

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 7604**

Intitulé

BEP : Brevet d'études professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services. C'est un employé polyvalent : il accueille, informe, oriente et contacte les clients ou les usagers. Il présente également des services ou des produits et conseille et finalise des ventes. Enfin il participe à l'organisation des espaces de travail.

Il intervient dans un univers marchand ou non marchand, au sein d'une organisation, avec une finalité de vente, de fourniture de services ou de satisfaction aux demandes de clients ou d'usagers.

Il exerce trois grandes activités :

- il accueille ou informe le client ou l'utilisateur,
- il assure le suivi, la prospection des clients et le contact,
- il conduit l'entretien de vente.

-il conseille le client sur des produits de consommation courante. Il pratique la vente de contact (conseils et argumentaires) et la vente visuelle : présentation attractive du rayon.

Il participe à l'approvisionnement, à la gestion des produits.

Il assure les opérations de fidélisation.

Il participe également à l'exploitation de l'entreprise commerciale.

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

Entreprises de distribution et du commerce, Sociétés commerciales,
Sociétés de services,
Administrations, associations,
Entrepôts et plates formes de distribution.

Appellation courante : vendeur, employé de commerce, employé commercial, agent d'accueil

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer

D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne

D1211 : Vente en articles de sport et loisirs

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente - Contact avec le client ou l'utilisateur
- Epreuve de français-histoire-géographie et éducation civique
- Mathématiques sciences
- Education physique et sportive

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Ministère de l'Éducation Nationale et Professionnels
En contrat d'apprentissage	X	Ministère de l'Éducation Nationale et Professionnels

Après un parcours de formation continue	X	Ministère de l'Éducation Nationale et Professionnels
En contrat de professionnalisation	X	Ministère de l'Éducation Nationale et Professionnels
Par candidature individuelle	X	Ministère de l'Éducation Nationale et Professionnels
Par expérience dispositif VAE	X	Ministère de l'Éducation Nationale et 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 :

articles D 337-26 à D 337-50 du Code de l'Éducation

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

Arrêté du 24/07/ 2009 1ère session 2011

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Base Reffet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

Lieu(x) de certification :

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

Historique de la certification :

Certification précédente : [Vente-action marchande](#)