



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Vendeur(se) Conseil en Magasin

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	1/30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	2/30

## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	24
Glossaire technique .....	26
Glossaire du REAC .....	27

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	3/30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	4/30

## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La révision en 2011 du TP « Vendeur(se) Conseil en Magasin » présente la même configuration en deux activités types de la version antérieure du titre (arrêté du 25/01/2007) : elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les interviews et la veille menées entre 2009 et 2011 auprès de différents responsables de magasin, grandes surfaces spécialisées ou non, boutiques, confirment l'adéquation entre le titre et les besoins des magasins.

Selon les responsables de magasins rencontrés, le référentiel emploi activités compétences de Vendeur (se) Conseil en Magasin reflète les compétences exigées par la plupart des entreprises. Néanmoins l'ensemble de ces compétences décrites n'est pas forcément mis en œuvre partout.

L'analyse des fiches de poste des grandes entreprises de la distribution et les interviews dégagent les tendances suivantes : le(la) vendeur(se) doit avoir des compétences relationnelles, être disponible et présent(e) sur la surface de vente pour les clients. On constate également une omniprésence des objectifs notamment chiffre d'affaires, marge, panier moyen, cartes, financements. Le(la) vendeur(se) doit maîtriser les outils d'information et de communication en évolution constante. La pratique de l'anglais est de plus en plus souhaitée. Dans certaines entreprises il est demandé au(à la) vendeur(se) d'être polyvalent(e) pour assurer des tâches telles que l'établissement des commandes, la gestion des stocks, l'enregistrement des marchandises, le montage des dossiers de financement, l'encaissement et même dans certains cas la livraison et l'installation des produits vendus chez le client.

### Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
<b>VENDEUR(SE) SPECIALISE(E) EN MAGASIN</b>	<b>Vendeur(se) Conseil en Magasin</b>
CONTRIBUER A L'ANIMATION ET AUX RESULTATS D'UN LINEAIRE OU D'UN POINT DE VENTE	Vendre en magasin des produits et des prestations de services
VENDRE ET NEGOCIER EN FACE-A-FACE DES PRODUITS OU DES PRESTATIONS DE SERVICES.	Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	5/30

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Vendre en magasin des produits et des prestations de services	1	Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
		2	Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client
		3	Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise
2	Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente	4	Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation
		5	Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés
		6	Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	6/30

## FICHE EMPLOI TYPE

### Vendeur(se) Conseil en Magasin

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations concernant généralement des produits non alimentaires, auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels qu'il(elle) accueille sur son lieu de vente. Il(elle) 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.

Il(elle) effectue des opérations de vente en face à face de produits ou de prestations de services au cours desquelles il représente son entreprise en respectant la politique commerciale définie. En tant qu'interlocuteur(trice) privilégié(e) des clients, il(elle) reçoit et traite les réclamations de ces derniers. Généralement intégré(e) au sein d'une équipe, il(elle) applique la politique commerciale de son entreprise et respecte les règles d'hygiène et de sécurité. Il(elle) adapte un comportement approprié au contexte commercial dans lequel il(elle) évolue en terme d'accueil, de conseil et de fidélisation de la clientèle. Il(elle) met en œuvre son sens de l'organisation et peut faire des propositions pour améliorer la mise en valeur des produits et l'évolution des assortiments. Il(elle) contrôle en permanence la réalisation de ses objectifs de vente fixés par sa hiérarchie. Par son action au quotidien, il(elle) participe à la mise en œuvre de la RSE\* en associant les aspects économiques du développement durable.

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits et des services nécessitant une vente conseil en face à face. Ses horaires peuvent être adaptés selon l'amplitude d'ouverture du magasin et le flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il(elle) peut travailler le samedi, certains jours fériés et le dimanche. La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Vendeur(se)
- Vendeur(se) expert(e)
- Vendeur(se) conseil
- Vendeur(se) technique
- Conseiller(e) de vente

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

Néant

#### Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	7/30

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Vendre en magasin des produits et des prestations de services  
Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin  
Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client  
Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise
2. Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente  
Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation  
Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés  
Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)  
Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur  
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

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'électronique et de l'équipement ménager  
n° 3082 : Convention collective nationale des 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° 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° 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 textile  
n° 3251 : Convention collective nationale des 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 :  
312t - Négociation et vente

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	8/30



D1214 Vente en habillement et accessoires de la personne  
D1212 Vente en décoration et équipement du foyer  
D1211 Vente en articles de sport et loisirs  
D1209 Vente de végétaux  
D1210 Vente en animalerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	9/30



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Vendre en magasin des produits et des prestations de services**

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

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin assure la vente de produits et/ou services par des entretiens de vente en situation de face à face, assure le traitement des réclamations clients et se tient informé des évolutions des produits.

Il(elle) accueille les clients, les informe sur les caractéristiques des produits, les guide dans leur choix, leur donne des conseils d'utilisation et d'entretien, assure des démonstrations et éventuellement des formations clients, leur propose des produits et services complémentaires et dans certains cas des solutions de financement adaptées.

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin représente les valeurs de son entreprise. Il(elle) informe son responsable hiérarchique de l'évolution des comportements des clients. Il remonte les informations sur les fournisseurs et la concurrence. Il peut assurer un premier niveau de prise en charge et de rendu du SAV\*. Il (elle) peut être sollicité(e) pour assurer la formation sur le terrain de nouveaux collègues. Il(elle) peut effectuer des encaissements.

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin conduit cette activité de façon individuelle au contact du client. Il(elle) dispose en général d'une autonomie d'organisation dans son travail qui varie selon la taille et la nature de son entreprise. Il(elle) doit appliquer la politique commerciale de son entreprise, il(elle) peut accorder à ses clients des remises et avantages avec l'aval de sa hiérarchie.

En relation directe avec son supérieur hiérarchique, il(elle) peut être en contact, selon la taille du magasin, avec d'autres services tels que SAV\*, livraisons, services financiers, administratifs, sécurité, réception, caisse. Il(elle) peut accueillir des fournisseurs ou des représentants sur la surface de vente dans le cadre de visites professionnelles. Il(elle) applique la politique RSE\* de l'entreprise, son activité s'effectue sur la surface de vente à proximité des produits et services proposés au contact direct des clients. Par son comportement et son attitude professionnelle, le(la) vendeur(se) conseil en magasin contribue à entretenir un climat de confiance auprès des clients. Il(elle) soigne sa présentation et sa tenue.

Il(elle) respecte la législation commerciale en vigueur. La transmission des consignes est le plus souvent effectuée par le responsable hiérarchique au cours de briefings quotidiens et entre collègues de travail. Cette activité s'exerce la plupart du temps en situation debout.

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

Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	11/30

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin  
Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client  
Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)  
Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur  
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	12/30

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente

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

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin assure la présentation de l'offre commerciale et l'animation du linéaire, en vue de l'atteinte des objectifs de vente.

Il(elle) approvisionne les linéaires en respectant les règles d'implantation et en mettant en valeur les nouveaux produits. Il(elle) contrôle en permanence la réalisation de ses objectifs de vente.

La réalisation de cette activité résulte principalement d'un travail d'équipe sous le contrôle d'un hiérarchique. Généralement autonome dans l'action, le(la) vendeur(se) conseil en magasin est responsable de la qualité d'exécution des tâches qu'il réalise et des consignes qu'il applique.

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin a accès, sous le contrôle de son responsable hiérarchique, aux données qui permettent le suivi de ses objectifs, notamment les états de ventes, le planning des promotions, le référencement des nouveautés, les états de stocks des produits de son linéaire ou du point de vente. Il(elle) reçoit les consignes de son responsable hiérarchique.

Le(la) vendeur(se) conseil en magasin est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il(elle) est 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'activité. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il(elle) peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises de service.

Pour tout ce qui concerne la présence des produits, leur mise en rayon, leur présentation et leur entretien, l'activité se déroule principalement sur la surface de vente. Pour les aspects gestion et stockage, l'activité peut se dérouler en partie dans la réserve et hors du magasin pour l'observation de la concurrence. Cette activité nécessite de respecter les horaires d'ouverture au public mais peut demander une présence en dehors de ces horaires pour des besoins spécifiques tels que la préparation des opérations saisonnières ou promotionnelles, la réalisation des inventaires.

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

Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	13/30

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation

Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés

Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)

Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur

Intégrer les principes de développement durable dans son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	14/30

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### **Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin**

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

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et dans l'application des consignes fixées par sa hiérarchie, s'organiser en fonction du flux de la clientèle dans l'espace de vente, pratiquer les techniques de vente en face à face de produits et/ou de services en tenant compte des contraintes liées aux services annexes, pour réaliser des transactions commerciales évaluées par un chiffre d'affaires, une marge, des quantités vendues et un degré de fidélisation des clients. En fonction de l'organisation commerciale du magasin, pratiquer l'encaissement du client. Analyser ses ventes afin d'améliorer ses performances.

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

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente en présence des clients sous l'autorité d'un responsable hiérarchique.

#### **Critères de performance**

L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté  
Les besoins et les motivations du client sont clairement identifiés  
La(les) proposition(s) de produit(s) et leur(s) argumentation(s) tiennent compte des motivations du client  
Une vente additionnelle, un service ou un produit de substitution est proposé  
Les points forts et les axes d'amélioration sont identifiés par le vendeur  
Le développement durable est intégré dans les argumentaires de vente  
Les calculs commerciaux sont effectués avec exactitude

#### **Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de l'organigramme hiérarchique et fonctionnel du magasin  
Connaissance des éléments clés de la politique commerciale de l'entreprise indispensables à l'activité de vente  
Connaissance des principes de base de la législation commerciale en lien avec son activité  
Connaissance des normes de sécurité et d'hygiène liées à l'activité du vendeur  
Connaissance des procédures internes et des réglementations en lien avec l'activité du vendeur  
Connaissance des documents commerciaux liés à la vente  
Connaissance des typologies client et des comportements d'achat en magasin  
Connaissance des mobiles et motivations d'achat des consommateurs  
Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en magasin  
Connaissance de la structure de l'assortiment du magasin  
Connaissance des services associés proposés par le magasin  
Connaissance des sources d'approvisionnement des produits du magasin  
Connaissance du circuit des marchandises dans le magasin  
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre elle  
Connaissance des calculs commerciaux de base  
Connaissance des moyens de paiement utilisés en magasin

Accueillir le client

Découvrir les besoins et les motivations d'achat, identifier les freins, reformuler les besoins

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	15/30

Proposer les produits adaptés au souhait du client et argumenter la proposition  
Traiter toutes les objections  
Argumenter le prix et proposer les facilités de paiement  
Conclure la vente  
Donner des conseils d'utilisation et d'entretien  
Réaliser une vente de produits complémentaires  
Réaliser une vente de services associés  
Encaisser en utilisant un terminal de paiement  
Prendre congé et assurer le suivi  
Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité

Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente  
Pratiquer l'écoute active

Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances  
Préparer une journée de vente  
Appliquer les procédures d'encaissement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	16/30



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel  
pour adapter son discours aux besoins du client**

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

Valoriser l'image de son magasin en communiquant sur ses atouts et en se différenciant des concurrents pour développer les ventes. Recueillir les informations sur l'évolution des produits et les offres de la concurrence (magasin et E-Commerce) pour être force de proposition vis à vis du client et de sa hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce au cours de l'entretien de vente.

**Critères de performance**

La description de l'organisation du magasin est complète  
Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement identifié  
Les points forts du magasin sont présentés  
Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies  
L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées  
Des remontées d'informations au sujet de l'assortiment de l'entreprise sont effectuées  
La politique RSE\* de son entreprise est connue et appliquée

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de l'organigramme hiérarchique et fonctionnel du magasin  
Connaissance des valeurs et de la culture de son entreprise  
Connaissance de la politique commerciale de l'enseigne en matière de prix, d'assortiment et de services  
Connaissance de la politique RSE\* de son entreprise en lien avec son activité  
Connaissance de la définition de la zone de chalandise  
Connaissance des caractéristiques de la clientèle et de la concurrence de la zone de chalandise du magasin  
Connaissance du site marchand de l'entreprise et de la concurrence  
Connaissance de l'évolution du marché des produits de son secteur d'activité  
Connaissance de la structure de l'assortiment du magasin  
Connaissance des services associés proposés par le magasin  
Connaissance de la variété des modes de consommation dans son environnement professionnel  
Connaissance de la classification des produits dans le magasin

Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité  
Utiliser les sources d'informations professionnelles à sa disposition  
Recueillir des informations sur les évolutions des produits  
Présenter les éléments clés de l'entreprise en fonction de ce qui est important pour le client  
Appliquer la politique commerciale de l'entreprise  
Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'entreprise.

Mettre en œuvre des attitudes et des comportements professionnels adaptés aux valeurs de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	17/30

Sélectionner et remonter des informations professionnelles à sa hiérarchie  
Classer des informations  
Analyser des informations  
Synthétiser des informations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	18/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

**Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise**

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

Dans le cadre de l'application des procédures de traitement des réclamations clients et dans le respect de la législation, établir un climat de confiance par un comportement d'écoute et négocier une solution dans son périmètre d'intervention en préservant les intérêts du client et de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie, généralement dans une situation d'urgence et de tension sur le lieu de vente en face à face avec le client. Selon le cas, un responsable hiérarchique ou un collègue peut être sollicité.

**Critères de performance**

Des techniques d'écoute active sont pratiquées  
Les informations pertinentes de l'entretien sont exploitées  
Les consignes et les procédures de l'entreprise sont respectées  
La solution proposée préserve les intérêts du client et de l'entreprise  
Les informations transmises aux personnes concernées sont factuelles

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de l'organigramme hiérarchique et fonctionnel du magasin  
Connaissance des procédures internes à l'entreprise concernant la gestion des réclamations client  
Connaissance des conditions générales de vente du magasin  
Connaissance des principes de base de la législation commerciale en lien avec son activité  
Connaissance des typologies client et des comportements d'achat en magasin  
Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en magasin  
Connaissance de la communication interpersonnelle avec un client ou au sein de l'équipe  
Connaissance des techniques de communication pour prévenir et résoudre les situations de conflit dans une relation client  
Connaissance des attitudes à adopter dans une situation d'incivilité client dans le respect des procédures et des directives du magasin  
Connaissance des calculs commerciaux de base  
Connaissance des moyens de paiement utilisés en magasin

Identifier la recevabilité de la réclamation  
Proposer une solution acceptable par le client en préservant les intérêts de l'entreprise  
Encaisser ou rembourser en utilisant un terminal de paiement

Créer un climat de confiance dans un cadre approprié  
Pratiquer l'écoute active  
Adopter une attitude empathique  
Communiquer en situation d'urgence ou de tension  
Transmettre une information

Faire remonter les informations aux personnes concernées  
Passer le relais à un collègue ou un hiérarchique  
Appliquer une procédure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	19/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 4**

**Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation**

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

Dans le respect de la réglementation commerciale et des règles d'implantation et de sécurité propres à l'entreprise, maintenir son rayon dans un état marchand, prendre en compte le confort des clients, s'assurer de la sécurité des personnes et des biens. A la fermeture du magasin, remettre en ordre les produits dans le rayon afin de faciliter le remplissage du lendemain.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie, seul ou en équipe. 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 circuits d'approvisionnements des produits sont connus  
Les principes d'implantation d'un linéaire sont maîtrisés  
Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promos)  
Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising  
Le tri sélectif des déchets est correctement effectué

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance du circuit des marchandises dans le magasin  
Connaissance des sources d'approvisionnement du magasin  
Connaissance de la structure de l'assortiment du magasin  
Connaissance de la règle des 20/80 (Pareto) et de son application en magasin  
Connaissance des règles d'implantation d'un linéaire  
Connaissance du plan d'implantation des produits  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et en surface de vente  
Connaissance des règles de sûreté des produits dans un point de vente  
Connaissance de la réglementation concernant l'affichage des prix dans un magasin  
Connaissance de la réglementation commerciale des prix et des produits en lien avec son activité  
Connaissance des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans le magasin  
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre elle  
Connaissance du déroulement d'un inventaire

Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens  
Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive  
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  
Utiliser les outils de gestion des stocks nécessaires à son activité  
Participer aux inventaires  
Effectuer les gestes citoyens-responsables préconisés par son entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	20/30

Travailler en équipe

Appliquer des consignes

Gérer les priorités

Anticiper, organiser son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	21/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés**

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

Dans le respect de la charte de l'entreprise, des préconisations du merchandising et des règles de sécurité, mettre en valeur les produits notamment lors des promotions et les nouveautés, choisir l'emplacement des produits, créer l'ambiance appropriée et faire preuve d'adaptation (harmonie des couleurs, signalétique, disposition des articles) dans la présentation des produits pour développer les ventes.

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

Cette compétence s'exerce sur la surface de vente seul(e) ou en équipe sous l'autorité du responsable hiérarchique.

**Critères de performance**

Le choix et l'emplacement des produits est pertinent par rapport aux préconisations de l'entreprise  
Les mises en scène proposées sont réalisables  
La signalétique est mise en place  
Les produits nouveaux sont visibles

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance du calendrier promotionnel du magasin  
Connaissance des différentes formes d'opérations promotionnelles pratiquées par le magasin  
Connaissance des règles de merchandising  
Connaissance du plan du magasin et de l'espace dédié aux opérations commerciales  
Connaissance de la législation sur l'affichage des prix, des promotions et des soldes en magasin  
Connaissance de la règle des 20/80 (Pareto) et de son application en magasin  
Connaissance de la saisonnalité des ventes  
Connaissance des règles d'implantation d'une opération commerciale  
Connaissance des règles de base de sécurité concernant la présentation des produits dans un point de vente  
Connaissance des règles de base concernant la sécurité des personnes et des biens dans le magasin  
Connaissance des règles de sûreté des produits dans un point de vente  
Connaissance des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans le magasin

Utiliser le matériel de présentation approprié  
Adapter les techniques de présentation des produits au contexte du point de vente  
Appliquer la charte signalétique de l'entreprise pour les promotions  
Proposer une mise en scène réaliste et originale  
Utiliser l'outil de gestion des stocks  
Argumenter sur le choix des produits et leur emplacement

Travailler en équipe

Suivre les plannings promotionnels et les périodes de publicité  
Préparer les opérations commerciales permanentes ou saisonnières  
Anticiper, organiser son travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	22/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente**

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

Dans le cadre de la politique commerciale du magasin, consulter les tableaux de bord à sa disposition, prendre connaissance des réalisations, et comparer ses performances par rapport aux objectifs ou à l'équipe, repérer les écarts au regard de son activité et mettre en œuvre les actions pour atteindre les nouveaux objectifs fixés par sa hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce durant la journée lors d'entretiens, de réunions avec le hiérarchique ou d'échanges avec l'équipe de vente

**Critères de performance**

L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées  
Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés  
Les propositions pour l'atteinte des objectifs fixés sont adaptées

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des indicateurs de gestion en lien avec son activité  
Connaissance des éléments d'analyse d'un tableau de bord  
Connaissance du calendrier promotionnel du magasin  
Connaissance de la politique commerciale du magasin  
Connaissance de la structure de l'assortiment du magasin  
Connaissance des services associés proposés par le magasin  
Connaissance des pourcentages et des calculs commerciaux  
Connaissance des étapes de mise en œuvre d'un plan d'actions

Utiliser le calendrier promotionnel du magasin pour optimiser ses ventes  
Utiliser les outils informatiques pour le suivi quotidien des ventes  
Prendre en compte les états de stock pour optimiser ses ventes  
Utiliser les calculs commerciaux pour évaluer ses résultats  
Identifier les indicateurs de gestion d'un rayon ou d'un magasin  
Détection des écarts par rapport aux objectifs et en analyser les causes

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Analyser des informations  
Synthétiser des informations  
Mettre en œuvre un plan d'actions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	23/30

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)

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

Dans le cadre de son activité quotidienne, comprendre et utiliser le vocabulaire professionnel afin de conseiller, présenter ses produits et argumenter avec les clients, échanger avec ses collègues de travail, respecter les instructions de son responsable hiérarchique et communiquer avec les différents services du magasin et les intervenants extérieurs.

#### Critères de performance

Les techniques d'écoute active sont pratiquées  
Les besoins et les motivations du client sont clairement identifiés  
La(les) proposition(s) de produit(s) et leur(s) argumentation(s) tiennent compte des motivations du client  
Des remontées d'informations au sujet de l'assortiment de l'entreprise sont effectuées  
Les informations pertinentes de l'entretien de vente sont exploitées  
Les informations transmises aux personnes concernées sont factuelles  
Les consignes et les procédures de l'entreprise sont respectées

### Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur

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

Calculer des prix de vente, effectuer des remises promotionnelles, ou chiffrer des devis à la demande des clients du magasin. Utiliser les outils à sa disposition pour effectuer les opérations arithmétiques pour évaluer ses stocks, participer aux inventaires, effectuer les réassorts. Identifier et interpréter les indicateurs commerciaux en lien avec son activité.

#### Critères de performance

Les calculs commerciaux sont effectués avec exactitude  
L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées  
Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés

### Intégrer les principes de développement durable dans son travail

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

Par sa connaissance de la réglementation sur le recyclage des produits et l'étiquetage énergétique des produits vendus, être acteur du développement durable. Contribuer aux économies d'énergie, au tri sélectif et à la réduction des nuisances dans son environnement de travail en lien avec la politique RSE\* de l'entreprise.

#### Critères de performance

La politique RSE\* de son entreprise est connue et appliquée  
Le développement durable est intégré dans les argumentaires de vente  
Le tri sélectif des déchets est correctement effectué

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	24/30



SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	25/30

## Glossaire technique

### R.S.E.

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. C'est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possible et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco responsabilité. (Source ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement)

### S.A.V.

Service Après Vente.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	26/30

## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type 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.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	27/30

### **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
VCM	REAC	TP-00520	03	15/12/2015	15/12/2015	28/30

**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."

