

1.1. Environnement de travail

Le vendeur en fournitures industrielles agit auprès de professionnels (artisans, professionnels du secteur du bâtiment, de l'industrie) qui viennent chercher des produits et fournitures industrielles (quincaillerie, matériaux, accessoires, équipements),

Il exerce son activité dans un espace de vente de type entrepôt ou magasin dédié à la mise à disposition dans des rayonnages des produits destinés à la vente.

Il vend des produits techniques dont il doit en assurer le conseil auprès des professionnels (produits de quincaillerie, visserie et fixation, produits consommables - outillages - équipements de protection - équipements d'atelier et de chantier - composants mécaniques, pneumatiques, hydrauliques – composants électriques : courant fort, courant faible).

Il dispose d'un comptoir de vente, il effectue ses recherches sur système informatique et assure les encaissements puis il met à disposition du client les produits en référence à sa demande.

Les produits pouvant être en libre-service, mais généralement le vendeur interagit avec le client derrière un comptoir de vente.

Le client s'adresse au vendeur qui analyse sa demande et effectue des recherches de produits en rayons ou sur système informatique ou sont référencés les produits (leur disponibilité, leur emplacement dans le magasin...) pour regrouper les produits selon la commande du client.

Selon la disponibilité des produits il peut être amené à passer des commandes auprès de fournisseurs connus sur des produits de substitution référencés, il vérifie leurs délais d'approvisionnement.

Le vendeur en fournitures industrielles procède à l'établissement d'une facture selon un barème et des règles de remises établies puis il procède aux encaissements directs ou différés.

Le vendeur connaît son espace de vente ainsi que ses produits sur le plan technique afin d'assurer un conseil auprès du client, il assure l'approvisionnement et l'agencement de son espace de vente selon des règles et supports de présentations convenues avec son responsable.

Il met en avant les produits selon les règles promotionnelles convenues dans des zones de présentations dédiées et assure cette promotion auprès du client.

1.2. Interactions dans l'environnement de travail

Le vendeur en fournitures industrielles agit selon les instructions d'un responsable de magasin ou chef de vente.

Il accueille le client, le conseille, le sert, l'oriente, le renseigne dans le périmètre du plan de stock de l'enseigne (magasin, plateforme, entrepôt).

Il répond au téléphone pour informer des disponibilités d'articles, il peut également répondre à des questions techniques et dispenser des conseils, prendre une commande.

De même, il peut effectuer des ventes par téléphone ou à distance via internet dans le cadre du « click and collect ».

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>La promotion d'une offre de fournitures industrielles</p> <p>Dans le cadre d'un espace de vente dédié aux fournitures industrielles : Cette activité consiste à mettre en avant l'ensemble des produits disponibles à la vente pour cela le vendeur doit connaître les caractéristiques techniques des produits proposés afin d'assurer un échange de qualité avec les clients et assurer un conseil adapté. Les informations recueillies auprès des clients lui permettent de mettre à jour ou renseigner la base de données de gestion de la relation clients, de rendre compte et de mutualiser les informations utiles à l'ensemble de l'équipe commerciale.</p>	<p>Promouvoir l'offre de fournitures industrielles</p> <p>Le vendeur assure la promotion de l'offre de fournitures industrielles auprès des clients qu'il rencontre en exploitant l'espace de vente et les supports associés (catalogues, plaquettes techniques, listings d'articles proposés à la vente), pour cela il doit maîtriser les caractéristiques techniques des produits ou article dont il assure la promotion, il doit également orienter le client dans l'espace de vente avec une approche globale (outillage, consommables, équipement de protection...).</p> <p>Dans le cadre de la présentation de l'offre à destination d'un client.</p> <p>L'offre de fournitures industrielles est mise à disposition.</p> <p>Les supports de présentations sont mis à disposition, les promotions en cours sont connues.</p> <p>A partir d'une surface de vente ou supports de vente structurés.</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.</p> <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode est adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le lieux de vente est utilisé comme ressource (par exemple pour favoriser les explications techniques et/ ou les manipulations y compris par les personnes en situation de handicap). Le client est mis en relation du client avec un spécialiste produit. La consultation de l'offre de fournitures industrielles est proposée selon la modalité adaptée au client (site internet pour consultation de l'offre, click and collecte, présentation d'un catalogue produit, indication d'un lieu de vente de proximité pour visualiser les produits...). Les promotions en cours sont mises en évidence.
			<p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>L'espace de vente est parfaitement exploité, les démonstrations nécessaires sont réalisées (leur maîtrise est avérée). Les supports promotionnels sont connus et appliqués.</p>
			<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>L'argumentaire amenant le vendeur à orienter le client sur les promotions est pertinent au regard des besoins identifiés.</p>
			<p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les objectifs de vente sont parfaitement intégrés par le vendeur (par exemple en termes de : panier moyen, nombre de bon de livraisons) qui oriente le client sur les produits promotionnels en lien avec le besoin métier du client.</p> <p>La qualité de la relation client est préservée tout au long de la vente (dont une posture idoine en cas d'accueil de personnes en situation de handicap).</p> <p>Des solutions gagnant – gagnant sont proposées.</p>
			<p><u>En matière de résultats</u></p> <p>La totalité de l'offre est appréhendée, elle est en lien avec les besoins professionnels du client.</p> <p>Elle tient compte des bénéfices promotionnels en cours.</p> <p>Les solutions visant à promouvoir l'offre de fournitures industrielles sont présentées et proposées au client.</p>

	<p>Communiquer et rendre compte d'une activité de vente</p> <p>Le vendeur en fourniture industrielles doit d'une part rendre compte à son manager, mais également dans le cadre de la mutualisation des informations entre vendeur, il doit faire remonter des informations sur les activités de vente en référence aux clients de la plateforme dans le but de faire évoluer l'offre ainsi que l'espace de vente, l'agencement et la mise en avant des produits dans le cadre d'offres promotionnelles.</p> <p>Dans le cadre de l'activité normale selon les modalités de communication de l'enseigne.</p>	<p>activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La modalité de communication est adaptée à l'interlocuteur. Le lien avec le métier est fait tout au long d'un entretien.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les supports de communication sont exploités. Les supports de vente en lien avec l'acte de vente sont exploités, leur contenu est maîtrisé.</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Le cas échéant les remontées d'informations utiles au développement des ventes sont systématiquement transmises au bon interlocuteur (potentiel de vente jaugé par le vendeur lors de l'entretien de vente).</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les directives qualités et commerciales sont connues et appliquées.</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Les éléments ou supports de communication transmis sont exploitables par une tierce personne et permettent d'assurer une traçabilité du travail réalisé, tant par sa précision que la pertinence des informations techniques qu'il contient.</p>
<p>La prise de contact et le conseil du client dans le cadre d'une vente de fournitures industrielles</p> <p>Dans le cadre d'une vente de fournitures industrielles :</p> <p>Cette activité a pour finalité (en exploitant l'ensemble des supports à la vente : espace de vente, catalogues, panel de produits, échantillons) dans un espace de vente dédié d'assurer l'accueil personnalisée des clients, de repérer leurs besoins et les conseiller sur une solution commerciale adaptée.</p>	<p>Etablir une prise de contact avec un client</p> <p>Il s'agit de repérer les intérêts du client en lien avec son métier et ses activités professionnelles, cette prise de contact peut être réalisée en présentiel ou à distance dans le cas d'un appel téléphonique.</p> <p>Pour cela, le vendeur en fournitures industrielles est en capacité de personnaliser l'accueil du client et de créer un climat de confiance de par son écoute et sa posture tout au long de</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La posture et méthode de prise de contact client sont adaptées dans le respect des conditions de prise en charge du client (par exemple) :</p> <p>Le contact est établi selon des règles de courtoisie et dans un souci de personnalisation de la relation client,</p> <p>Le questionnement relatif à la nature de sa demande est ouvert et précis, l'écoute est active et les reformulations nécessaires sont faites.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les informations clients sont vérifiées sur le système d'information (activité du client, ses pratiques et comportement d'achat, historique de ventes, coordonnées...).</p>

<p>Pour cela le vendeur vérifie si le client est référencé (achats antérieurs, nature des demandes...), identifie ses besoins et motivations au cours d'un échange ou entretien « de découverte client » en exploitant l'espace de vente. Il assure les démonstrations nécessaires s'agissant d'outillages et vérifie le contexte d'emploi des produits proposés notamment en exploitant les supports techniques.</p> <p>Le vendeur recherche à créer une relation commerciale personnalisée avec les clients et cherche à leur fournir des solutions globales de vente, sa connaissance technique des produits et sa compréhension des besoins clients favorise leur fidélisation.</p>	<p>l'entretien et d'établir une relation de vente.</p> <p>Le vendeur s'appuie sur sa connaissance des données techniques et commerciales (profil du client, nature de sa demande et produits, pratiques d'achats) pour personnaliser la relation.</p> <p>Dans le contexte d'une vente à partir d'une situation connue : Profil du client, nature de sa demande et produits, pratiques d'achats ...</p> <p>Les données techniques et commerciales sont mises à disposition du candidat.</p>	<p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.</p> <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p> <p>ET AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	<p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>L'orientation du client est pertinente en fonction de ses besoins (les produits adaptés à sa demande sont ciblés...), le suivi du client est assuré durant l'échange.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>La qualité de la relation client est avérée (dont une posture idoine en cas d'accueil de personnes en situation de handicap, climat de confiance, ...) dans le respect des exigences de l'entreprise et les fondamentaux de la communication (par exemple : valorisation de l'image de l'entreprise, professionnalisme de la posture du vendeur, prise en compte des objections et/ou prise en compte des réclamations ou insatisfactions client...).</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>La personnalisation de l'accueil du client est assurée ainsi qu'un contact positif. Une écoute active et une posture professionnelle sont assurées tout au long de l'entretien. Une relation de vente est établie (intérêt pour l'espace de vente et les produits proposés).</p>
	<p>Découvrir et analyser les besoins techniques et les motivations d'achat d'un client</p> <p>Il s'agit de questionner le client afin de découvrir ses besoins afin d'identifier repérer les produits et fournitures adaptés.</p> <p>Au gré d'un entretien structuré le vendeur en fournitures industrielles doit identifier les produits et fournitures qui répondent techniquement à la demande du client, il doit également vérifier la faisabilité de la transaction commerciale.</p> <p>Dans le contexte d'une vente à partir d'une situation connue : Profil du client, nature de sa demande et produits,</p>		<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode de questionnement du client est adaptée et les reformulations nécessaires sont judicieusement réalisées. Le cas échéant des orientations technico-économiques pertinentes sont proposées pour valider le besoin exprimé.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les présentations des produits sont réalisées en exploitant l'espace de vente, les démonstrations nécessaires sont assurées. Les ressources d'informations disponibles sont utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catalogues et fiches techniques • Promotions en cours • Barèmes de prix et de remises • Historique des ventes • Produits de substitutions ou complémentaires disponibles • Logiciel CRM (logiciel de gestion de la relation client) <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>L'adhésion du client est recherchée au regard des produits et explications techniques proposées en lien avec son besoin.</p>

	<p>pratiques d'achats, contraintes techniques...</p> <p>Les données techniques et commerciales sont mises à disposition du candidat lors d'un entretien de vente.</p>		<p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les contraintes technico-économiques sont connues et prises en compte.</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Le besoin du client est identifié et retranscrit.</p> <p>La faisabilité de la transaction commerciale tient compte de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nature de la demande, • Des pratiques d'achats connues, • Des données techniques analysées, • Des possibilités du client en termes de délais, prix, produits, modes de règlements..., <p>L'environnement normatif et contraintes sécuritaires.</p>
	<p>Fournir des explications en lien avec les applications techniques d'un client</p> <p>Les explications techniques communiquées par le vendeur en fournitures industrielles permettent au client de faire un choix sinon identifier la compatibilité du produit en lien avec la nature des travaux ou domaine d'utilisation.</p> <p>Il s'agit pour le vendeur de maîtriser les caractéristiques techniques des produits qu'il propose afin d'apporter un conseil pertinent, il met également en avant les avantages du ou des produits proposés ainsi que les services associés.</p> <p>Dans le contexte d'une vente à partir d'une situation connue : Profil du client,</p>		<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>Le vocabulaire technique ainsi que la méthode d'explications sont adaptés à l'interlocuteur et à son besoin.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les supports techniques sont exploités pour appuyer la nature des explications.</p> <p>L'espace de vente est exploité, les démonstrations nécessaires sont réalisées.</p> <p>Les notices techniques et supports sont recherchés et exploités.</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>La recherche d'informations auprès des spécialistes est assurée dans un langage adapté auprès des fournisseurs, collaborateurs de la structure...</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les conditions QSE sont prises en compte lors des démonstrations selon les spécifications techniques possibles.</p>

	<p>nature de sa demande et produits, pratiques d'achats ...</p> <p>Les données techniques et commerciales sont mises à disposition du candidat lors d'un entretien de vente (catalogues, supports internet, système d'information de l'entreprise...)</p>		<p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Les caractéristiques techniques et le bon usage du produit sont parfaitement appréhendés en référence avec la réglementation et les recommandations liées au secteur d'activité et contexte du client.</p> <p>Les avantages du/des produit(s) proposés et services associés sont mis en avant.</p> <p>L'image de l'entreprise est valorisée durant les échanges.</p> <p>La problématique du métier ou attentes du client sont appréhendées et les explications fournies sont exploitables dans le cadre d'une vente.</p>
<p>La vente et le suivi d'une vente de fournitures industrielles</p> <p>Dans le cadre de vente de fournitures industrielles :</p> <p>Cette activité a pour finalité de formaliser la vente en rédigeant les documents support de la transaction commerciale (bon d'achat, bon de commande) reprenant l'ensemble des éléments contractuels selon les standards de l'entreprise. En précisant les prix de vente selon les barèmes de remise de l'entreprise et en appliquant les calculs de TVA adéquat.</p> <p>Pour cela, le vendeur s'assure que les produits qu'il met à disposition du client sont conformes à ses attentes, il vérifie que les caractéristiques techniques sont bien en adéquation avec les besoins du clients et compatibles avec leurs usages. Il vérifie également leur disponibilité et établit les documents commerciaux nécessaires en indiquant les informations adéquates et assure le suivi de la livraison et le SAV (respect des dates de livraison, des unités de conditionnement, les adresses de livraison...)</p>	<p>Proposer et argumenter une solution globale et de service adaptés à une demande.</p> <p>A partir des éléments recueillis auprès du client et selon l'analyse de ses besoins techniques, il s'agit de proposer et argumenter une solution globale en s'appuyant sur l'ensemble des offres disponibles.</p> <p>Pour cela le vendeur doit exploiter les espaces de ventes afin de promouvoir les offres produits ou services complémentaires en relations avec les besoins du client.</p> <p>Dans le contexte d'une vente à partir d'une situation connue : Profil du client, nature de sa demande et produits, pratiques d'achats ...</p> <p>Les données techniques et commerciales sont mises à disposition du candidat lors d'un entretien de vente.</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.</p> <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode d'argumentation est adaptée au contexte et à l'interlocuteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'argumentaire relatif aux solutions de fournitures industrielles proposées est en cohérence avec les besoins techniques du client. • Les motivations d'achat du client sont valorisées sous forme de bénéfice client personnalisé. <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les espaces de ventes sont exploités et promotions associées pour proposer des offres complémentaires en lien avec le besoin du client (par exemple : proposition d'équipements de protection en lien avec l'achat d'un outillage, proposition de consommables...).</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les composantes de l'offre sont présentées et les objections font l'objet d'une réponse argumentée.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les contraintes technico-économiques sont connues et prises en compte.</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Les solutions de fournitures industrielles proposées sont justifiées et argumentées techniquement et en termes de services. Elles correspondent au niveau de qualité adapté au besoin exprimé. Les solutions de fournitures industrielles complémentaires sont proposées (par exemple : montée en gamme ou une vente</p>

préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

ET AVIS DE L'ENTREPRISE :
L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.

complémentaire, services associés de type, « click and collect », personnalisation de vêtement de travail...).
Lorsque le client n'a pas de compte, les avantages de l'enseigne sont mis en avant et une ouverture de compte est proposée.

	<p>Vérifier la disponibilité d'un article</p> <p>Il s'agit d'utiliser le système d'information de l'entreprise en lien avec la gestion des stocks afin de vérifier la disponibilité d'un article et de localiser son emplacement dans l'espace de vente ou sur la plateforme de stockage.</p> <p>Dans le cadre d'articles référencés et connus</p> <p>Les outils de gestions de stocks sont disponibles.</p> <p>Les supports d'approvisionnement sont mis à disposition.</p> <p>Les données de gestion de stocks sont connues (quantité mini, seuil de réapprovisionnement, cout unitaire...).</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.</p> <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La disponibilité des articles est vérifiée méthodiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité informatique • Concordance entre disponibilité informatique et physique des articles • Dates de péremption ou d'utilisation • Sortie et approvisionnement des articles du stock • Etat du stock au regard des niveaux et délais de réapprovisionnement • Le niveau de rotation des stocks est vérifié • Les modes de conditionnement sont pris en compte. <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les outils de gestions de stocks sont exploités, le cas échéant les informations sont vérifiées auprès de la plateforme ou du fournisseur.</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les supports d'approvisionnement sont identifiés, les appels nécessaires sont faits dans un langage adapté.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les conditions clients sont vérifiées (engagements contractuels par exemple).</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>La disponibilité de l'article est vérifiée dans le logiciel de gestion des stocks.</p> <p>En cas d'indisponibilité, une solution de fournitures industrielles est proposée en réponse au besoin du client (autre référence ou fournisseur, autre conditionnement, autre lieu de stockage...).</p>
--	---	--	---

		<p>ET AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	
--	--	---	--

	<p>Etablir les documents commerciaux relatifs à l'acte de vente</p> <p>Il s'agit pour le vendeur d'établir les documents commerciaux après avoir vérifié les conditions de livraison en vue de finaliser une commande.</p> <p>Pour cela, le vendeur doit effectuer une recherche auprès des services achats ou fournisseurs afin de se renseigner sur les délais de réapprovisionnement ou de livraison et finalement établir un bon de commande, il doit également appliquer les règles et procédures commerciales afférentes aux conditions de réapprovisionnement avec les fournisseurs.</p> <p>Dans le contexte d'une vente à partir d'une situation connue : Profil du client, nature de sa demande et produits, pratiques d'achats, ...</p> <p>Les documents, les données techniques et commerciales sont mises à disposition du candidat lors d'un entretien de vente.</p> <p>Dans le cadre d'une commande à passer selon le format entreprise ou d'un devis à réaliser.</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.</p> <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La disponibilité du/des produit(s) est retranscrite dans le support de vente et les délais annoncés tiennent compte des contraintes de livraisons et des disponibilités des produits. Le cas échéant les minimums de commandes sont pris en compte au regard du besoin annoncé par le client.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les supports de vente sont établis et édités à l'aide des moyens adaptés, dans le respect des règles de présentation de l'entreprise (trame et supports d'édition).</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les informations relatives à la commande (délais, conditions de livraison...) sont vérifiées auprès des bons interlocuteurs dans un langage adapté. Les données renseignées sont vérifiées auprès du client (par exemple : description de la commande, adresse de livraison et facturation, mode de règlement et coordonnées bancaires...).</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les documents commerciaux sont établis dans le respect des règles et procédures commerciale de l'entreprise.</p> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Les données identifiées dans les documents commerciaux traduisent le besoin réel du client (désignation et code article, prix unitaire, quantité...)</p> <p>Le cas échéant l'ensemble des frais imputables est pris en compte (par exemple : cout de traitement de la commande, frais de transports et de livraison, ...).</p>
--	---	--	--

		ET AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.	
--	--	--	--

	<p>Effectuer le suivi d'une vente (SAV, suivi de livraison)</p> <p>Il s'agit d'assurer le suivi des livraisons en lien avec les commandes engagées ou en lien avec un SAV, pour cela il est nécessaire de vérifier auprès des fournisseurs, livreurs l'acheminement des produits dans les conditions fixées lors de la commande. Il s'agit également d'informer le client du déroulement de sa commande dans le cadre de la relation commerciale ou de prendre contact avec un fournisseur dans le cadre d'un retour SAV.</p> <p>Dans le cadre d'un suivi d'une vente.</p> <p>Les données relatives à la livraison, au SAV sont mises à disposition du candidat. Les contraintes du client sont connues.</p>	<p>Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel d'évaluation de la certification visée. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise pour décision finale. Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes :</p> <p>ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE : L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat.</p> <p>ET/OU PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL : Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u></p> <p>La méthode de suivi est adaptée, elle tient compte de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vérification de la livraison selon le délai annoncé. • La vérification de l'application des solutions déterminées avec le client. <p>L'information du client en cas non-respect des engagements et la proposition d'une solution alternative.</p> <hr/> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u></p> <p>Les supports de consultation des livraisons est parfaitement exploité, les vérifications nécessaires sont réalisées efficacement. Les conditions de garanties et de SAV sont vérifiées et suivies.</p> <hr/> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u></p> <p>Les prises de contacts et renseignement auprès des transporteurs, fournisseurs est assurée, la qualité des informations est vérifiée. Le suivi est réalisé auprès du client.</p> <hr/> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u></p> <p>Les contraintes du client sont prises en compte (délai, lieu de livraison...)</p> <hr/> <p><u>En matière de résultats</u></p> <p>Le suivi de la vente est assuré. Toute solution de fournitures industrielles alternative proposée est étudiée en termes de faisabilité. Le service après-vente est assuré auprès du client en lien avec le fournisseur.</p>
--	--	--	--

		<p>ET AVIS DE L'ENTREPRISE : L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité.</p>	
--	--	---	--