

Branche professionnelle des commerces et services de l'Audiovisuel,
de l'Electronique et de l'Equipement Ménager

CQP « Vendeur(se) - conseil en magasin
en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia »

Référentiel d'activités et de compétences

Présentation du CQP

Description de la certification

Définition du métier visé par le CQP

Le ou la titulaire du CQP « Vente-Conseil en magasin options téléphonie, électroménager, multimédia » :

- Accueille, informe et conseille la clientèle sur un point de vente dans le respect des exigences de service de l'entreprise.
- Vend des produits et des services en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à des connaissances techniques.
- Fidélise la clientèle de l'entreprise et traite les réclamations simples en provenance des clients dans le cadre de la politique commerciale.
- Assure la tenue de son rayon ou de son magasin et met en valeur les produits dans le cadre de la politique de merchandising de l'entreprise.

Les 3 blocs de compétences visés par le CQP

Le CQP est composé de 7 domaines de compétence regroupés en 3 blocs de compétences.

BLOC DE COMPETENCE n°1	BLOC DE COMPETENCE n°2	BLOC DE COMPETENCE n°3
Accueillir et vendre des produits et services en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia	Contribuer à l'attractivité commerciale de l'espace de vente	Traiter les retours et les réclamations client
1 - Accueillir et accompagner les clients en magasin	1 - Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin	- Traiter les retours et les réclamations client
2 - Vendre des produits et des services adaptés aux besoins des clients	2 - Participer à la dynamique commerciale	
- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise	3 - Réaliser le suivi des stocks	

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le ou la candidat(e) doit être évalué(e) et certifié(e) sur les 3 blocs de compétences. Un certificat sera délivré par bloc obtenu en cas de validation partielle du CQP.

Le domaine de compétences « 1.3 » peut être acquis selon 3 option « produit » : téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia.

Les métiers de référence

Selon le répertoire de la branche (www.metiers-electromenager-multimedia.fr)

- Vendeur (euse) produits
- Vendeur (euse) multi-produits
- Vendeur (euse) système multimédia

Selon le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME)

- D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer

BLOC DE COMPETENCES n°1

Accueillir et vendre des produits et services en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia

ACTIVITES	<p>- Accueillir et accompagner les clients en magasin</p>	<p>- Vendre des produits et des services adaptés aux besoins du client en téléphonie / électroménager / multimédia</p>	<p>- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise</p> <p><u>Option</u> : Téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia</p>
COMPETENCES A EVALUER	<p>Prendre en considération les clients dès leur arrivée dans le magasin dans le respect des procédures d'accueil des consignes en vigueur dans l'entreprise et de sa politique commerciale.</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre contact avec le client en adaptant l'accueil à chaque interlocuteur dans le respect des consignes de l'entreprise	<p>Découvrir les besoins du client et les reformuler en utilisant les techniques de ventes en vigueur dans l'entreprise pour faciliter l'expression du besoin.</p> <ul style="list-style-type: none">• Proposer et argumenter une offre produit - services associés (assistance technique, formation, assurance...) répondant aux besoins du client en tenant compte de l'usage souhaité et de son budget.• Traiter les objections (techniques, financières...) pour rassurer le client sur l'adéquation du produit/service avec l'usage souhaité par le client.• Conclure la vente en formalisant l'acte d'achat (encaissement, dossier client, souscription d'abonnement...)	<p>Présenter les caractéristiques techniques des produits (téléphonie / électroménager / multimédia) et des services proposés par l'entreprise en s'adaptant aux besoins et au profil du client.</p> <ul style="list-style-type: none">• Utiliser les différents supports d'aide à la vente disponibles au sein de l'entreprise pour appuyer et valoriser l'argumentation technique des produits (téléphonie / électroménager / multimédia).• Proposer une offre complète personnalisée pour optimiser l'usage attendu du produit (téléphonie / électroménager / multimédia) afin de fidéliser le client.• S'assurer de la disponibilité du produit afin de favoriser l'achat

BLOC DE COMPETENCES n°2

Contribuer à l'attractivité commerciale de l'espace de vente

ACTIVITES	<ul style="list-style-type: none">- Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin	<ul style="list-style-type: none">- Participer à la dynamique commerciale	<ul style="list-style-type: none">- Réaliser le suivi des stocks
COMPETENCES A EVALUER	<p>Implanter les produits en appliquant la politique commerciale de l'entreprise afin de faciliter l'achat.</p> <ul style="list-style-type: none">• Animer l'espace de vente en mettant en place une signalétique adaptée et une présentation attractive des produits et services.• S'assurer que lors de la mise en place des produits les règles d'hygiène et de sécurité de l'entreprise sont respectées.• S'assurer de la disponibilité du produit afin de favoriser l'achat	<p>Appliquer quotidiennement les orientations définies par sa hiérarchie sur son rayon et/ou point de vente en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none">• Contribuer à la bonne intégration des nouveaux embauchés (transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, les services ou les clients, sur l'entreprise, ...).• Gérer les différents incidents (démarque inconnue, rupture de stock, écart d'inventaire, vol ...) en appliquant les modes opératoires de l'entreprise et/ou en faisant appel à la personne compétente	<p>Compter et reporter les données pour l'inventaire des produits en appliquant les procédures et les consignes de l'entreprise</p>

ACTIVITES

- Traiter les retours et les réclamations client

COMPETENCES A EVALUER

Prendre en charge les clients lors d'une réclamation pour déterminer la nature de sa demande

- Traiter les retours de produits en proposant une solution adaptée par rapport à la nature de la réclamation et en appliquant les procédures de l'entreprise.
- Traiter les réclamations en apportant une réponse de 1er niveau ou en ayant recours à une personne ressource de l'entreprise