d'industrie de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne : Auvergne Rhône-Alpes - Rhône (69) [Lyon]

Groupe SIADEP (CCI ARTOIS - CCI Grand Lille) - 19, rue Marcel Sembat CS 90006 - 62301 Lens Cedex

CCI DE LYON - CENTRE DE FORMATION DE LA CCI DE LYON - 36, rue Sergent Michel Berthet CP 305 - 69337 Lyon Cedex 09

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

Groupe SIADEP (CCI ARTOIS - CCI Grand Lille)- Rue Marcel Sembat - CS 90006 - 62301 LENS CEDEX

Centre de Formation de la CCI de Lyon - 36 rue Sergent Michel Berthet - CP 305 - 69337 LYON CEDEX 09

CFA CMA CAMPUS DES METIERS et de l'ARTISANAT 37 - Pôle d'Activités Cugnot - 5-7 Rue Joseph Cugnot - 37300 JOUE LES TOURS

Historique de la certification :

Certification créée au SIADEP à Lens en 1976 à l'initiative de la Chambre Syndicale des Parfumeurs détaillants du Nord qui souhaitait créer une "école de la profession".

Certification mise en place à la CCI Formation de Lyon depuis 1988.

Le CPVE est par ailleurs depuis 2012 préparé au CFA de la CMA de Joué les Tours.

Certification précédente : Conseiller de vente en parfumerie et cosmétique