



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Conseiller de vente

### Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	1/38



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	33
Glossaire du REAC .....	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	3/38



# Introduction

## Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2022 du titre professionnel conserve sa configuration en deux blocs de compétences. Les intitulés ont été actualisés et font référence à leur finalité économique. Ils tiennent compte de l'importance du savoir-faire relationnel du vendeur dans un contexte où les besoins, les pratiques et le parcours d'achat du client évoluent.

- L'activité « Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal » a une orientation stratégique. Elle regroupe les compétences nécessaires à la préparation de l'activité de vente.
- L'activité « Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal » est centrée sur la qualité de l'expérience client et la relation client.

Pour tenir compte de l'importance de la fonction de conseil, face aux prospects et aux clients, et pour s'inscrire dans la continuité d'évolution des autres titres du secteur, l'intitulé précédent du titre professionnel « Vendeur-conseil en magasin » évolue vers « Conseiller de vente (CV) ».

## Contexte de l'examen du titre professionnel

Les enquêtes menées dans le cadre de l'analyse de l'emploi montrent que les fondamentaux du métier restent intacts. Cependant, l'analyse du travail met en évidence trois évolutions majeures qui impactent l'emploi : l'évolution des outils digitaux, l'importance croissante de la veille concurrentielle et du conseil face à un client à fidéliser.

Les canaux de distribution deviennent interconnectés. La crise de la Covid 19 a mis en exergue la nécessité pour l'ensemble du secteur d'avoir des circuits de distribution omnicanaux et de développer leur offre « Drive » (piéton - voiture). Les magasins poursuivent leur digitalisation et facilitent le travail des vendeurs en leur permettant notamment de consacrer plus de temps au client et répondre plus efficacement à ses besoins grâce à de nouveaux outils numériques et aux innovations technologiques liées à l'e-commerce, m-commerce, l'émergence de l'intelligence artificielle (I.A.), la réalité augmentée, les datas. Les services omnicanaux évoluent, ce qui permet de réduire les frictions (délai de livraison, ruptures de stock, paiement sans contact). La complémentarité entre on et off line (en magasin ou sur internet) permet de fluidifier la relation client.

Les enseignes privilégient l'expérience client, notamment en modifiant l'espace commercial pour transformer les points de vente en lieux d'expériences. L'offre se modifie : l'offre *Food & Beverage & Entertainment*<sup>[1]</sup>, le Re-Commerce (marché de l'occasion), le marché de la location, l'abonnement, la vente en vrac. La promotion et la vente des produits se font à présent sur les médias sociaux et sont confiées au conseiller de vente. Les magasins de plus en plus connectés amènent la mise en place de Customer Relationship Management (CRM).

L'ensemble des compétences a été actualisé et intègre les savoir-faire liés à l'utilisation des outils numériques dans l'exercice de l'emploi.

Les réseaux sociaux et professionnels sont couramment utilisés pour vendre, et, de manière générale, pour communiquer avec le client et pour maintenir un lien avec lui. Des savoir-faire liés aux particularités de la communication via les réseaux sociaux, notamment en matière d'e-réputation de l'entreprise et du conseiller de vente complètent les compétences en lien avec la communication.

Face à un client mieux informé grâce aux outils du numérique, les compétences du conseiller de vente intègrent des connaissances techniques sur les produits et services associés de l'enseigne et leur positionnement concurrentiel.

Le conseiller de vente doit être en mesure de présenter les caractéristiques et les avantages de ses produits et de ses services associés de manière convaincante. Les techniques de vente, en particulier la réaction aux objections plus nombreuses et mieux argumentées des clients, doivent être maîtrisées. Savoir analyser les besoins du client est indispensable, car les techniques de vente permettent une différenciation par rapport à des achats en ligne et met en valeur le conseil personnalisé, nourri par une veille commerciale constante et une écoute attentive du client.

La connaissance fine des besoins et des attentes des clients permet au conseiller de vente de fidéliser ses clients de manière proactive par des actions ciblées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	5/38

L'activité « Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal » est donc complétée par deux compétences. La première met en évidence l'importance de la valorisation de l'image de l'enseigne (e-réputation) et la deuxième met en évidence le suivi des ventes.

**[1] Activité des bars, de la restauration et des loisirs**

**Liste des activités**

**Ancien TP** : Vendeur-conseil en magasin

Activités :

- Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente
- Vendre et conseiller le client en magasin

**Nouveau TP** : Conseiller de vente

Activités :

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	6/38



## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Assurer une veille professionnelle et commerciale
		2	Participer à la gestion des flux marchands
		3	Contribuer au merchandising
		4	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
2	Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	5	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
		6	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
		7	Assurer le suivi de ses ventes
		8	Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	8/38

## FICHE EMPLOI TYPE

### Conseiller de vente

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents.

Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.

Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels.

Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des marchands et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller, réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser.

Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

Il réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	9/38

Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouvertures lors d'opérations commerciales spécifiques.  
La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

## **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

## **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

## **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Assurer une veille professionnelle et commerciale

Participer à la gestion des flux marchands

Contribuer au merchandising

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

2. Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Assurer le suivi de ses ventes

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

## **Compétences transversales de l'emploi**

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	10/38

Mobiliser les environnements numériques

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : n° 3008 : Convention collective nationale des détaillants en chaussures

n° 3010 : Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers

n° 3034 : Convention collective nationale du commerce et de la réparation de l'automobile, du cycle et du motorcycle et des activités connexes, ainsi que du contrôle technique automobile

n° 3049 : Convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs

n° 3056 : Convention collective nationale du négoce de l'ameublement

n°3065 : Convention Collective Nationale des Maisons à Succursales de Vente au Détail d'Habillement

n° 3076 : Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipe ment Ménager

n° 3082 : Conventions Collectives Nationales Grands Magasins et Magasins Populaires

n° 3084 : Convention collective nationale de l'optique-lunetterie de détail

n° 3120 : Convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure

n° 3123 : Convention collective nationale de la parfumerie de détail et de l'esthétique

n° 3131 : Convention collective nationale des entreprises de commerce, de location et de réparation de tracteurs, machines et matériels agricoles, de matériels de travaux publics, de bâtiment et de manutention, de matériels de motoculture de plaisance, de jardins et d'espaces verts

n° 3148 : convention collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet

n° 3150 : Convention collective nationale des professions de la photographie

n° 3154 : Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction

n° 3224 : Convention collective des détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie

n° 3240 : convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie

n° 3244 : Convention collective nationale du commerce de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

n° 3232 : Convention Collective Nationale du Bricolage (Vente au détail en libre-service)

n° 3240 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie

n° 3241 : Convention Collective Nationale du Commerce de Détail de l'Habillement et des Articles Textiles

n° 3251 : Convention Collective Nationale Commerces de détail non alimentaire

n° 3252 : Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie

n° 3272 : Convention collective nationale des jardineries et graineteries

n° 3305 : Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

n° 3311 : Convention collective nationale des employés et agents de maîtrise des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison

Code(s) NSF :

312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

## Fiche(s) Rome de rattachement

D1211 Vente en articles de sport et loisirs

D1214 Vente en habillement et accessoires de la personne

D1209 Vente de végétaux

D1210 Vente en animalerie

D1212 Vente en décoration et équipement du foyer

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	11/38



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des consignes, des procédures et de la politique commerciale de l'unité marchande, le conseiller de vente assure la présentation de l'offre commerciale et l'animation du linéaire. Il approvisionne les linéaires en respectant les règles d'implantation et en mettant en valeur les nouveaux produits afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de vente.

Afin de fournir des réponses pertinentes aux questions du client et lui apporter un conseil adapté à sa demande, le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents.

Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement de l'enseigne. Le conseiller de vente maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il veille au confort des clients et prend en compte les situations de handicap.

Dans le cadre de la théâtralisation du point de vente, il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation ou choisit l'emplacement des produits pour créer l'ambiance appropriée au développement des ventes. Il veille en permanence à la bonne présentation des produits et à la disposition adaptée de la signalétique. Le conseiller de vente est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

Le port d'une tenue vestimentaire spécifique est généralement exigé.

L'activité peut nécessiter l'utilisation des outils de manutention tels que le transpalette ou le chariot conteneur (« rolls »). Le port de charges peut être requis. Le conseiller de vente porte une tenue, des chaussures de sécurité et des gants adaptés (EPI).

Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats à l'aide de logiciels dédiés à la gestion de la relation client sur une période de référence. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats. Lors d'un entretien périodique avec son supérieur hiérarchique, il propose des actions correctives afin d'atteindre les objectifs.

Dans le cadre de la veille, le conseiller de vente utilise des sources d'information telles que des sites internet et des réseaux sociaux. Pour suivre ou actualiser les stocks de l'unité marchande et pour participer aux inventaires, il se sert d'outils de gestion des flux marchandises. Il a accès aux données qui permettent le suivi de ses objectifs, notamment les états des ventes, le planning des promotions, le référencement des nouveautés, les états de stocks des produits d'un linéaire ou du point de vente.

Sur la surface de vente, l'activité s'exerce généralement en équipe, en présence ou non des clients. En présence des clients, le conseiller de vente organise son travail de manière à faciliter l'accès aux produits et la circulation des clients. En l'absence des clients, il assure la veille professionnelle et analyse ses performances commerciales.

Lorsqu'il n'est pas sollicité, il reste à la disposition des clients et propose son aide afin de donner d'éventuels renseignements

Le conseiller de vente exerce l'activité sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

L'activité s'exerce principalement sur la surface de vente ou en réserve, la plupart du temps en situation debout. Elle s'exerce au bureau pour la gestion administrative et la veille produits, et dans certains cas, en dehors du magasin pour l'observation de la concurrence. Cette activité peut exiger une présence en dehors des horaires d'ouverture pour des besoins spécifiques tels que la préparation des opérations saisonnières ou promotionnelles, ou la réalisation des inventaires.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	13/38

tâches annexes générées par l'activité. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Assurer une veille professionnelle et commerciale  
Participer à la gestion des flux marchands  
Contribuer au merchandising  
Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

### **Compétences transversales de l'activité type**

Communiquer  
Adopter un comportement orienté vers l'autre  
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	14/38

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, le conseiller de vente mène des entretiens en face à face auprès d'une clientèle de particuliers, voire de professionnels. Il valorise les produits et les services associés de l'unité marchande et apporte un conseil adapté à sa clientèle afin de conclure les ventes et d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés.

Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels, par l'envoi de courriels, par téléphone ou lors de rencontres. Le conseiller de vente fidélise son portefeuille clients. Dans le respect des procédures de l'enseigne, le conseiller de vente utilise les outils de gestion de la relation client pour suivre la commande jusqu'à la livraison. Il peut traiter les réclamations et les litiges dans les limites de ses responsabilités. Il prend en compte les réclamations et écoute le client afin de trouver avec lui une solution satisfaisante tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

Sur la surface de vente, l'activité s'exerce en fonction de la compétence, en présence ou non des clients. En présence des clients, le conseiller de vente représente l'unité marchande et conduit des entretiens de vente. En l'absence des clients, il assure le suivi des ventes et la fidélisation.

Lorsqu'il n'est pas sollicité, il reste à la disposition des clients et leur propose son aide de conseils ou en leur donnant des renseignements.

Le conseiller de vente exerce l'activité sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'unité marchande.

L'activité s'exerce principalement sur la surface de vente, la plupart du temps en situation debout. Elle s'exerce au bureau pour la gestion administrative. Cette activité peut exiger une présence en dehors des horaires d'ouverture pour des besoins spécifiques en amont des manifestations commerciales.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller et réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser.

Dans l'entreprise, il est en relation avec sa hiérarchie pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Assurer le suivi de ses ventes

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	15/38



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Assurer une veille professionnelle et commerciale

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de fournir des réponses pertinentes aux questions du client et lui apporter un conseil adapté à sa demande par une argumentation commerciale efficace, actualiser régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Rechercher efficacement les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, les comportements d'achat, la concurrence et les avis clients. Utiliser de manière pertinente des sources d'information telles que des sites internet et des réseaux sociaux.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon régulière  
Seul ou en équipe sous la responsabilité du responsable hiérarchique.

#### Critères de performance

L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations  
Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus  
Les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donnée sont connues  
La recherche d'information est menée de manière efficace  
La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité  
Utiliser les sources d'informations professionnelles  
Utiliser les médias et les outils numériques à disposition  
Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'unité marchande  
Assurer une veille sur les produits et services de l'unité marchande  
Identifier les méthodes de veille informationnelle  
Collecter l'information sur le marché, les évolutions des produits, les tendances  
Synthétiser des informations  
Diffuser l'information

Classer et analyser des informations  
Développer la veille collaborative  
Développer et maintenir l'*e-réputation*  
Faire la distinction entre les faits et les opinions

Connaissance des procédures internes à l'unité marchande  
Connaissance des mouvements des organisations sur les marchés  
Connaissance des nouveaux secteurs et des nouveaux centres de compétences  
Connaissance des valeurs et de la culture de son unité marchande  
Connaissance de la chaîne de valeur de l'unité marchande  
Connaissance de la politique commerciale de l'unité marchande  
Connaissance du comportement d'achat, des produits et services proposés  
Connaissance de l'offre produits et services de l'unité marchande, et de la concurrence  
Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité  
Connaissance des réseaux sociaux en lien avec l'unité marchande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	17/38

Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire  
Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis  
Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire  
Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dit loi AGECE) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dit « loi climat et résilience »)  
Connaissance de l'indice de réparabilité  
Connaissance des intentions des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) sur la transition écologique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	18/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Participer à la gestion des flux marchands

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et de la politique commerciale de l'unité marchande, en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques, contribuer à la réception des marchandises. Repérer les anomalies et les signaler à la personne concernée. Préparer les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients, dans le respect des consignes d'étiquetage et d'antivolage. Disposer les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement. Tout au long des opérations de mise en rayon, veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables. Utiliser les outils de vente et le cas échéant les outils de gestion des flux marchandises pour suivre ou actualiser les stocks du magasin et participer aux inventaires.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce principalement en réserve, mais également directement sur la surface de vente dans certains cas, seul ou en équipe sous la responsabilité du responsable hiérarchique.

#### Critères de performance

Les procédures de réception des marchandises sont respectées  
La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques  
Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées  
Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées  
Les règles de rangement sont appliquées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap  
Travailler en équipe  
Transmettre une consigne  
Effectuer une réception de marchandise  
Ranger, préparer les produits pour la vente  
Effectuer une préparation de commande client  
Utiliser les outils numériques permettant de suivre les flux marchandises en magasin  
Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens  
Utiliser les matériels de stockage et de manutention  
Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits  
Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue  
Appliquer les procédures de réception et de stockage de l'enseigne  
Participer aux inventaires  
Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande  
Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage dans l'unité marchande  
Suivre les stocks et les flux marchands  
Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de traçabilité

Rendre compte à la hiérarchie des anomalies de réception  
Travailler en équipe  
Transmettre une consigne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	19/38

Connaissance de la réglementation concernant la santé et la sécurité au travail pour le domaine du commerce  
 Connaissance de la documentation relative à la prévention des risques professionnels dans le domaine du commerce, publiée par l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)  
 Connaissance des moyens de prévention des troubles musculo squelettiques (TMS)  
 Connaissance et utilisation des moyens d'aides à la manutention  
 Connaissance du circuit des marchandises dans la réserve  
 Connaissance des différents documents utilisés lors de la livraison  
 Connaissance des sources d'approvisionnement du magasin  
 Connaissance des outils informatiques et des règles de gestion des stocks dans un magasin  
 Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et à leurs conditions de stockage  
 Connaissance de la loi de Pareto et de son application en magasin  
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et sur la surface de vente  
 Connaissance des différents matériels et des règles de manutention dans un magasin  
 Connaissance de l'origine de la démarque magasin et des moyens et équipements de lutte contre celle-ci  
 Connaissance des gestes et postures adaptés à la manutention des produits en magasin  
 Connaissance des consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	20/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Contribuer au merchandising

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation commerciale et des règles d'implantation, de sécurité et d'hygiène propres à l'unité marchande, maintenir le rayon dans un état marchand en prenant en compte l'accessibilité des produits et la sécurité des clients.

Dans le cadre de la théâtralisation du point de vente, mettre en valeur les produits en promotion et les nouveautés, suivre les préconisations d'implantation ou choisir l'emplacement des produits, créer l'ambiance appropriée et faire preuve de créativité (harmonie des couleurs, signalétique, disposition des articles) dans la présentation des produits pour développer les ventes. Être force de proposition afin d'améliorer les ventes.

A la fermeture du magasin, remettre en ordre les produits dans le rayon afin de faciliter le remplissage du lendemain et, le cas échéant, ranger les produits en réserve suivant les règles d'hygiène et de sécurité.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous l'autorité du responsable hiérarchique et parfois en lien avec un merchandiser. L'approvisionnement du magasin se déroule en grande partie avant l'ouverture mais peut aussi se faire durant la journée en présence des clients.

#### Critères de performance

Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et présence  
Les mises en scène proposées sont pertinentes  
Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens  
Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive  
Utiliser le matériel de présentation approprié  
Adapter les techniques de présentation des produits au contexte du point de vente  
Baliser un linéaire en utilisant la charte signalétique de l'enseigne  
Assurer au quotidien l'aspect marchand des linéaires et de la surface de vente  
Vérifier en permanence la présence en rayon des produits en promotion  
Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits dans un magasin  
Effectuer les gestes citoyens-responsables préconisés par son unité marchande  
Appliquer la charte signalétique de l'unité marchande pour les promotions  
Utiliser un planogramme  
Proposer une mise en scène réaliste et pertinente

Gérer les priorités  
Suivre les plannings du point de vente, le plan promotionnel et les périodes de publicité  
Anticiper, organiser son travail  
Appliquer des consignes  
Préparer les opérations commerciales permanentes ou saisonnières  
Travailler en équipe

Connaissance du circuit des marchandises dans le magasin  
Connaissance des sources d'approvisionnement du magasin  
Connaissance de la structure de l'assortiment du magasin

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	21/38

Connaissance de la règle des 20/80 (Pareto) et de son application en magasin  
Connaissance des règles d'implantation d'un linéaire  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité relatives au stockage des produits frais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	22/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Analyser et évaluer son activité commerciale et ses résultats à l'aide de logiciels dédiés à la gestion de la relation client sur une période de référence. Identifier les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés par l'unité marchande et ses résultats.

Réaliser un écrit destiné à la hiérarchie, comportant des éléments d'analyse de ses performances commerciales et des éléments de contexte permettant leur compréhension. Echanger avec sa hiérarchie et proposer des actions correctives afin d'atteindre les objectifs définis par la hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'analyse de l'activité s'exerce de manière continue sur une période de référence.

#### Critères de performance

L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente  
Les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées  
L'écrit destiné à sa hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables  
Les propositions d'actions correctives sont réalisables

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Décliner un objectif global en sous-objectifs  
Analyser le plan d'actions commerciales fourni par sa hiérarchie  
Analyser les étapes du processus de vente  
Analyser les écarts entre les résultats et les objectifs fixés  
Analyser la gestion de son temps  
Analyser ses performances de manière réaliste  
Identifier et proposer les mesures correctives à mettre en place  
Repérer les évolutions, révolutions du marché  
Utiliser les outils de suivi d'activité et de résultats de l'unité marchande  
Compléter régulièrement ses tableaux de bord

Transmettre une information claire, vérifiée et répondant aux attentes de l'unité marchande  
Informier l'unité marchande des évolutions concernant le marché et la concurrence  
Rendre compte de son activité commerciale et de ses résultats à sa hiérarchie

Connaissance des objectifs fixés par l'unité marchande  
Connaissance des outils de suivi d'activité et de résultats de l'unité marchande  
Connaissance des outils bureautiques  
Connaissance du marché et de la concurrence

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	23/38



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale et afin de contribuer à la notoriété de l'unité marchande, valoriser son image par une présentation positive de ses produits et services. Sur les réseaux sociaux professionnels, créer et utiliser un profil en accord avec les valeurs de l'unité marchande. Respecter les règles de confidentialité propres à chaque réseau et veiller constamment à l'e-réputation de l'unité marchande.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans toute situation de communication orale ou écrite, avec un prospect ou un client, au cours d'un entretien de vente, sur les réseaux sociaux et professionnels.

#### Critères de performance

La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande

La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur

La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication

Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types

Appliquer les règles de cybersécurité

Veiller à son image de marque (*personal branding*) et à l'e-réputation de l'unité marchande

Réaliser un argumentaire

Réaliser un *elevator pitch* (exercice de communication orale qui consiste à se présenter et mettre en valeur son projet face à un partenaire, situé à un niveau hiérarchique plus élevé que soi et dont le temps est compté.)

Créer un support numérique (présentation, vidéo, concours, page Facebook, etc...)

Appliquer les règles et les procédures de l'unité marchande en matière de communication

Respecter les consignes relatives à la présentation

Utiliser les outils bureautiques

Utiliser les réseaux sociaux, les forums et les blogs

Respecter les directives et les valeurs de l'unité marchande

Prospecter sur les réseaux

Utiliser « l'expérience client » pour communiquer sur le Web (évaluation en ligne, enquête satisfaction, témoignages)

Adopter le rôle d'ambassadeur de l'unité marchande

Présenter l'activité, les produits et les services de l'unité marchande sur son marché de manière claire

S'informer et prendre en compte les informations pertinentes concernant l'unité marchande et son environnement

Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur

Adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'unité marchande

Adapter sa tenue vestimentaire et sa posture aux codes de l'unité marchande

Se présenter sur différents canaux de communication

Créer un profil professionnel adapté sur un réseau, un blog et le faire vivre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	25/38

Connaissance des concepts de base du marketing  
Connaissance du fonctionnement de l'unité marchande sur son marché  
Connaissance de l'organisation et des statuts juridiques de l'unité marchande  
Connaissance des produits et des services de l'unité marchande  
Connaissance de la structure d'un argumentaire  
Connaissance du positionnement des produits et services de l'unité marchande sur son marché  
Connaissance des différents statuts du conseiller de vente  
Connaissance des mécanismes de base de la communication interpersonnelle  
Connaissance du panorama des réseaux sociaux et de leurs caractéristiques  
Connaissance des termes courant de la communication via les canaux numériques  
Connaissance des processus qualité de l'unité marchande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	26/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des conditions générales de vente de l'unité marchande, en tenant compte des caractéristiques du prospect ou du client et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap, préparer et conduire un entretien de vente. Illustrer les avantages du produit ou service en s'appuyant sur une documentation (supports papier ou présentation sur tablettes, smartphones ou ordinateurs). En adoptant une posture d'expert-conseil, au travers de l'échange, identifier le niveau d'information du prospect ou du client sur le produit ou service, analyser ses besoins et ses attentes. Conduire l'entretien de vente : construire une argumentation personnalisée, traiter les objections, négocier, proposer des produits additionnels et des services associés (cartes de fidélité, abonnement, financement...), conclure la vente, fixer les étapes ultérieures et prendre congé.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein d'une unité marchande.  
Selon les conditions d'exercice de l'emploi, l'usage d'une autre langue peut être nécessaire.

#### Critères de performance

Les clients sont accueillis, renseignés, servis et accompagnés dans l'utilisation de l'outil d'aide à l'achat en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap  
La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client  
Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client  
Le niveau d'information du prospect ou client est identifié  
Les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés  
L'argumentation est personnalisée  
Les objections sont traitées de manière efficace  
La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap  
Maîtriser les bases des calculs commerciaux  
Réaliser une démonstration  
Prendre des notes exploitables au cours d'un entretien  
Appliquer les conditions générales de vente de l'unité marchande  
Analyser un entretien de vente  
Améliorer ses performances  
Utiliser les outils bureautiques  
Utiliser les outils numériques (Smartphone, ordinateur portable, tablette)

Informé le prospect ou client sur le cadre juridique lié à la vente de produits ou de services  
Informé le prospect ou client sur les obligations environnementales liées à la vente, notamment concernant l'après-vie des produits  
Appréhender le prospect ou client dans son projet global  
Détecter les besoins, les motivations et les contraintes du prospect ou client pour s'en servir comme points d'appui  
Récapituler les besoins, les motivations et les contraintes du prospect ou client avant la proposition  
Argumenter de manière convaincante  
Traiter les objections du prospect ou client avec pertinence et avec persévérance  
Présenter et défendre le prix de façon appropriée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	27/38

Négocier avec le prospect ou client  
 Conclure la vente et quitter le client avec méthode  
 Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients  
 Vérifier les différents moyens de paiement  
 Appliquer les procédures d'enregistrement des marchandises  
 Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes en caisse  
 Gérer le flux client  
 Savoir gérer un terminal de paiement déporté

Rechercher des informations de manière ciblée  
 Constituer un dossier client  
 Préparer ses ventes de façon pertinente  
 Lister les objectifs de la visite en tenant compte des intérêts du prospect ou client et de l'unité marchande  
 Chiffrer les éléments de la vente et prévoir des objectifs de repli  
 Sensibiliser le client à l'impact de l'écologie  
 Communiquer de manière adaptée avec le prospect ou client en situation de handicap  
 S'exprimer avec clarté et assurance  
 Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur  
 Saisir les signaux d'achat du client  
 Accueillir la demande du prospect ou client anglophone ou parlant une autre langue et prendre congé (niveau A1 du Cadre européen commun de référence pour les langues)  
 Orienter le prospect ou client vers un collègue anglophone ou parlant une autre langue si nécessaire

Connaissance des principes fondamentaux de l'économie circulaire  
 Connaissance d'exemples d'économie circulaire réussis.  
 Connaissance des leviers et des freins à la mise en place d'une démarche d'économie circulaire  
 Connaissance des intentions de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dit loi AGECE) et de la loi du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dit « loi climat et résilience »)  
 Connaissance de l'indice de réparabilité  
 Connaissance des intentions des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) sur la transition écologique  
 Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle  
 Connaissance des conséquences sur la dépendance dans la vie quotidienne et sociale des principales familles de handicaps  
 Connaissance des règles et bonnes pratiques d'accueil de personnes en situation de handicap dans les commerces  
 Connaissance des règles de base de la communication interpersonnelle  
 Connaissance de l'argumentaire des produits et services référencés de l'unité marchande  
 Connaissance des conditions générales de vente de l'unité marchande  
 Connaissance du contexte économique et social de son secteur d'activité  
 Connaissance des produits et services de la concurrence  
 Connaissance des techniques de vente  
 Connaissance des indicateurs de la satisfaction et de la fidélisation des clients  
 Connaissance du cadre juridique de la vente  
 Connaissance des moyens de règlement et de financement  
 Connaissance des formules de politesse en anglais : saluer, prendre congé et proposer son aide.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	28/38

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Assurer le suivi de ses ventes

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre du champ de responsabilité commerciale fixé par l'unité marchande et dans le respect des procédures, assurer le suivi de la commande jusqu'à la livraison du produit ou du service à l'aide des outils de gestion de la relation client, en relation avec le service administration des ventes de l'unité marchande. Prendre en compte les réclamations client et proposer une solution satisfaisante pour les parties. Traiter les litiges et assurer un rôle d'interface, effectuer les relances, si nécessaire transmettre le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein l'unité marchande. Le degré de responsabilité varie en fonction de la taille de l'unité marchande et de son organisation.

#### Critères de performance

Les procédures de l'unité marchande sont respectées  
La solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande  
Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité  
Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger un compte rendu d'une vente client  
Identifier la cause des réclamations, des litiges et les traiter dans le respect des procédures de l'unité marchande

Utiliser les outils d'aide à la performance (outils de gestion de la relation client, agendas électroniques)  
Mener un entretien dans le cadre d'un suivi clientèle, d'un traitement de réclamation ou d'un litige  
Identifier le potentiel du client et mener les actions correspondantes  
Relancer le prospect ou le client  
Mobiliser les ressources de l'unité marchande pour la satisfaction du client  
Informier régulièrement le client sur le suivi de son dossier  
Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur  
Rassurer le client sur la prise en compte de son insatisfaction en faisant preuve de neutralité

Connaissance des conditions générales et particulières de vente de l'unité marchande  
Connaissance des outils d'aide à la performance utilisés dans l'unité marchande  
Connaissance des techniques de traitement des réclamations  
Connaissance des procédures de l'unité marchande

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	29/38



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale de l'unité marchande, afin de fidéliser son portefeuille client, analyser et anticiper les besoins du client pour proposer des offres commerciales personnalisées. Tenir compte des spécificités du client et de son historique d'achat. Maintenir le contact par l'utilisation des réseaux sociaux et professionnels, de blogs ou par l'envoi de courriels. Informer le client régulièrement de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles. Inviter le client aux manifestations commerciales. Détecter les comptes inactifs et les relancer régulièrement.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein l'unité marchande et de façon permanente.

#### Critères de performance

Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande  
Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé  
Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés  
Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faciliter ses futures ventes en anticipant les d'actions de fidélisation à mener  
Utiliser les réseaux sociaux et les blogs  
Appliquer les règles et les procédures de l'unité marchande

Mener un entretien dans le cadre d'une action de fidélisation  
Réaliser un argumentaire  
Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte  
Déterminer le geste commercial nécessaire à la fidélisation du client dans le respect des procédures de l'unité marchande  
Diffuser l'offre commerciale en utilisant les différents canaux de l'unité marchande  
Créer un profil professionnel adapté sur internet

Organiser son travail en fonction de l'activité et de la fréquentation du point de vente  
Adapter sa tenue vestimentaire et sa posture aux codes de l'unité marchande  
Pratiquer l'écoute active et les techniques d'observation et de questionnement face à un interlocuteur  
Impliquer la clientèle dans l'élaboration d'actions de fidélisation  
Adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'unité marchande  
Suivi des statistiques de la satisfaction clientèle  
Suivi des notations de la clientèle

Connaissance des conditions générales et particulières de vente de l'unité marchande  
Connaissance des moyens de fidélisation proposés par l'unité marchande  
Connaissance des concepts de base du marketing  
Connaissance de la structure d'un argumentaire  
Connaissance du panorama des réseaux sociaux et de leurs caractéristiques  
Connaissance des termes courant de la communication via les canaux numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	31/38



## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Communiquer

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre connaissance des consignes et demandes écrites et orales des clients et de sa hiérarchie et les comprendre. Demander des confirmations ou des précisions si nécessaire de manière claire. Participer aux échanges professionnels avec les collègues et s'exprimer de manière factuelle. Au contact avec les clients, écouter leur demande et les renseigner de manière précise.

Expliquer le fonctionnement des outils d'achat et adapter son langage au niveau de compréhension du client. Maîtriser sa communication verbale et non-verbale dans des situations à potentiel conflictuel telles que des litiges, expliquer les limites de ses responsabilités et passer le relais à sa hiérarchie si nécessaire. Echanger avec des interlocuteurs différents en adaptant son expression, expliquer, développer une idée, un avis sur des sujets variés, rendre compte de son activité.

#### Critères de performance

Les consignes sont comprises

Des demandes de confirmation ou de précision sont formulées de manière claire

Les renseignements donnés aux clients sont précis

Le fonctionnement des outils d'achat est expliqué de manière adaptée au niveau de compréhension du client

La communication non-verbale et verbale est maîtrisée dans des situations à potentiel conflictuel

### Adopter un comportement orienté vers l'autre

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la notoriété de l'unité marchande et à la satisfaction des clients, intégrer la relation client dans son activité quotidienne : écouter avec bienveillance, prendre en compte les attentes et les besoins exprimés et apporter au client une réponse adaptée.

Approvisionner les rayons en donnant la priorité aux demandes de renseignements des clients, proposer ses services pour les guider dans leurs achats, leur présenter les produits et les services de l'unité marchande.

#### Critères de performance

Les besoins, motivations et intérêts du client sont clairement identifiés et pris en compte

Les consignes et les procédures de l'unité marchande sont respectées

L'offre de services de l'unité marchande est mise en avant

La solution proposée lors de la réclamation préserve les intérêts du client et ceux de l'unité marchande

### Mobiliser les environnements numériques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sélectionner les applications et les logiciels en fonction de ses besoins, produire du contenu (tableau de bord) ; gérer et promouvoir son identité numérique, interagir sur des réseaux sociaux et des plateformes en respectant les règles d'usage et de sécurité

Mettre en fonction les outils d'aide à l'achat. Etablir le diagnostic lors d'une panne courante. Réaliser le premier niveau de maintenance des outils d'aide à l'achat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	33/38

Dans le respect de la réglementation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'une unité marchande et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client

### **Critères de performance**

Les outils d'aide à l'achat sont mis en fonction dans le respect des modes opératoires

La maintenance de premier niveau des outils d'aide à l'achat est réalisée dans le respect des modes opératoires

La réglementation en matière de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles est respectée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	34/38

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	35/38

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CV	REAC	TP-00520	05	17/10/2022	28/09/2022	36/38

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

