

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29848**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Administrateur des ventes en commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CPNEFP des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet - Fédération française des entreprises de distribution, importation, exportation, chaussures, jouets, textiles (FCJT)	délégué général

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3148 - Commerce de gros en bonneterie, lingerie, confection, mercerie, chaussures et négoce connexes

Code(s) NSF :

310t Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (réalisation du service), 324t Saisie, mise en forme et communication des données

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les administrateurs/trices des ventes des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet se situent à l'interface des différents services de l'entreprise : service commercial, marketing, logistique, achats, financier, ... Ils/elles assurent le traitement des commandes des clients, de leur enregistrement à la livraison des produits ainsi que la gestion des relations avec les clients. Leur spécificité est de s'adresser essentiellement à des clients professionnels, qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de suivi des commandes et de respect des délais de livraison.

Capacités attestées

Compétence 1 : maîtrise de l'accueil et du conseil clients par téléphone en tenant compte de ses besoins.

compétence 2 : maîtrise le suivi des stocks, des commandes et des livraisons en jouant un rôle d'interface entre les acteurs concernés.

compétence 3 : utilise l'outil de gestion de l'informatique en vigueur dans l'entreprise.

compétence 4 : organise son activité et hiérarchise ses tâches au quotidien.

compétence 5 : traite les réclamations dans le respect de la relation commerciale.

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

les entreprises du secteur commercialisent leurs produits auprès d'une clientèle de professionnels pour laquelle des offres de services sont mises à disposition.

Les entreprises évoluent progressivement du commerce de gros et d'import « traditionnel » à de nouvelles fonctions, qui impactent très directement l'exercice des métiers dans la branche.

Assistanat commercial et administratif.

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1401 : Assistanat commercial

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

outil 1 : repérage des acquis du candidat par un professionnel de l'entreprise ou l'évaluateur habilité par la CPNE.

outil 2 : détermination du parcours de formation, formation interne ou externe au choix de l'entreprise.

Evaluation des compétences + entretien + observation + document écrit par le professionnel de l'entreprise et de l'évaluateur habilité par CPNE.

outil 3 : validation paritaire et délivrance totale ou partielle du CQP par le Jury paritaire national.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29848 - Réaliser le suivi des stocks, des commandes et des livraisons en jouant un rôle d'interface entre les acteurs concernés</p>	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les besoins et les contraintes de la chaîne de services en vigueur au sein de l'entreprise. * Exploiter les outils de suivi des commandes et des livraisons et identifier les difficultés susceptibles d'intervenir. * Apprécier l'évolution des stocks au cours d'une saison ou d'une action commerciale donnée. * Identifier les risques de surstock ou de rupture et alerter les interlocuteurs compétents. * Évaluer l'impact sur les différents services de l'entreprise et sur les clients d'une prise de décision ou d'une information sur les clients, les stocks, les commandes et les livraisons. <p>Modalités d'évaluation</p> <p>mise en situation professionnelle de suivi des commandes et des livraisons et de suivi des stocks sur une période donnée. entretien avec les évaluateurs sur la bse des activités réalisées.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29848 - Utiliser l'outil de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise</p>	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identifier les informations clés à enregistrer sur les clients et les produits en mobilisant plusieurs sources d'information au sein de l'entreprise. * Enregistrer et mettre à jour avec fiabilité les informations clés sur les clients ou les produits en utilisant l'outil de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise. * Exploiter les fonctionnalités de l'outil de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise simultanément à la conduite d'un entretien téléphonique. <p>Modalités d'évaluation</p> <p>Mise en situation professionnelle d'enregistrement et de recherche d'information à l'aide d'un outil de gestion de l'information concernat les clients et les produits. Entretien avec les évaluateurs sur la base des activités réalisées.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29848 - Organiser son activité et hiérarchiser ses tâches au quotidien</p>	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> * Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations. * Organiser ses activités sur la journée et la semaine en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions défini pour le service Administration des Ventes. * Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise. * Identifier et transmettre aux interlocuteurs concernés les informations permettant de faciliter la relation client. * Collecter et prendre en compte l'ensemble des informations utiles à la relation client. <p>Modalités d'évaluation</p> <p>Préparation écrite par le candidat (le candidat s'exprime par écrit sur la manière dont il organise ses activités pour respecter ses délais). Entretien avec les évaluateurs sur la base de l'écrit produit par le candidat.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 29848 - Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> * Recevoir et écouter une réclamation * Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée * Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier * Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige * Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise. <p>Modalités d'évaluation</p> <p>Description écrite par le candidat de deux situations de réclamations client.</p> <p>Entretien avec les évaluateurs sur la base de l'écrit produit par le candidat.</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 29848 - Accueillir et conseiller un client par téléphone en tenant compte de ses besoins	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> * Établir un contact et un climat de confiance avec un client. * Analyser les besoins d'un client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente. * Identifier les réponses pouvant être apportées au client en tenant compte des procédures en vigueur au sein de l'entreprise. * Personnaliser l'offre proposée au client en ciblant les offres commerciales, promotions, produits adaptés à ses besoins. * Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone. * Vérifier la faisabilité d'une commande en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires. * Vérifier la conformité de la réponse apportée aux besoins des clients. <p>Modalités évaluation</p> <p>Mise en situation professionnelle d'entretien téléphonique et de conseil à des clients ou mise en situation d'échange clients par courrier électronique.</p> <p>entretien avec les évaluateurs sur la base de la mise en situation observée.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	12 personnes dont 9 professionnels
En contrat de professionnalisation	X	12 personnes dont 9 professionnels
Par candidature individuelle	X	12 personnes dont 9 professionnels
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X	12 personnes dont 9 professionnels

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

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

Arrêté du 31 janvier 2018 publié au Journal Officiel du 08 février 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Administrateur des ventes en commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet" avec effet au du 08 février 2018, jusqu'au 08 février 2023.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :**

5 titulaires de la certification par an en moyenne.

<http://www.fcjt.org>

Autres sources d'information :

fcjt@fcjt.org

FCJT

Lieu(x) de certification :

FCJT

11, rue Marsollier

75002 PARIS

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

Les formations se déroulent dans les entreprises des postulants.

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des référentiels : Convention Collective des commerces de gros de l'habillement, de la mercerie, de la chaussure et du jouet