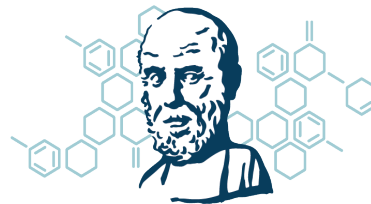


**HIPPOCRATUS - SAS au capital de 49 854 €**  
**SIRET 439 036 369 00031 ; APE 804 C/8559 A**  
**Organisme de formation déclaré n° 931 310 537 13**  
**Prado Pallas, immeuble Circé**  
**131 av du Prado ; 13008 MARSEILLE**  
**Tel : 04 91 22 60 78**  
**E-mail : admin@hippocratus.com**



**HIPPOCRATUS**

CONSTRUISONS ENSEMBLE  
LES SOINS NATURELS DE DEMAIN

**Demande d'enregistrement au RNCP**

**Conseiller de Vente en Produits de Soins Naturels**

**Niveau V**

**Référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation**

## REFERENTIELS

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>Accueillir, écouter, informer et accompagner le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir un client dans l'espace de soins ou de bien-être, l'écouter et analyser ses besoins.</li> <li>- Identifier les possibilités (et limites) de soins naturels.</li> <li>- Connaître et présenter les allégations des produits et compléments alimentaires naturels et des techniques de soins naturels.</li> </ul>	<p><b>Bloc 1 Conseiller en produits de soins naturels - COMPETENCE A : Accueillir, écouter, informer et accompagner le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diriger l'entretien pour comprendre et analyser les attentes du client et les motifs de sa venue dans un espace de vente de produits de phyto-aromathérapie et compléments alimentaires pour la santé et le bien-être.</li> <li>- Suivre des protocoles de questionnements pour comprendre les demandes du client et identifier d'éventuelles contre-indications, impliquant une redirection vers le médecin traitant.</li> <li>- Connaître et savoir présenter les différents modes d'utilisation, les propriétés et les allégations des principales plantes, Huiles essentielles et produits de la ruche en relation avec les troubles identifiés.</li> </ul>	<p><b>Évaluation n°1 : mise en situation de conseil de produits de soins naturels</b> L'apprenant est confronté à différents cas de personnes venant chercher un conseil sur des produits de soins naturels. Différents soins et/ou produits sont proposés.</p> <p><b>L'évaluation porte sur la capacité du candidat à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les troubles du client et reformuler pour vérifier sa bonne compréhension</li> <li>- Vérifier l'absence de contre-indications et les éventuelles demandes qui devraient orienter vers le médecin.</li> <li>- Expliquer les propriétés des plantes médicinales, huiles essentielles et produits de la ruche</li> </ul>	<p><b>Le jury évaluera en particulier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacité (par le jeu des questions/réponses) à identifier les liens entre différents troubles allégués et à savoir identifier une demande de conseil nécessitant la compétence du médecin.</li> <li>- La capacité à identifier la ou les plantes médicinales et autres substances naturelles pouvant agir en synergie sur un ou deux troubles allégués.</li> <li>- Et aussi, la sélection de(s) produits(s) qui répondent à ces critères. L'Explication des choix, la démarche et les effets attendus.</li> <li>- La clarté des arguments utilisés pour justifier le choix des plantes et autres substances naturelles et leur synergie.</li> </ul>

		<p>qu'il conseillerait, la démarche et les effets attendus.</p> <p><b>Format :</b> <b>Traitement de 5 demandes de conseils postées via Internet en temps limité (2 h). Évaluation par le jury.</b></p>	<p>- La clarté des explications sur les effets attendus.</p> <p>- Si les explications sur les conditions de prise des produits conseillés sont clairement formulées.</p> <p><b>Le candidat doit obtenir pour la totalité des compétences évaluées la mention « acquis » avec une tolérance de 20 % maximum de mention « en cours d'acquisition ».</b></p>
--	--	--	---

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>Conseiller et vendre des produits de soins naturels personnalisés et adaptés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter le client sur des types de soins naturels et sur des produits naturels adaptés à sa situation.</li> <li>- Utiliser et mettre en œuvre des techniques de vente pour réaliser la vente de produits de soins naturels.</li> </ul> <p><i>Pour les agents commerciaux de laboratoires</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Re)Présenter des marques de produits de soins naturels. Programmer et gérer des offres promotionnelles et commerciales.</li> </ul>	<p><b>Bloc 1 Conseiller en produits de soins naturels - COMPETENCE B : Conseiller et réaliser la vente de produits naturels personnalisés et adaptés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter des produits de soins naturels au client en fonction de ses connaissances, et de ses attentes.</li> <li>- Informer et sensibiliser le client sur les effets attendus.</li> <li>- Construire et développer des argumentaires de présentation et de vente de produits naturels.</li> <li>- Diriger des échanges pour valider les besoins et attentes des clients.</li> <li>- Décrire et expliquer des compositions de produits et les processus de fabrication. Expliquer et valoriser les effets des principaux composants et les modes d'utilisation proposés.</li> <li>- Sélectionner et maîtriser les réponses aux objections pour convaincre des clients en fonction de leurs besoins et de leurs attentes.</li> <li>- Relayer des campagnes de marques (Innovation, saisonnalité des produits...). Programmer et mettre en place les offres promotionnelles correspondantes sur du point de vente et assurer la communication.</li> <li>- Argumenter sur les vertus et les bienfaits des produits de soins naturels de la marque pour le confort et le bien-être du client.</li> <li>- Faire référencer des marques dans des points de vente en fonction de la stratégie et des objectifs d'enseignes.</li> </ul>	<p><b>Évaluation n°2 : rapport d'expérience Présentation d'un rapport d'expérience de conseil/vente de produits et de soins naturels</b></p> <p>Objectifs associés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un argumentaire, des réponses aux objections.</li> <li>- Être capable d'évaluer la satisfaction du client, d'analyser les performances des stratégies commerciales mises en place en lien avec une expérience professionnelle.</li> </ul> <p>Les étudiants doivent rédiger et présenter une enquête et un rapport sur une expérience de conseil et/ou la commercialisation de produits/soins naturels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions engagées dans l'optique de commercialiser des produits naturels et des soins en fonction des orientations stratégiques du point de vente ou de la boutique dans laquelle ils ont réalisé leur expérience.</li> <li>- Résultats de l'enquête de satisfaction des clients et axes d'amélioration possibles.</li> </ul>	<p><b>Le jury évaluera en particulier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacité (par le jeu des questions/réponses) à identifier les liens entre différents troubles allégués et à savoir identifier une demande de conseil nécessitant la compétence du médecin.</li> <li>- La capacité à identifier la ou les plantes médicinales et autres substances naturelles pouvant agir en synergie sur un ou deux troubles allégués.</li> <li>- La pertinence de la sélection de(s) produit(s) qui répondent à ces critères.</li> <li>- La clarté des arguments utilisés pour justifier le choix des plantes et autres substances naturelles et leur synergie.</li> <li>- La clarté des explications sur les effets attendus.</li> <li>- Si les explications et sur les conditions de prise des produits conseillés sont clairement formulées.</li> <li>- La qualité des résultats et commentaires de l'enquête de</li> </ul>

		<p><b>Format : Rapport de 10 à 15 pages à remettre, suivi d'une soutenance devant un jury (30 min).</b></p>	<p>satisfaction des clients et axes d'amélioration possibles.</p> <p><b>Le candidat doit obtenir pour la totalité des compétences évaluées la mention « acquis » avec une tolérance de 20% maximum de mention « en cours d'acquisition ».</b></p>
--	--	---	---

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>Organiser et développer les ventes d'un espace de ventes de produits.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et professionnaliser son accueil et sa prise de contact sur la surface de vente.</li> <li>- Soigner sa communication verbale et non verbale, adopter une attitude rassurante.</li> <li>- Développer sa connaissance des produits et la qualité de l'offre.</li> <li>- Animer de l'espace de vente. Développer les relations avec l'environnement professionnel.</li> <li>- Référencer des fabricants, gérer des commandes</li> <li>- Développer une stratégie commerciale pour l'espace de vente.</li> <li>- Réaliser le suivi administratif des achats et des ventes (Caisse, factures, stocks. Remises...).</li> </ul>	<p><b>Bloc 2 Vendeur en magasin</b> <b>COMPETENCE C : Maîtriser la gestion de son espace de vente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir et mettre en place un accueil en 5 points : Sourire, Saluer, Observer, Patienter, Entreprendre... pour assurer une approche et une prise de contact efficace avec le client.</li> <li>- Rassurer et faire bonne impression (Focus sur la règle des premiers instants).</li> <li>- Identifier les gestes et attitudes à adopter et selon les valeurs et le positionnement de son entreprise.</li> <li>- Comprendre et appliquer le principe de la synchronisation dans la vente en magasin.</li> <li>- Adapter son vocabulaire en fonction de son interlocuteur.</li> <li>- Assurer la veille sur les produits et services proposés par l'enseigne : Être en alerte sur les produits "tendances", et choisir les supports les plus adaptés.</li> <li>- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser l'animation du point de vente.</li> <li>- Optimiser les relations avec l'environnement professionnel.</li> <li>- Référencer les produits, gérer les commandes et les stocks.</li> <li>- Sélectionner des fournisseurs en fonction de la clientèle du point de vente et de son environnement.</li> <li>- Concevoir la mise en rayon et l'étiquetage en fonction de la saison, des tendances et modes liées au bien-être.</li> <li>- définir des stratégies, une politique tarifaire.</li> </ul>	<p><b>Evaluation n°3 :</b> <b>Suite du rapport d'expérience réalisé pour la certification du bloc 1.</b></p> <p>Valider les compétences transversales de l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer).</li> <li>- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.</li> <li>- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne pour optimiser l'offre</li> <li>- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente.</li> </ul> <p>Optimiser les relations avec l'environnement professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la gestion des flux marchandises.</li> <li>- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.</li> </ul> <p><b>Mise en situation</b> <b>Analyse de la gestion et des ventes de produits dans un espace de vente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les performances commerciales d'un espace de vente, identifier des axes</li> </ul>	<p><b>Le jury évaluera en particulier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacité à animer l'espace de vente et à innover.</li> <li>- La clarté et la maîtrise de la politique commerciale du point de vente.</li> <li>- La démarche pour optimiser les relations avec l'environnement professionnel : personnels de santé, confrères, pharmacies et boutiques de produits naturels, producteurs et laboratoires de produits naturels.</li> <li>- La capacité à utiliser l'enquête de satisfaction pour améliorer son offre et faire évoluer l'efficacité de sa vente.</li> <li>- La qualité des tableaux de bord et des analyses.</li> </ul> <p><b>Le candidat doit obtenir pour la totalité des compétences évaluées la mention « acquis » avec une tolérance de 20% maximum de mention « en cours d'acquisition ».</b></p>

- Maitriser la veille concurrentielle.
- Négocier les prix et avantages avec les fournisseurs.
- Réaliser le suivi administratif des achats et des ventes (Caisse, factures, stocks. Remises...).

d'amélioration de la gestion d'un espace de vente, lire et analyser des tableaux de bord.

- Connaitre l'actualité des marchés liés aux soins et produits naturels.
- À partir de tableaux de bord et d'une enquête auprès de la clientèle, le candidat doit analyser le pilotage de l'activité commerciale d'un espace de vente.
- À la suite de ses analyses, il doit préconiser des axes d'amélioration de la gestion et des ventes et des marges en fonction des objectifs fixés.

**Format : Étude de cas de 10 à 15 pages à remettre, suivi d'une soutenance devant un jury (30 min).**