

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27388**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur(se) conseil en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) - branche professionnelle des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager - FENACEREM et FEDELEC	Président de la CPNEFP

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3076 - Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

#### Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire de la certification est amené à réamiser les activités suivantes :

Accueillir et accompagner les clients en magasin

- o Accueil et prise en compte des clients sur le point de vente
- o Réponses aux différentes demandes de renseignements pour une première orientation vers la personne et/ou le rayon concerné
- o Vendre des produits et des services adaptés aux besoins des clients en téléphonie / électroménager / multimédia
- o Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client
- o Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garantie, formation, installation,...) et prise de commande(s).
- o Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies.
- o Présentation des produits et services (téléphonie / électroménager / multimédia) et argumentation
- o Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige.
- o Mise à jour du fichier clients.
- o Conseiller techniquement le client sur les produits (téléphonie / électroménager / multimédia) et les services proposés par l'entreprise
- o Valorisation des produits (téléphonie / électroménager / multimédia) : fonctionnalité, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation....
- o Valorisation des services proposés par l'entreprise (garantie, financement, abonnement...)
- o Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin
- o Implantation des produits et mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté, branchement, sécurisation).
- o Etiquetage des produits
- o Mise en place des actions publicitaires (ILV, PLV).
- o Traiter les retours et réclamations clients
- o Gestion de la relation client,
- o Traitement des litiges et réclamations client simples
- o Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie.
- o Participer à la dynamique commerciale
- o Suivi des activités réalisées en lien avec les orientations commerciales
- o Reporting des aléas rencontrés.
- o Participation à la bonne intégration d'un nouvel embauché
- o Réaliser le suivi des stocks
- o Réalisation des inventaires produits.
- o Les capacités attestées :
  - 1 - Accueillir et accompagner les clients en magasin
  - 1.1 / 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.
  - 1.2 / Prendre contact avec le client en adaptant l'accueil à chaque interlocuteur dans le respect des consignes de l'entreprise.
  - 2 - Vendre des produits et des services adaptés aux besoins des clients en téléphonie / électroménager / multimédia
  - 2.1 / 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.
  - 2.2 / 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.
  - 2.3/ Traiter les objections (techniques, financières...) pour rassurer le client sur l'adéquation du produit/service avec l'usage souhaité par le client.
  - 2.4 / Conclure la vente en formalisant l'acte d'achat (encaissement, dossier client, souscription d'abonnement...).
  - 3 - Conseiller techniquement le client sur les produits (téléphonie / électroménager / multimédia) et les services proposés par l'entreprise

- 3.1 / 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.
- 3.2 / 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).
- 3.3 / Proposer une offre complète personnalisée pour optimiser l'usage attendu du produit (téléphonie / électroménager / multimédia) afin de fidéliser le client.
- 3.4/ Assurer une veille sur son secteur afin de valoriser l'offre de l'entreprise par rapport à la concurrence.
- 4 - Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin
- 4.1 / Implanter les produits en appliquant la politique commerciale de l'entreprise afin de faciliter l'achat.
- 4.2 / Animer l'espace de vente en mettant en place une signalétique adaptée et une présentation attractive des produits et services.
- 4.3 / S'assurer que lors de la mise en place des produits les règles d'hygiène et de sécurité de l'entreprise sont respectées.
- 4.4 / S'assurer de la disponibilité du produit afin de favoriser l'achat.
- 5 - Traiter les retours et les réclamations clients
- 5.1 / Prendre en charge les clients lors d'une réclamation pour déterminer la nature de sa demande.
- 5.2 / 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.
- 5.3 / Traiter les réclamations en apportant une réponse de 1er niveau ou en ayant recours à une personne ressource de l'entreprise.
- 6 - Participer à la dynamique commerciale
- 6.1 / 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.
- 6.2 / 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, ...).
- 6.3 / 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.
- 7 - Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits
- 7.1 / Compter et reporter les données pour l'inventaire des produits en appliquant les procédures et les consignes de l'entreprise.

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

- Code NAF 47.54Z - Commerce de détail d'appareils électroménagers en magasin spécialisé
- Code NAF 47.43Z - Commerce de détail de matériels audio et vidéo en magasin spécialisé
- Code NAF 95.22Z - Réparation non associée à un constructeur d'appareils électroménagers et articles électriques à usage domestique
- Code NAF 95.21Z - Réparation non associée à un constructeur de produits électroniques grand public
- Code NAF 47.63Z - Commerce de détail d'enregistrements musicaux et vidéo en magasin spécialisé
- Code NAF 77.22Z - Location de vidéocassettes et disques vidéo
- Code NAF 77.29Z - Location de matériel audiovisuel, électronique et équipement ménager
- Code NAF 47.41Z - Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et des logiciels en magasin spécialisé
- Code NAF 47.42Z - Magasins de téléphonie
- Code NAF 43.21A - Travaux d'installation électrique dans tous locaux

Vendeur (euse) produits

Vendeur (euse) multi-produits

Vendeur (euse) système multimédia

#### **Codes des fiches ROME les plus proches :**

D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer

#### **Modalités d'accès à cette certification**

##### **Descriptif des composantes de la certification :**

Le CQP est composé de 7 domaines de compétences.

Le domaine de compétence « Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise » peut être acquis selon 3 options « produit » : téléphonie et /ou électroménager et /ou multimédia)

Il faut avoir validé les 3 blocs de compétences, pour obtenir le CQP Vendeur(se) conseil en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia.

Un certificat sera délivré par bloc obtenu, en cas de validation partielle du CQP.

##### **Bloc de compétence :**

## INTITULÉ

## DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 27388 - Accueillir, conseiller et vendre des produits et services en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia

**Descriptif :**

- 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.
- Prendre contact avec le client en adaptant l'accueil à chaque interlocuteur dans le respect des consignes de l'entreprise.
- 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.
- 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,...)
- Présenter les caractéristiques techniques des produits (téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia) et des services proposés par l'entreprise en s'adaptant aux besoins et au profil du client.
- 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 et/ou électroménager et/ou multimédia).
- Proposer une offre complète personnalisée pour optimiser l'usage attendu du produit (téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia), afin de fidéliser le client.
- Assurer une veille sur son secteur afin de valoriser l'offre de l'entreprise par rapport à la concurrence.

**Modalités d'évaluation :**

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

1. Mise en situation professionnelle ou reconstituée en organisme de formation portant sur :
  - La prise en considération du client dès son arrivée dans le magasin
  - La prise de contact avec le client
  - La découverte des besoins du client et reformulation
  - L'offre proposée et l'argumentaire
  - Le traitement des objections
  - La conclusion de la vente
  - Les conseils techniques délivrés au client sur des produits de téléphonie et/ou électroménagers et/ou multimédia
  - L'utilisation de supports d'aide à la vente
  - Les modalités de fidélisation du client
  - La veille par rapport à la concurrence
2. Entretien portant sur :
  - Un bilan de l'activité réalisée sur les derniers mois d'expérience de vente
  - Les pratiques d'accueil et d'accompagnement des clients en magasin
  - Les techniques de vente mises en œuvre
  - Les offres techniques proposées en téléphonie / électroménager / multimédia
3. Etude de cas relative à une situation de vente (téléphonie / électroménager / multimédia)

## INTITULÉ

## DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 27388 - Contribuer à l'attractivité commerciale de l'espace de vente

**Descriptif :**

- Implanter les produits en appliquant la politique commerciale de l'entreprise afin de faciliter l'achat
- 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.
- 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.
- 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.
- Compter et reporter les données pour l'inventaire des produits en appliquant les procédures et les consignes de l'entreprise.

**Modalités d'évaluation :**

Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :

1. Mise en situation professionnelle ou reconstituée en organisme de formation portant sur :

- L'implantation des produits
- L'animation commerciale de l'espace de vente
- Le respect des règles d'hygiène et sécurité
- La vérification de la disponibilité des produits
- Le suivi de l'activité
- Le respect de la politique commerciale
- L'intégration de nouveaux embauchés
- La gestion des aléas
- La gestion des inventaires

2. Entretien portant sur :

- Un bilan de l'activité réalisée sur les derniers mois d'expérience de vente
- Le maintien de l'état marchand du rayon ou du magasin et le respect des règles d'hygiène et sécurité
- Les modalités de reporting, de suivi de la politique commerciale et d'intégration d'un nouvel embauché
- Les pratiques de gestion des inventaires.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 27388 - Traiter les retours et les réclamations client	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en charge les clients lors d'une réclamation pour déterminer la nature de sa demande.</li> <li>• 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.</li> <li>• Traiter les réclamations en apportant une réponse de 1er niveau ou en ayant recours à une personne ressource de l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Les candidats sont évalués selon les modalités suivantes :</p> <p>1. Mises en situation professionnelle ou reconstituée en organisme de formation portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prise en charge du client</li> <li>- Le traitement des retours produits</li> <li>- Le traitement des réclamations</li> </ul> <p>2. Entretien portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un bilan de l'activité réalisée sur les derniers mois d'expérience de vente</li> <li>- Les pratiques de gestion des inventaires.</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		3 membre(s) de la CPNEFP du collège employeur 3 membre(s) de la CPNEFP du collège salarié
En contrat de professionnalisation	X		3 membre(s) de la CPNEFP du collège employeur 3 membre(s) de la CPNEFP du collège salarié
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2015	X		3 membre(s) de la CPNEFP du collège employeur 3 membre(s) de la CPNEFP du collège salarié

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
------------------------------------	-------------------------------------

#### Base légale

**Référence du décret général :**

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

Arrêté du 15 décembre 2016 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Vendeur(se) conseil en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia" avec effet au 18 décembre 2016, jusqu'au 18 décembre 2021.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

FENACEREM et FEDELEC

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche professionnelle des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

**Lieu(x) de certification :**

Secrétariat de la CPNEFP des Commerces et Services de l'Audiovisuel, de l'Electronique et de l'Equipement ménager :

FEDELEC

1 place Uranie

94 345 JOINVILLE-LE-PONT CEDEX

secretariatCPNEFP@fedelec.fr

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

La liste des organismes de formation labellisés par la CPNEFP de la branche est consultable sur le site suivant :

[http://www.metiers-electromenager-multimedia.fr/index.php/plain\\_site/Les-formations](http://www.metiers-electromenager-multimedia.fr/index.php/plain_site/Les-formations)

**Historique de la certification :**

Signature de la Charte CQPI, pour le CQP Interbranches « Vendeur conseil en magasin »