

# **Titre VEMC**

(vendeur(e)-conseil en Equipements de la Maison Connectée)

## **Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation**

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL D'ACTIVITE, DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION

#### Préambule :

La délivrance du titre Vendeur(se)-conseil en Equipements de la Maison Connectée (VEMC) repose sur l'évaluation de compétences, réalisées en entreprise et en centre de formation, et de connaissances réalisées en centre de formation. Le tableau récapitulatif, ci-après, présente une synthèse du dispositif d'évaluation des compétences :

Blocs de compétences	Compétences incluses	Lieux d'évaluation	
		Entreprise	Centre de formation
<b>CVEMC - BC1 - Assurer la relation clientèle, en magasin et/ou à distance et/ou à domicile</b>	C1.1 – Accueillir et prendre en charge un client en s'adaptant au flux client	X	X
	C1.2 – Identifier et analyser le besoin et la situation du client (dans son parcours multicanal) afin de l'orienter vers une solution adaptée	X	X
	C1.3 – Assurer le suivi et la fidélisation du client dans le respect de la qualité de service	X	
	C1.4 - Prendre en charge les litiges et les difficultés du client afin de lui apporter une solution adaptée	X	
<b>CVEMC - BC2 – Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée en magasin et/ou à distance et/ou à domicile</b>	C2.1 – Identifier et valider les besoins en termes d'usage exprimés ou non par le client	X	X
	C2.2 – Conseiller, démontrer, argumenter une ou des solution(s) technologiques adaptée(s) au client et traiter les objections	X	X
	C2.3 – Construire une vente associée de services et équipements complémentaires	X	X
	C2.4 – Déclencher et finaliser la vente de la solution	X	X
<b>CVEMC - BC3 - Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand</b>	C3.1 – Identifier les acteurs de la profession, leur rôle, leur fonctionnement et respecter le cadre réglementaire (consommation et environnement)	X	X
	C3.2 – Assurer une veille permanente sur les nouvelles technologies (produits et systèmes), les services et la concurrence		X
	C3.3 – Participer à la dynamique et la gestion commerciale de son univers marchand	X	
	C3.4 – Analyser son activité et l'adapter en fonction de ses résultats	X	

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### Référentiel du titre Vendeur(se)-conseil en Equipements de la Maison Connectée (VEMC)

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>1°. Activités principales relatives à la relation clientèle en magasin et/ou à distance et/ou à domicile :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil du client ou prise de contact selon les règles de l'entreprise ;</li> <li>• Gestion du flux client ;</li> <li>• Prise en charge du client ;</li> <li>• Découverte de la demande et du besoin client ;</li> <li>• Recherche et application d'une solution adaptée au client.</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétences BC1 :</u></b>  <b>Assurer la relation clientèle en magasin et/ou à distance et/ou à domicile</b></p> <p><b><u>Compétence incluse C1.1 :</u></b>            Accueillir et prendre en charge un client en s'adaptant au flux client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les procédures de l'entreprise ;</li> <li>• Appliquer les règles de communications non verbales ;</li> <li>• Créer un climat de confiance ;</li> <li>• Appréhender le client ;</li> <li>• Se rendre disponible ;</li> <li>• Gérer le flux des clients.</li> </ul>	<p><b><u>Evaluation en entreprise</u></b>            Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation (cf. exemples en annexe).</p> <p><b><u>Evaluation en CFA</u></b>            - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation</p>	<p><b><u>Respect des procédures</u></b>            Il respecte le "Dress Code" de l'entreprise ou du Centre de Formation</p> <p><b><u>Communication non verbale</u></b>            Il est actif sur le rayon            Il a un comportement et une attitude générale dynamique            Il est attentif à ce qui se passe sur le rayon (regard périphérique)            Il adresse un signe ou un regard au client            Il sourit</p> <p><b><u>Approche client</u></b>            Il salue le client            Il s'adapte au profil comportemental du client            Il utilise une phrase d'accroche efficace permettant de poursuivre la vente (il évite le " Non merci je regarde... ")</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>- Evaluation écrite des techniques de vente, sous forme d'études de cas, questions ouvertes et QCM</p>	<p><b><u>Disponibilité et efficience (en entreprise uniquement)</u></b>          Il prend en compte la présence d'autres clients sur la surface de vente          Il croise le regard et fait signe au client pour le faire patienter          Il sait rapidement s'enquérir des besoins des clients (Vente, SAV, renseignement, etc.)          Il utilise une formule pour faire patienter ou orienter les clients vers une ressource adaptée (SAV, vendeur, etc.)</p>
	<p><b><u>Compétence incluse C1.2 :</u></b>          Identifier et analyser le besoin et la situation du client (dans son parcours multicanal) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte, intégrer et utiliser le parcours multicanal du consommateur (réseaux sociaux, applications sur smartphones, sites e-commerce, marketplaces, magasins physiques, bornes interactives, ...)</li> <li>• S'adapter aux évolutions des modes de consommation clients</li> <li>• Individualiser l'expérience client</li> <li>• Questionner le client sur son parcours</li> <li>• Reformuler les informations récoltées</li> <li>• Appliquer une prise en charge adaptée</li> </ul>	<p><b><u>Evaluation en entreprise</u></b>          Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation (cf. exemples en annexe).</p> <p><b><u>Evaluation en CFA</u></b>          - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à</p>	<p><b><u>Questionnement</u></b>          Il sait s'enquérir des besoins du client          Il se renseigne sur le parcours du client (déjà renseigné)          Il identifie les canaux d'information utilisés par le client          Il vérifie le niveau d'information et de connaissance du client          Il fait preuve d'empathie, s'ouvre au client en s'intéressant à lui</p> <p><b><u>Qualité de la reformulation</u></b>          Il reformule la situation du client</p> <p><b><u>Adéquation de la prise en charge proposée</u></b>          Il exploite le parcours réel du client          Il suggère des solutions personnalisées et fait vivre une expérience individuelle au client</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation écrite des outils de techniques de vente, sous forme d'études de cas, questions ouvertes et QCM</li> </ul>	<p>Il apporte une réponse sur-mesure et pertinente aux besoins clients</p> <p>Il prend en compte la demande du client et mobilise toutes les ressources nécessaires pour la traiter</p>
	<p><u>Compétence incluse C1.3 :</u> Assurer le suivi et la fidélisation du client dans le respect de la qualité de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre les dossiers clients ;</li> <li>• Assurer la satisfaction client ;</li> <li>• Valoriser les outils de contrôle de la satisfaction client.</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation (cf. exemples en annexe).</p> <p><u>Evaluation en CFA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation</li> <li>- Evaluation écrite des outils de techniques de vente, sous forme d'études de cas, questions ouvertes et QCM</li> </ul>	<p><b>Il sait identifier ses ... ? clients</b></p> <p>Il mémorise l'historique d'achat des clients réguliers</p> <p>Il s'assure du bon déroulement de la vente à chacune des étapes (vente/réserve/livraison)</p> <p>Il invite le client à répondre aux enquêtes de satisfaction existantes</p> <p>Il informe le client des différents moyens de contacter l'entreprise</p> <p>Il transmet les coordonnées des services compétents en fonction de la situation client</p> <p>Il répond aux demandes de ses clients dans un délai raisonnable</p> <p>Il mémorise et archive les éléments transmis par le client</p> <p><b>(EN COURS)</b></p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p><u>Compétence incluse C1.4 :</u> Prendre en charge les litiges et les difficultés du client afin de lui apporter une solution adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rendre disponible ;</li> <li>• Respecter les procédures de l'entreprise ;</li> <li>• Questionner le client ;</li> <li>• Proposer une solution correspondant à la demande du client ;</li> <li>• Appliquer les techniques de vente.</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Disponibilité du vendeur</u> Il se rend disponible pour s'occuper du client Il accueille le client en souriant avec une formule de politesse <u>Respect des procédures de l'entreprise</u> Il gère l'échange et, si nécessaire Il garde son calme et incite le client à entrer dans un mode de communication constructif Il vérifie les conditions d'achat (lieu, date d'achat, garantie, tarif, etc.) <u>Questionnement</u> Il réalise un état des lieux Il écoute le client, et le laisse s'exprimer Il identifie les problématiques et les besoins rencontrés par le client <u>Adéquation de la solution proposée</u> Lorsque la situation le permet, il apporte une solution immédiate Il oriente le client vers la personne ou le service le plus adapté pour répondre à sa demande Il transmet les éléments du dossier du client à la personne ou service adapté Il rassure le client et le renseigne sur les délais et modalités de mise en œuvre de la solution</p>
--	--	---	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p><u>Méthode</u>          Il utilise les techniques de communication pour solutionner le problème du client          Il reformule la situation exprimée par le client, il s'assure de la bonne compréhension et de la satisfaction du client en fonction de la solution proposée</p>
<p><b>2°. Activités principales relatives au conseil et la vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découverte des attentes et des besoins liés aux usages du client ;</li> <li>• Reformulation et validation des attentes des attentes et des besoins ;</li> <li>• Recherche et proposition de solutions matérielles et/ou immatérielles répondants aux usages du client ;</li> <li>• Conseil, présentation, démonstration et argumentation de la ou des solution(s) proposée(s) ;</li> <li>• Valorisation des services ou équipements complémentaires associés à la solution finale proposée ;</li> <li>• Reformulation, validation et finalisation de la vente.</li> </ul> <p>• <b>Argumentation</b></p>	<p><b>Bloc de compétences BC2 :</b>  <b>Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée</b></p> <p><u>Compétence incluse C2.1 :</u>          Identifier et valider les besoins en termes d'usage exprimés ou non par le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionner le client sur ses besoins actuels et futurs.</li> <li>• Utiliser les outils de questionnement</li> <li>• Reformuler et valider les besoins d'usage du client</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u>          Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p> <p><u>Evaluation en CFA</u>          - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à</p>	<p><u>Questionnement</u>          Il conduit l'entretien          Il applique une méthode de questionnement adaptée          Il s'intéresse à la situation passée du client          Il pose des questions sur l'environnement matériel du client          Il pose des questions sur l'environnement humain du client (enfants, profession, etc.)          Il pose des questions sur les besoins actuels et futurs du client (envies et évolutivité des besoins auxquels vont répondre l'achat (cf. anciens appareils, pannes, satisfaction, etc.)</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement des objections</li> <li>• Maîtrise de l'étape de vente</li> </ul>		<p>cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation écrite des outils de technique de vente, sous forme étude de cas, questions ouvertes et QCM</li> </ul>	<p>Il fait preuve d'empathie, s'ouvre au client en s'intéressant à lui</p> <p>Il sensibilise le client sur d'éventuels besoins non exprimés et s'assure de leur pertinence</p> <p><u>Qualité de la reformulation et de la validation des besoins</u></p> <p>Il reformule l'ensemble des besoins exprimés ou non et les fait valider par le client</p> <p>Les besoins reformulés sont corrects (ils correspondent aux éléments apportés par le client)</p> <p>Il reformule bien des besoins et usages et non des caractéristiques produits</p> <p><u>Cohérence et adéquation des solutions envisageables</u></p> <p>Il présente un choix de solutions possibles (produits et/ou système et/ou service) au client</p> <p>(Les produits proposés sont adaptés aux besoins exprimés ou non par le client et sont en accord avec les objectifs commerciaux de l'entreprise)</p>
---	--	---	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p><u>Compétence incluse C2.2 :</u> Conseiller, démontrer, argumenter une ou des solution(s) technologiques adaptée(s) au client et traiter les objections</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un langage adapté au client</li> <li>• Choisir des caractéristiques correspondant au besoin du client</li> <li>• Transformer chaque caractéristique en avantage et bénéfice pour le client</li> <li>• Faire valider ses arguments</li> <li>• Traiter les objections</li> <li>• Appliquer les techniques de vente</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p> <p><u>Evaluation en CFA</u> - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation - Evaluation écrite des outils de technique de vente, sous forme étude de cas, questions ouvertes et QCM</p>	<p><u>Clarté des informations</u> Il utilise un niveau de langage adapté au client (novice, expert, etc.) Il s'assure que le client le comprenne bien</p> <p><u>Pertinence de l'argumentation</u> Il choisit des caractéristiques qui répondent aux besoins/envies du client Il explique ces caractéristiques et les avantages qu'ils procurent au client à l'aide d'informations réelles et vérifiables (il connaît ses produits et les technologies associées) Il projette le client dans l'utilisation de son produit en présentant un bénéfice en lien avec les éléments exprimés durant la découverte Il applique une montée en gamme</p> <p><u>Adhésion du client</u> Il fait valider ses arguments par le client (« qu'en pensez-vous ? »)</p> <p><u>Traitement des objections</u> Il détecte et identifie les principaux freins d'achat du client Il traite les objections liées aux produits en appliquant une méthode adaptée (démonstration, informations complémentaires, etc.) Il sait mettre en œuvre des démonstrations d'usage produit</p>
--	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipation des ventes additionnelles</li> <li>• Ventes de produits ou accessoires</li> <li>• Vente de services</li> <li>• Maîtrise de l'étape de vente</li> </ul>	<p><u>Compétence incluse C2.3 :</u>          Construire une vente associée de services et équipements complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les besoins du client</li> <li>• Proposer des produits, services et/ou accessoires complémentaires</li> <li>• Respecter les procédures de l'entreprise</li> <li>• Argumenter les produits proposés</li> <li>• Appliquer les techniques de vente</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u>          Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p> <p><u>Evaluation en CFA</u>          - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation          - Evaluation écrite des outils de technique de vente, sous forme étude de cas, questions ouvertes et QCM</p>	<p><u>Analyse des besoins</u>          Il a anticipé la (les) vente(s) de produits ou services complémentaire(s) lors de la découverte des besoins client          Il reformule les informations collectées préalablement          Lors de l'argumentation, il a fait naître chez le client de nouvelles envies ou besoins</p> <p><u>Proposition</u>          Il conseille et argumente systématiquement un choix de produits, accessoires ou fournitures complémentaires qui répondent aux besoins du client</p> <p><u>Respect des procédures</u>          Il présente systématiquement les services associés au produit ou système vendu (livraison, garantie, échange, etc.)</p> <p><u>Argumentation</u>          Il conseille et argumente les services à valeur ajoutée (assurance, extension de garantie, financement, installation, etc.)          Il argumente en présentant le (les) bénéfice(s) consommateur en lien avec les éléments exprimés durant la découverte</p> <p><u>Adhésion du client</u>          Il identifie et traite les objections du client</p>
--	--	---	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>Il applique une méthode adaptée aux traitements des objections</p> <p>Il fait valider par le client la (les) vente(s) complémentaire(s) associée(s)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusion</li> <li>• Maîtrise de l'étape de vente</li> </ul>	<p><u>Compétence incluse C2.4 :</u>            Déclencher et finaliser la vente de la solution :            Appliquer les méthodes de conclusion            Traiter les dernières objections            Fidéliser le client            Appliquer les techniques de vente</p>	<p><u>Evaluation en entreprise</u>            Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p> <p><u>Evaluation en CFA</u>            - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation            - Evaluation écrite des outils de technique de vente, sous forme étude de cas, questions ouvertes ou QCM</p>	<p><u>Méthode</u>            Il sait identifier les signes d'intérêt émis par le client            Il réagit aux signes d'achat (" il est bien, c'est garanti combien de temps, etc. ")            Il déclenche la vente au moment d'intérêt maximum du client            Il utilise une méthode incitant le client à prendre une décision</p> <p><u>Traitement des objections</u>            Il recherche les derniers freins à l'achat (« <i>qu'est ce qui vous gêne ?</i> »)            Il traite les objections du client de façon structurée (méthode)</p> <p><u>Vente</u>            Il concrétise la vente</p> <p><u>Fidélisation du client</u>            Il conforte le client dans son choix et le conseille sur l'utilisation de son produit (mise en service, entretien, etc.)            Il accompagne le client vers le service adapté (encaissement, financement, enlèvement du produit, sortie, etc.)</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>3°. Activités relatives à la gestion commerciale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille technologique, économique et réglementaire ;</li> <li>• Suivi des résultats ;</li> <li>• Animation du rayon.</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétences BC3 :</u></b>  <b>Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand</b></p> <p><u>Compétence incluse C3.1 :</u>          Identifier les acteurs de la profession, leur rôle, leur fonctionnement et respecter le cadre réglementaire (consommation et environnement) :</p> <p><b>(EN COURS)</b></p>	<p><u>Evaluation en entreprise</u>          Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation (cf. exemples en annexe).</p> <p><u>Evaluation en CFA</u>          - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation          - Evaluation écrite des outils de techniques de vente, sous forme d'études de cas, questions ouvertes et QCM</p>	<p>Il identifie et comprend le rôle des principaux acteurs de la profession (constructeurs, opérateurs, distributeurs et sociétés de service)          Il sait appliquer les directives européennes relatives au recyclage des déchets          Il rend compte des activités de la zone de chalandise et d'intervention de son entreprise          Il sait attribuer les conditions de garantie et de services en vigueur dans son entreprise          Il applique le droit de la consommation</p> <p><b>(EN COURS)</b></p>
--	--	---	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p><u>Compétence incluse C3.2 :</u> Assurer une veille permanente sur les nouvelles technologies (produits et systèmes), les services et la concurrence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser à bon escient différents outils et moyens d'information (réseaux, flux RSS, alertes, news letters, tuto, chaîne YouTube...)</li> <li>• Faire preuve d'autonomie dans le traitement de l'information</li> <li>• Sélectionner, organiser, trier et traiter l'information</li> <li>• Analyser les informations</li> <li>• Identifier les concurrents de l'entreprise</li> <li>• Inventorier, évaluer et présenter les forces et les faiblesses de son entreprise et des entreprises concurrentes</li> </ul> <p>(EN COURS)</p>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation (cf. exemples en annexe).</p> <p><u>Evaluation en CFA</u> - De la compétence sous forme de mise en situation de vente dans le magasin d'application, par l'équipe pédagogique en utilisant la fiche d'évaluation certificative prévue à cet effet et contenant des critères et indicateurs d'évaluation - Evaluation écrite des outils de techniques de vente, sous forme d'études de cas, questions ouvertes et QCM</p>	<p>Il utilise différents outils et moyens d'informations sur les produits et services Il sélectionne, organise et trie les informations Il analyse et utilise les informations (vente, partage, formation) Il identifie la concurrence directe et indirecte Il discerne les forces et les faiblesses des entreprises directes et indirectes Il discerne les forces et les faiblesses de son entreprise</p> <p>(EN COURS)</p>
--	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien du rayon</li> <li>• Gestion des documents</li> <li>• Mise en rayon</li> <li>• Animation de l'univers marchand</li> <li>• Ouverture et fermeture du rayon</li> <li>• Présence sur la surface de vente</li> </ul>	<p><u>Compétence incluse 3.3 :</u> Participer à la dynamique et la gestion commerciale de son univers marchand :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer l'attractivité visuelle du rayon</li> <li>• Implanter les produits dans le respect des procédures de l'entreprise et des règles de « merchandising »</li> <li>• Participer à l'ouverture et à la fermeture du rayon</li> <li>• Occuper physiquement l'espace de vente</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>« Facing »</u> Il s'assure de l'attractivité visuelle de son rayon (rangement des produits, absence de trou, aspect visuel, etc.) <u>Disponibilité et mise à jour des documents</u> Il veille à la présence de PLV et ILV à jour sur son rayon Il s'assure de la présence sur le rayon ou point de vente des documents administratifs nécessaires à la vente (bons de commande, contrats d'assurance, garantie, CGV, etc.) Il s'assure de la présence et de la validité des étiquettes de vente sur son rayon ou point de vente <u>Respect des règles de « merchandising »</u> Il respecte les préconisations d'implantation de son entreprise (montée en gamme, chaînage de prix, etc.) <u>Respect des procédures de l'entreprise</u> Il met les produits en exposition en respectant les règles de l'entreprise (stockages des notices, réglages, etc.) <u>Respect des procédures de l'entreprise</u> Il participe aux procédures d'ouverture et fermeture de son rayon (allumage des produits, lancement des démonstrations, etc.) <u>Attitude</u></p>
--	--	---	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			Il adopte une attitude dynamique et est toujours présent sur la surface de vente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des stocks</li> <li>• Ventes prioritaires</li> <li>• Gestion de la démarque</li> <li>• Rentabilité du rayon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer au suivi des stocks</li> <li>• Optimiser les ventes</li> <li>• Participer à la diminution de la démarque</li> <li>• Etre proactif</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><b><u>Suivi des stocks</u></b> Il connaît l'état de ses stocks (suivi visuel, listing ou informatique) Il anticipe les ruptures et informe sa hiérarchie Il participe aux inventaires</p> <p><b><u>Optimisation des ventes</u></b> Il sait identifier, sur son rayon, les produits prioritaires pour l'entreprise (marge, stock important, produits en fin de vie, challenges constructeurs, etc.)</p> <p><b><u>Proactivité</u></b> Il propose des idées pour améliorer la rentabilité de son rayon ou point de vente (plan d'exposition, mise en avant de produits, etc.)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation des objectifs</li> <li>• Analyse des résultats</li> </ul>	<p><u>Compétence incluse C3.4 :</u> Analyser son activité et l'adapter en fonction de ses résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'approprier ses objectifs</li> <li>• Suivre ses résultats</li> <li>• Adapter son activité</li> <li>• Se positionner dans son point de vente</li> <li>• Identifier la saisonnalité des ventes</li> <li>• Présenter ses résultats à sa hiérarchie</li> </ul>	<p><u>Evaluation en entreprise</u> Le responsable hiérarchique évalue la compétence de l'apprenant en situation réelle sur le terrain après plusieurs observations significatives. Il utilise la fiche de compétence certificative prévue à cet effet et contenant des critères et des indicateurs d'évaluation</p>	<p><u>Implication dans les objectifs commerciaux</u> Il connaît les objectifs qui lui sont fixés (volumes, CA, marge, activités, etc.) Il suit son activité et ses résultats au quotidien (% de réalisation, mise en place d'objectifs journaliers, etc.) Il adapte son activité en fonction des objectifs qu'il lui reste à réaliser</p> <p><u>Auto-analyse de son activité</u></p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>Il sait se positionner en termes de résultats par rapport aux autres vendeurs de son rayon, point de vente ou enseigne</p> <p>Il sait identifier les raisons de la non réalisation ou du dépassement de ses objectifs (forces et faiblesses)</p> <p>Il présente la progression de ses résultats à sa hiérarchie lors d'entretiens mensuels, trimestriels ou annuels (préparation de documents de synthèse, présentation orale)</p>
--	--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 6 - DISPOSITIF DE SUIVI ET PARCOURS DES TITULAIRES DE LA CERTIFICATION

Lorsque plusieurs autorités délivrent la certification, cette fiche doit être établie pour chacune d'entre elles.

#### 1) Description du dispositif de suivi des titulaires de la certification

L'association Réseau DUCRETET assure le pilotage et la coordination pédagogique de ses partenaires conformément aux accords de coopération signés avec les organismes des CFA. Dans ce cadre, les partenaires sont en charge de la réalisation des enquêtes d'insertion professionnelle dont la durée minimale imposée est de 3 ans pour chacune des promotions. Au cours de cette période, cinq enquêtes sont réalisées auprès de tous les anciens apprentis ou stagiaires (0 mois, 6 mois, 12 mois, 24 mois et 36 mois).

#### 2) Utilisation de ce dispositif

##### A. Évolution du placement des titulaires de la certification sur les deux dernières promotions

Année de certification	Taux de placement
2016	%
2017	%

##### B. Analyse globale des placements dans les 6 mois après l'octroi de la certification professionnelle

Promotion	Nombre total de titulaires de la certification	Nombre de titulaires exerçant principalement les activités visées par la certification	Rémunération nette annuelle moyenne des titulaires exerçant les activités visées

##### C. Analyse et contextualisation des données

Les enquêtes d'insertion ont été réalisées auprès des titulaires de la certification VEM. Le taux de réponses a été de % soit .... réponses.

Le résultat global des enquêtes de placement montre que :

- % des titulaires du titre VEM ont un emploi ;
- % des titulaires du titre VEM ont un emploi dans le métier visé.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Le détail des résultats est le suivant :

Situation actuelle des titulaires	2015-2016	2016-2017	Total
Emploi			
Emploi métier visé			
Recherche d'emploi			
Poursuite d'études (hors alternance)			
<b>Total</b>			

### 3) Répartition des titulaires de la certification selon la voie d'accès

Promotion	Formation Initiale		Formation Continue		VAE	Candidature libre (Hors parcours)	Nombre total de titres
	Statut d'élève ou d'étudiant(e)	En contrat d'apprentissage	Statut de stagiaire de la formation professionnelle	En contrat de professionnalisation			





**8 - COMPOSITION DU JURY DÉLIVRANT LA CERTIFICATION**

**Règles de constitution et composition du jury**

A) Jury de certification hors VAE

- ❖ Nombre et profils de personnes composant le jury :

Le jury de délivrance de la certification est composé de 6 membres dont :

- 4 professionnels en activité répartis en deux collèges soit et 2 représentants pour le collège salariés et 2 représentants pour le collège employeurs ;
- 2 représentants de l'organisme certificateur (sans voix délibérative).

- ❖ Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification dont professionnels qualifiés

Composition	Par la voie de la formation
Qualité du Président du Jury et mode de désignation	1 professionnel désigné par le Jury
Nombre de personnes composant le Jury	6 personnes
% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification	66 % de professionnels représentant 100% des voix délibératives
% des représentants salariés et des employeurs	50/50

B) Jury de certification VAE

- ❖ Nombre et profils des personnes composant le jury

Le jury de délivrance de la certification est composé de 4 membres dont :

- 2 professionnels en activité, membre du jury de certification par la voie de la formation, répartis en deux collèges (1 représentant collège salariés et 1 représentant collège employeurs) ;
- 2 représentants de l'organisme certificateur (sans voix délibérative).

- ❖ Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification dont professionnels qualifiés :

Le pourcentage de membres extérieurs est de 50% (100% en termes de voix délibératives).

### 9 - VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)

#### 1) Description de la procédure de VAE

Il existe un règlement de VAE qui est remis au(x) candidat(e)s qui déclare(nt) en avoir pris connaissance et l'accepter sans restriction.

#### **Extrait du règlement de VAE (point 3 : procédure de dépôt et d'instruction de la demande)**

Le (la) candidat(e) dépose, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de candidature officialisant sa demande de VAE. Ce dossier fait l'objet d'un examen de recevabilité et le (la) candidat (e) est informé (e) sous 30 jours du résultat de cet examen. En cas d'avis favorable, le (la) candidat (e) reçoit une convention à retourner signée.

Le dossier de candidature est composé des éléments suivants :

- L'intitulé précis du titre pour lequel la demande est faite,
- L'identité du candidat,
- La situation actuelle du candidat,
- L'expérience professionnelle acquise (en lien avec le titre) et/ou l'expérience extra-professionnelle acquise (en lien avec le titre),
- Les formations antérieures (initiales et continues),
- Les motivations du candidat pour obtenir le titre.

A ce dossier de candidature, doivent être impérativement joints :

- Un CV,
- Une photocopie de la carte d'identité ou du titre de séjour,
- Une attestation de travail de l'employeur, pour les salariés,
- Ou une photocopie de la carte Pôle Emploi, pour les demandeurs d'emploi,
- Une photocopie des diplômes qui ont été mentionnés dans le dossier,
- L'attestation sur l'honneur prévue par la réglementation en vigueur,
- Un exemplaire du règlement de VAE portant l'engagement, paraphé, daté et signé du candidat à l'accepter sans restriction,
- Et, pour chacune des activités constitutives du titre, une note de synthèse précisant la structure ou l'entreprise dans laquelle l'expérience a été acquise et précisant les activités qui ont été développées, les aptitudes et connaissances qui ont été mobilisées au travers de ces activités. Des annexes (attestations, fiches de poste, etc.) peuvent être produites à l'appui de celles-ci.

En vue de sa présentation au Jury :

- Le dossier de candidature est instruit par une personne désignée par l'organisme certificateur, experte du domaine d'activité visé et ayant une bonne connaissance du secteur professionnel concerné
- Le (la) candidat(e) est convoqué(e) à une simulation professionnelle, pour permettre à l'instructeur de vérifier si les acquis dont il (elle) fait état dans son dossier correspondent aux compétences, aptitudes et connaissances exigées par le référentiel de certification. Elle

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

consiste en une mise en situation professionnelle évaluée par l'instructeur (le formateur-référent),

- Puis, le (la) candidat(e) est convoqué(e) à une épreuve professionnelle finale, pour permettre à un jury de soutenance composés de professionnels du domaine, de vérifier que les acquis dont il (elle) fait état dans son dossier correspondent aux compétences, aptitudes et connaissances exigées par le référentiel de certification. Elle consiste en une soutenance du dossier devant un jury composé d'au moins 2 professionnels du domaine visé et d'un représentant de l'organisme certificateur,
- Et, au travers d'un rapport, le jury d'épreuve professionnelle finale émet un avis technique sur la candidature, accompagné d'une proposition de décision.

L'ensemble du dossier de VAE, du (de la) candidat(e), est ensuite présenté au jury de certification qui pourra délivrer la certification.

<b>DISPOSITIF DE VAE</b>		
<b>Etapes</b>	<b>Documents de l'accompagnateur</b>	<b>Documents du candidat</b>
<b>Réunion générale d'information</b> (1h en groupe) Présentation du dispositif de VAE		- Référentiel de compétences et d'activités - Dépliant d'informations générales - Dossier de candidature VAE - description du dispositif - Plaquette du Réseau DUCRETET
<b>Retour du dossier de candidature</b>		- Lettre de refus / lettre avec rendez-vous
<b>1- Entretien préliminaire individuel</b> (2 h 00) Objectifs : - Repérer la faisabilité de la démarche (valider la possibilité de trouver des applications pour chaque compétence) - Identifier le mode de financement	Fiche synthèse avec avis	A l'issue de l'entretien : - Le dossier de validation des acquis de l'expérience - Avis de l'accompagnateur (lettre de réserve si besoin) - Devis
<b>Retour du dossier de VAE intermédiaire avec le financement</b>		- Règlement - Dossier avec les éléments de preuve
<b>2- Accompagnement ponctuel, individuel et à distance (1h)</b> <b>Entretien(s) intermédiaire(s) individuel(s) à mi-parcours</b> (2h en individuel) L'accompagnateur guide la restitution des activités et leurs mises en relation avec les compétences exigées par le référentiel de certification.	- Dossier du candidat - Fiche synthèse de l'entretien	Copie de la fiche synthèse

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

DISPOSITIF DE VAE		
Etapas	Documents de l'accompagnateur	Documents du candidat
<b>3- Préparation à l'épreuve professionnelle</b> (2h en individuel) de mise en situation sur les compétences métier (ensemble des compétences pour le VEM).	Fiches d'évaluation correspondant à la certification	
<b>4- Préparation orale avant passage oral</b> devant les membres du jury (2h en individuel).		
<b>5- Rendez-vous administratif (1h)</b> Vérification des pièces originales par l'accompagnateur du centre de formation en présence du candidat Dépôt du dossier (en 6 exemplaires + 1 fichier informatique)		Eléments de preuve (cf. ci-dessus)
<b>6- Mise en situation professionnelle /</b> <b>Evaluation des compétences métiers</b>	Grilles d'évaluation de compétences	
<b>7- Jury de soutenance (1h00)</b> Valider tout ou partie des compétences du titre à finalité professionnelle.  Soutenance devant un jury mixte de 4 personnes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 représentant des salariés,</li> <li>- 1 représentant des employeurs</li> <li>- 2 membres de l'organisme certificateur.</li> </ul> A minima, le jury doit comporter un représentant de chaque catégorie (Organisme certificateur/Employeur/Salarié). L'accompagnateur ou membre de l'entreprise (Entité/Groupement) employant le salarié ne peut participer aux jurys de délibération le concernant.	Grille d'évaluation finale	Notification de validation partielle ou totale du titre (courrier)
<b>Règlement du coût</b> Coût de la démarche VAE : Forfait 1050 € pris en charge par le chéquier VAE région Ile de France pour toute personne sous statut de demandeur d'emploi.		

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

DISPOSITIF DE VAE		
Etapes	Documents de l'accompagnateur	Documents du candidat
Tout entretien supplémentaire, d'une durée de 2 heures en individuel sera facturé 150 € (hors chéquier VAE région Ile de France)		

### Cas d'une validation partielle :

Le jury décide souverainement des éléments de compétence validés en vue de la délivrance du titre. En cas de validation partielle\*, il délivre une attestation des compétences acquises et émet des recommandations concernant les éventuels compléments de formation et d'expérience qu'il juge nécessaire. En cas de non attribution, il motive sa décision.

Le jury peut estimer que l'expérience suffira à compléter les compétences manquantes mais peut aussi prescrire des modules de formation ou la rédaction d'un dossier complémentaire

Les décisions sont prises à la majorité des membres et il est dressé un procès verbal de délibération, signé par le Président du Jury (ou par le Directeur d'établissement par délégation). La délibération du Jury est notifiée officiellement au candidat ou à la candidate en main propre, contre signée ou par lettre recommandée.

La validité des compétences acquises est d'une durée de 5 ans.

\*Le titre CVEMC est composé de trois blocs de compétences :

- BC 1 : Assurer la relation clientèle en magasin et/ou à distance et/ou à domicile
- BC 2 : Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée en magasin et/ou à distance et/ou à domicile
- BC 3 : Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers marchand

## 2) Préciser les conditions de recevabilité de la demande des candidats

### **A REVOIR :**

Peuvent faire l'objet d'une demande de VAE, l'ensemble des activités (salarisées, non salariées ou bénévoles) exercées de façon continue ou non, pendant une durée totale d'au moins 3 ans. Ces activités doivent être en rapport avec les certifications. Les périodes de formation initiale ou continue, quelle que soit la situation du ou de la candidat(e), ainsi que les stages ou les périodes de formation en milieu professionnel, effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre, ne sont pas pris en compte dans la durée d'expérience requise.

Un(e) candidat(e) ne peut déposer qu'une seule demande pendant la même année civile et pour la même certification.

### 3) Donner quelques exemples de preuves sur lesquelles se base le jury, au regard des compétences décrites dans les référentiels et les blocs de compétences

---

Parmi les éléments de preuve exigés par le jury dans le cadre de la recevabilité de la demande, on retiendra, pour exemple, les suivants :

- Contrats de travail ;
- Fiches de poste associées au contrat de travail ;
- Bulletins de salaire ;
- Diplômes obtenus ;
- Certificats ou attestations des formations suivies dans la cadre de la Formation Professionnelle Continue ;
- Attestations certifiées conformes d'activités et/ou de capacités des anciens employeurs...