

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 23932**

Intitulé

Vendeur conseiller commercial

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CCI France - Réseau Negoventis	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Vendeur Conseiller Commercial exerce son activité au sein d'entreprises commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes), industrielles et agricoles (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, de petits équipements, de fournitures industrielles, agricoles), de services ou de plateformes en ligne (vente de prestations : entretien, location de matériel, communication publicitaire).

Placé sous la responsabilité d'un responsable du développement des ventes, d'un chef de rayon, d'un responsable de magasin ou d'un commerçant, il peut également assurer une fonction d'assistant auprès d'un attaché commercial. Il intervient essentiellement dans le contexte de ventes simples, et peut s'adresser à une clientèle à distance ou en face à face.

Domaine d'activités commun

1/Promotion, conseil et vente

La prise en compte de son environnement de travail afin d'ajuster son comportement à ses caractéristiques, l'actualisation de ses connaissances sur les produits/services commercialisés, la prise de contact client, la mise en place d'une démarche de questionnement sur son profil et ses besoins, le conseil et le développement d'un argumentaire de vente, la conclusion de la vente

Domaines d'activités spécifiques au contexte professionnel

2/Collaboration à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente

La participation aux actions du plan de merchandising, à l'assortiment et à la valorisation des produits et services, l'utilisation des supports de communication commerciales, la réception des marchandises, leur contrôle, et leur étiquetage, la réalisation des encaissements, l'accueil téléphonique

3/Conduite d'entretien téléphonique

L'émission ou la réception d'appels téléphoniques

La conduite d'un entretien téléphonique respectant les scripts définis, la réalisation d'une vente et de prestations complémentaires ou additionnelles par téléphone, la prise en compte de ses axes d'amélioration

4/Réalisation d'actions de prospection

La préparation des actions à mener, la recherche d'informations sur les profils des clients, la préparation d'une prise de rendez-vous et les outils à utiliser, l'utilisation et la qualification d'un fichier client, la prise de rendez-vous, le reporting et l'ajustement des actions avec son responsable

Capacités attestées

Promouvoir, conseiller et vendre

Adopter un comportement professionnel

Se tenir informé des évolutions des ventes effectuées par sa structure

Participer à la promotion des produits/services commercialisés

Actualiser ses connaissances sur les produits et services

Adapter sa communication en fonction de son contexte

Questionner le client

Conseiller le client sur les prestations les plus adaptées à ses besoins

Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente

Vérifier la quantité et la qualité des marchandises au regard du bon de commande établi

Effectuer l'étiquetage des produits et la pose d'antivols

Ranger les produits dans les linéaires

Réaliser le réassort des rayons

Conduire les entretiens téléphoniques en plateforme

Maintenir sa concentration durant la conduite des entretiens téléphoniques

Entrer en relation avec son interlocuteur, en suivant le protocole défini

Gérer son stress et ses émotions

Identifier le script à utiliser

Dérouler les différentes étapes de l'entretien

Prendre en compte les axes d'amélioration demandés

Réaliser les actions de prospection

Organiser les actions à mener en préparant les différentes étapes de leur mise en œuvre
Recueillir des informations sur les prospects/clients à contacter
Qualifier le fichier clients
Préparer les prises de rendez-vous à réaliser et les outils à utiliser
Décrocher des rendez-vous
Effectuer le reporting des actions de prospection

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

Les certifiés sont en moyenne pour 55 à 70% d'entre eux en situation actuelle (juin 2016), dans le secteur du commerce (Commerce de gros et commerce grande distribution). Les autres secteurs sont couverts pour 1 à 7% par domaine, ce qui s'explique par la diversité des secteurs employeurs des métiers de commercial itinérant et télévendeur.

Le vendeur conseiller commercial sera employé dans des entreprises de moins de 50 salariés pour les 2/3 d'entre eux. Cela s'explique par l'adéquation entre les profils des certifiés et les besoins en compétences des entreprises avec des candidats rapidement opérationnels dans des entreprises du secteur du commerce.

Vendeur en équipement du foyer
Vendeur en accessoires de la personne
Commercial sédentaire
Commercial auprès des particuliers
Téléconseiller
Télévendeur

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers
D1408 : Téléconseil et télévente
D1401 : Assistanat commercial
D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer
D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le candidat primo-apprenant (en formation initiale), doit valider 4 blocs de compétences pour accéder à la certification
Le candidat salarié (en formation continue) ou en accès VAE, doit valider 2 blocs de compétences, dont obligatoirement le bloc n°1 pour accéder à la certification.
Les blocs sont certifiés et donnent lieu, chacun à une évaluation et une validation
Les blocs sont certifiables par la VAE
Ces blocs sont capitalisables sur 5 ans.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 23932 - Promouvoir, conseiller et vendre</p>	<p>Description : En instaurant une relation de confiance, et en mettant en œuvre un questionnement visant à connaître le profil et les besoins des clients/prospects, réaliser des entretiens de ventes 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> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Les candidats doivent présenter les productions suivantes : Un dossier de préparation à la vente contenant les présentations suivantes : ü L'entreprise ü Le produit ü Le script/argumentaire ü Le book/catalogue produit La réalisation à l'oral et de façon individuelle d'un entretien de vente basé sur le dossier préparé Mise en situation/jeu de rôle <i>En formation continue (salarié)</i> Les candidats doivent présenter les productions suivantes : Un dossier de préparation à la vente contenant les présentations suivantes : ü L'entreprise ü Le produit ü Le script/argumentaire ü Le book/catalogue produit La réalisation à l'oral et de façon individuelle d'un entretien de vente basé sur le dossier préparé Mise en situation/jeu de rôle Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 23932 - Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente</p>	<p>Description : En exerçant une certaine polyvalence dans ses activités, collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de son point de vente en respectant les procédures internes.</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Les candidats doivent présenter individuellement les productions écrites suivantes : Une étude écrite individuelle portant sur la présentation de l'implantation des produits dans le magasin Etude de cas <i>En formation continue (salarié)</i> Les candidats doivent présenter individuellement les productions écrites suivantes : Une étude de cas portant sur la présentation de l'implantation des produits dans le magasin Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 23932 - Conduire des entretiens téléphoniques	<p>Description : En respectant les scripts définis, mener des entretiens téléphoniques en plateforme en gérant son stress et ses émotions, et en gardant un comportement professionnel adapté face aux aléas et nuisances pouvant survenir.</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle) Mise en situation portant sur un entretien téléphonique (entrant ou sortant) avec script <i>En formation continue (salarié)</i> Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle) Mise en situation portant sur un entretien téléphonique (entrant ou sortant) avec script Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 23932 - Réaliser des actions de prospection	<p>Description : En recueillant préalablement des informations sur les clients et prospects à contacter, mettre en œuvre les actions de prospection permettant de décrocher des rendez-vous en veillant à leur préparation</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle) Préparation d'un script et prise de rendez-vous <i>En formation continue (salarié)</i> Les candidats doivent réaliser un jeu de rôle à l'oral (préparation individuelle) Préparation d'un script et prise de rendez-vous Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine : - Le président du jury (Personne qualifiée du monde économique) - Un représentant des salariés - Un représentant des employeurs - Un représentant de la CCI/établissement concerné(e)
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem

Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	Idem

	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 :

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

Arrêté du 11 mars 2004 publié au Journal Officiel du 13 mars 2004 portant l'enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 8 décembre 2017 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Vendeur conseiller commercial" avec effet au 14 avril 2017, jusqu'au 21 décembre 2021.

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur

Arrêté du 5 avril 2012 publié au Journal Officiel du 14 avril 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Vendeur conseil commercial " avec effet au 14 avril 2012, jusqu'au 14 avril 2017.

Arrêté du 10 avril 2009 publié au Journal Officiel du 21 avril 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé Vendeur-conseil en unité commerciale avec effet au 21 avril 2009, jusqu'au 21 avril 2012.

Arrêté du 03 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique (prolongation) : L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1976 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 15 octobre 1999 publié au Journal Officiel du 23 octobre 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique (renouvellement).

Arrêté du 17 juin 1996 publié au Journal Officiel du 04 juillet 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Technicien du commerce', délivré par la CCI de Pau - IPC.

Arrêté du 28 juillet 1989 publié au Journal Officiel du 26 août 1989 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Certificat d'animateurs de vente, représentants marchandiseurs', délivré par la CCI de Pau - IPC.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

CCI France : www.cci.fr

site.negoventis

Lieu(x) de certification :

CCI France - Réseau Negoventis : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

CCI France - Réseau Negoventis

46 Avenue de la grande Armée

CS 50071

75858 Paris cedex 17

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

- AIFCC :

* 7 rue du Professeur Joseph Rousselot - 14077 CAEN Cedex5

* 100 avenue Guillaume de Conquérant - 14100 LISIEUX

- CFA COMMERCE ET GESTION - Route du Ricanto - 20090 AJACCIO

- CAMPUS CIFOP - Bd S. Allende Zi N°3 - 16340 L'ISLE d'ESPAGNAC

- POLE FORMATION COMPETENCES - 12 Chemin du Temple - ZI Nord - 13200 ARLES

- CFA EM BASTIA - Lieu dit Strada Vecchia Valrose - 20290 BORGIO

- ICFA :

* 10 rue René Cassin - 33049 BORDEAUX Cedex

* Campus des métiers - 465 rue de Kerlaurent - BP 30037 GUIPAVAS - 29801 BREST Cedex 9

- Sud Formation :

* CCI Carcassonne - Chemin Sainte-Marie - 11000 CARCASSONNE

- * CCI Castelnaudary - Z.I. En Tourne - Rue Alfred Sauvy - 11400 CASTELNAUDARY
- * CCI LIMOUX - 1 avenue Salvador-Allende - 11300 LIMOUX
- CCI & Caux - Lillebonne - Quartier de la Tourbière - 76170 LILLEBONNE
- POLE FORMATION CCI DES COTES D'ARMOR - 16 rue de Guernesey - CS10514 - 22005 SAINT-BRIEUC Cedex 1
- CCI FORMATION COTE D'OR :
- * 22B rue du Cap Vert - 21800 QUETIGNY
- * 13 boulevard Joffre - 21200 BEAUNE
- INISUP - 25 avenue Edouard Herriot - CS 60247 - 19109 BRIVE CEDEX 1
- CCI CREUSE - Maison de l'Economie - 8 avenue d'Auvergne - 23000 GUERET
- CFA CCID - 52/74 rue Barthélémy de Laffemas - 26000 VALENCE
- CCI Formation - 7 rue Hoche - 38000 GRENOBLE
- CAMPUS CENTRE CCI INDRE - 16 Place Saint Cyran - 36000 CHATEAUXROUX
- ACIFOP Libourne - 7 bis rue Max Linder - BP 194 - 33504 LIBOURNE cedex
- GROUPE CEPRECO - 45 avenue André Chénier - CS 50141 - 59053 ROUBAIX Cedex 1
- PÔLE FORMATION - 94 rue Hautesserre - 46000 CAHORS
- EKLYA - CCI LYON METROPOLE - 36 rue Sergent Michel Berthet - CP 305 - 69337 LYON Cedex 09
- EURESPACE Formation - Rue Eugène Brémond- CS 22116 - 49321 CHOLET cedex
- Groupe Ecole Pratique (GEP) - 1 Rue Saint Sébastien - 13006 MARSEILLE
- CAMPUS CCI MAYENNE - Parc Universitaire de Laval - Rue Léonard de Vinci - CS 36152 - 53810 CHANGE
- CFA de la CCI de Meurthe et Moselle/CCI Formation Lorraine :
- * Site de Nancy - 110 boulevard d'Austrasie - 54000 NANCY
- * Site du Pays Haut - Maison de la Formation - Centre Jean Monet - Longlaville - 54400 LONGWY
- * Site de Metz - 5 rue Jean Antoine Chaptal - 57070 METZ
- CENTRE DE FORMATION CONSULAIRE - 61 Avenue Gambetta - 82000 MONTAUBAN
- SUD FORMATION CCI MONTPELLIER - 2300 Avenue des Moulins - BP7317 - 34185 MONTPELLIER Cedex 4
- CCI FORMATION Morbihan - 2 bis rue Edouard Beauvais - 56 100 LORIENT
- IFOCOTEP - 3 Boulevard Bâtonnier Cholet - 44103 NANTES Cedex 4
- SUD FORMATION CCI NARBONNE - ZI Croix Sud - 67 Avenue de Croix Sud - Centre Roger Combet - 11100 NARBONNE
- INSTITUT DU COMMERCE ET DES SERVICES - Nice Prémium - 61/63 Avenue Simone Veil - 06200 NICE
- Groupe CCI Formation - 74 rue Faidherbe - 58000 NEVERS
- FORMEUM - Parc Scientifique Georges Besse - 417 rue Georges Besse - 30035 NIMES
- CCI Nouméa - 15 rue de Verdun BP M3 - 98849 NOUMEA Cedex
- Centre de formation d'apprentis CCI Pont Blanc - 44 lotissement "les Cassis" Voie Principale Pont Blanc - 98860 KONE
- CCI FORMATION - 230 rue Charles Somasco - 60180 NOGENT-SUR-OISE
- FIM CCI FORMATION NORMANDIE - :
- * Site d'Agneaux - 170 rue Lycette Darssoval - CS 56309 - 50009 SAINT- LO CEDEX
- * Site de Cherbourg-Octeville - 15 rue des Vindits - BP 84 - Cherbourg-Octeville - 50 130 CHERBOURG en COTENTIN
- * Site de Granville - 68 rue Jean Monnet - CS 20109 - 50401 GRANVILLE Cedex
- * Site de Flers - Route de Granville - CS 80159 - 61103 FLERS Cedex
- CCI Pau Béarn / Groupe ESC Pau - 3 rue Saint John Perse - CS 17512 - 64075 PAU Cedex
- SUD FORMATION CCI PERPIGNAN - Avenue Paul PASCOT - BP 90443 - 66004 PERPIGNAN cedex
- CCI FORMATION EURE :
- * Site d'Evreux - Parc d'activité de la Forêt - 461 rue Henri Becquerel - CS 50112 - 27091 EVREUX CEDEX
- * Site de Vernon - Foyer Jeunes Travailleurs - 24 rue des Ecuries de Gardes - 27200 VERNON
- FACULTE DES METIERS - CCI RENNES - Campus de Ker Lann - Rue des Frères Montgolfier - BP 17201 - 35172 BRUZ CEDEX
- Centre Consulaire de Formation - CCI de La Réunion - 12 rue Gabriel de Kerveguen - 97490 STE CLOTILDE
- CIPECMA - Avenue du Général de Gaulle - 17340 CHATELAILLON-PLAGE
- CCI 71 Pole Formation :
- * 1 avenue de Verdun - 71100 CHALON SUR SAONE
- * 73 Place Genevès - 71000 MACON
- UTEC MEAUX - IUT de Meaux 17 rue Jablinot - BP 24 - 77100 MEAUX
- UTEC EMERAINVILLE - Boulevard Olof Palme - Emerainville - 77436 MARNE-LA-VALLEE Cedex 2
- IFA Marcel Sauvage - CEFE - 11 rue du Tronquet - BP 256 - 76130 MONT-SAINT-AIGNAN
- SIADEP - Rue Marcel Sembat - CS 90006 - 62300 LENS
- Pôle formation - EGC - 78 avenue d'Azereix - 65000 TARBES
- CFA CCI ALSACE - 234 Avenue de Colmar BP 267 - 67021 STRASBOURG Cedex 1
- SUD MANAGEMENT Agropôle - BP20053- Estillac - 47901 AGEN CEDEX 9
- CCI TARN - Espace du Grand Balcon - 2 rue Gaston Cormouls Houllès - 81200 MAZAMET
- GROUPE ESC TROYES / ADPS - 18 avenue des Lombards - 10000 TROYES
- FORMATION CAPFORMA :
- * Campus de la Grande Tourrache - ZI Toulon Est450 avenue François Arago - 83130 LA GARDE
- * 190 Place Pierre Couillet - 83700 SAINT-RAPHAEL

- Maison de la formation - Pôle République - 120 rue du Porteau - BP 495 - 86012 POITIERS Cedex
- CCI YONNE :
- * 26 rue Etienne Dolet - 89000 AUXERRE
- * Z.I. des Vauguilletes - 1 boulevard des Noyers Pompons - 89100 SENS
- CCI de la Martinique - Zone de Manhity- 97232 Le Lamentin
- CCI de l'Ain - CECOF 52, avenue de la Libération - 01500 Ambérieu-en-Bugeay
- CCI de la Lozère - CCI Sud Formation - 16, boulevard du Soubeyran BP 81 48002 MENDE Cedex
- CCI de Tahiti - CCISM Formation BP 118 98713 Papeete Tahiti
- SIFCO - 46 avenue Villarceau 25000 BESANCON -3, rue du docteur Frery 90000 BELFORT - 1, rue Victor Dolle 70000 VESOUL
- CCI des Iles de Guadeloupe, CCI Pointe-à-Pitre Rue Félix Eboué 97159 POINTE-A-PITRE CEDEX
- CCI du Puy-de-Dôme 14, rue Jean Claret - La PARDIEU 63000 CLERMONT-FERRAND

Historique de la certification :

Cette certification est la résultante de la fusion des deux certifications suivantes : Conseiller de vente (fiche répertoire n°12295) et Vendeur-conseil en unité commerciale (fiche répertoire n°6909)

Certification précédente : Vendeur conseiller commercial