

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification s'adresse à des vendeurs disposant déjà des connaissances et compétences dans la vente mais qui en intégrant l'univers culturel et ludique, ont besoin pour adopter une posture de conseil, d'acquérir des connaissances sur le domaine et des compétences en matière d'accompagnement conseil des clients à la recherche de biens satisfaisant un besoin lié à la recherche de plaisir (pour soi ou pour offrir).

Prérequis : Un diplôme de niveau 4 et/ou 1 an d'expérience professionnelle dans le secteur de la vente.

Modalités de vérification du prérequis : Un dossier de candidature est à compléter par chaque candidat permettant de s'assurer de ses prérequis. Un entretien de positionnement sera également réalisé avec le référent de la formation de l'organisme.

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Vendre des biens culturels et ludiques		
<p>C1. Mettre en valeur, de manière attractive les biens culturels et ludiques du magasin en tenant compte du profil des visiteurs et en s'appuyant sur les principes de communication visuelle et de merchandising de séduction afin de faciliter la recherche des clients, le conduire à l'achat et ainsi développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.</p>	<p><u>E1. Type d'évaluation :</u> Evaluation orale portant sur le merchandising de séduction appliqués aux biens culturels et ludiques.</p> <p><u>Réalisations demandées au candidat :</u> Le candidat commente une photo proposée par le jury. Il possède un temps de préparation de 1 heure sans accès à aucune ressource autre que la photo proposée. Le candidat dispose de 20 minutes à l'oral pour en 1ere phase présenter les éléments de merchandising de séduction qu'il observe sur la photo, puis en 2^e phase formuler des propositions d'amélioration de la situation observée.</p>	<p>E1. Cr1 Les éléments composants le merchandising de séduction spécifique aux biens culturels sont décrits et argumentés au regard de l'objectif qui est décrit (taille des linéaires, agencement, ambiance, assortiments des biens, configuration du magasin, facing).</p> <p>E1. Cr2 Des axes d'amélioration sont apportés permettant d'attirer la clientèle et de guider le client dans son achat.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Conditions de réalisation : Lors de la phase de préparation, le candidat est accueilli dans un espace surveillé propice à la concentration. Il est à l'issue des 1 heure de préparation orienté vers le jury composé de 2 jurés en vue de sa présentation orale d'une durée de 20 minutes.</p>	
	<p>E1.2. Type d'évaluation : Evaluation écrite portant sur le marché des biens culturels et ludiques.</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Le candidat répond à 40 questions de connaissance théoriques en lien avec :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les tendances du marché des biens culturels et ludiques,• Les courants fondateurs et historiques,• Le top 10 des ventes livres/ musique/jeux-vidéos/,• L'actualité cinéma/spectacle/concerts, <p>Conditions de réalisation : Le candidat est accueilli dans un espace surveillé propice à la concentration pour répondre par écrit aux 40 questions de connaissance, travail qu'il doit produire seul et sans ressource sur une durée totale d'évaluation de 1 heure.</p>	<p>E1.2. Cr1. 75 % de bonnes réponses à l'épreuve écrite (30 bonnes réponses).</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

C2. Explorer le contexte dans lequel s'inscrit le besoin exprimé par le client au travers d'un échange centré sur les goûts, les motivations profondes et les envies de plaisir de la personne concernée par le projet d'achat, en alternant écoute, questions, reformulations et propositions tout en tenant compte de son éventuel handicap **afin de l'aider à préciser sa recherche et ainsi cerner les différents biens culturels et ludiques pouvant y répondre.**

E2. Type d'évaluation :

Mise en situation professionnelle reconstituée portant sur le conseil et la vente d'un bien culturel ou ludique avec debrief oral.

Réalisations demandées au candidat :

Phase 1 : Préparation 30 minutes

Il est remis au candidat un ensemble de document présentant le contexte de la mise en situation : contexte commercial de l'enseigne/ contexte de la vente/ renseignement sur les biens/ argumentaires biens/ politique commerciale de l'entreprise.

Le candidat bénéficie d'un temps de préparation de 30 minutes pour prendre connaissance des documents lui permettant de réaliser son jeu de rôle.

Un scénario est également remis à l'un des membres du jury d'évaluation présentant le profil d'un client fictif qu'il devra jouer face au candidat, (âge, genre, style, goûts, type de personnalité, type de bien recherché, motivations d'achat ...)

Phase 2 : Jeu de rôle 15 minutes

Le candidat accueille le client joué par l'un des membres du jury d'évaluation. Le 2nd membre du jury est observateur de la mise en situation et n'intervient pas à ce moment de l'épreuve.

Le candidat l'oriente et l'accompagne lors de sa visite dans un but de découverte de son besoin et de recherche des biens pouvant y répondre.

E2. Cr1.

Le candidat identifie correctement le profil de l'acheteur et de la personne concernée par l'achat.

E2. Cr2.

Le candidat cerne correctement les besoins en prenant soin de le faire valider par l'acheteur. Par la mise en œuvre d'échanges constructifs et adaptés au profil du client, le candidat identifie les éventuels besoins implicites.

E2. Cr3.

La première phase d'échange avec le client permet au candidat de recentrer les possibilités d'offres et de biens pouvant répondre à ses besoins et à ses motivations.

E2. Cr4.

Le candidat informe correctement le client sur les différentes possibilités d'achats annexes en lien avec le bien choisi (collection de CD, saga de livre, série de films ...).

E2. Cr5.

Le candidat établit une relation de proximité et confiance avec le client favorisant l'envie de celui-ci de revenir pour d'autres achats nécessitant des conseils ou des idées nouvelles permises par sa connaissance approfondie de l'univers culturel et ludique.

E2. Cr6. Le candidat propose des adaptations d'accueil et d'accompagnement du client en cas de handicap éventuel et en fonction du type de handicap.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Il propose au client un bien additionnel toujours en réponse aux besoins identifiés. Cette étape de la mise en situation vise la validation de la compétence 2</p> <p>A l'issue de la situation de vente conseil le candidat propose au client d'adhérer à la politique de fidélisation (carte abonnement, carte de fidélité, inscription news letter, questionnaire de satisfaction, club privé...) Cette étape de la mise en situation vise la validation de la compétence 4</p> <p><u>Phase 3 : Echange oral avec le jury d'évaluation</u> Le jury questionne le candidat sur le sociostyle du client qu'il a pu identifier ainsi que sur ses motivations d'achat. L'évaluateur questionnera également le candidat sur la manière dont il adaptera son accompagnement en cas d'handicap éventuel du client.</p> <p><u>Conditions de réalisation :</u> 3 phases composent l'épreuve : une préparation de 30 minutes, une situation de vente reconstituée de 15 minutes, un échange de 10 minutes soit une épreuve de 55 minutes au total.</p>	<p>E2. Cr7. Le candidat obtient de la vente réalisée un retour positif du client.</p>
--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

C3. Accompagner la réflexion du client en le guidant sur un chemin initiatique lui permettant de couvrir l'ensemble des critères de sélection y compris ceux non exprimés tout en mettant en avant les avantages des biens, leurs singularités et même les retours et critiques formulés par le public **afin de le rassurer sur son choix et lui assurer que le bien choisi procurera une satisfaction et un plaisir garanti à la personne concernée.**

E3. Type d'évaluation :

Soutenance orale portant sur la présentation d'un coup de cœur d'un bien culturel ou ludique du top 10 des ventes livres/ musique/ jeux vidéo/ loisirs créatifs/ cinéma/ billetterie spectacles. (À partir d'un support écrit, transmis au jury en amont de la soutenance orale)

Réalisations demandées au candidat :

A partir d'une argumentation préparée en amont de la soutenance orale, le candidat réalise la présentation d'un bien culturel ou ludique de son choix.

Conditions de réalisation :

Evaluation individuelle réalisée chez le certificateur.

E3. Cr1.

Le candidat adopte une attitude et un comportement permettant d'éveiller la curiosité et de susciter l'envie à d'autres dès le début de la présentation (sourire, phrase d'accroche impactante, enthousiasme ...).

E3. Cr2.

La présentation orale du candidat est structurée, complète et comprend les informations basiques du bien choisi (titre, l'auteur, l'interprète, l'éditeur, l'année de publication, de l'évènement concerné/ le genre, la composition et les caractéristiques pour les fournitures des loisirs créatifs...)

E3. Cr3.

L'avis personnel du candidat permet au client de projeter son achat en stimulant l'intérêt du bien et en touchant ses émotions propres. Cette argumentation permet d'identifier clairement :

- Les émotions et résonances ressenties par le candidat,
- Les réflexions soulevées,
- Les connaissances préalables nécessaires,

E3. Cr4.

Le candidat rassure le client dans ses choix en lui apportant des éléments de preuve (des retours d'avis, de critiques, ... des extraits à écouter...) permettant de l'engager dans un achat lui procurant la satisfaction d'avoir trouvé le bien garant d'un plaisir maximal.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

C4. Susciter chez le client l'envie de revenir, soit pour poursuivre l'aventure d'un bien inscrit dans une série/collection à constituer soit pour satisfaire un nouveau besoin, en se positionnant comme référent ou personne-ressource en matière de conseil cadeaux ou achats plaisir, et ainsi le fidéliser.

E2. Type d'évaluation :

Mise en situation professionnelle reconstituée portant sur le conseil et la vente d'un bien culturel ou ludique avec debrief oral.

Cette mise en situation reproduit une situation de travail et vise la validation des compétences C2 et C4

E2. Cr4.

Le candidat informe correctement le client sur les différentes possibilités d'achats annexes en lien avec le bien choisi (collection de CD, saga de livre, série de films ...).

E2. Cr5.

Le candidat établit une relation de proximité et confiance avec le client favorisant l'envie de celui-ci de revenir pour d'autres achats nécessitant des conseils ou des idées nouvelles permises par sa connaissance approfondie de l'univers culturel et ludique.

E2. Cr6.

Le candidat obtient de la vente réalisée un retour positif du client.