

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

C. 1 Préparer le conseil et la vente

- C. 1.1. S'informer sur le secteur, le marché et la clientèle
- C. 1.2. Exploiter les informations relatives aux produits
- C. 1.3. Pratiquer la veille technologique

C. 2 Vendre une solution technique

- C.2.1. Réaliser des ventes combinant plusieurs produits
- C.2.2. Proposer des services associés
- C.2.3. Sécuriser le client
- C.2.4. Traiter les réclamations
- C.2.5 S'auto-évaluer en situation de communication

C. 3 Gérer

- C.3.1. Réaliser les opérations liées au projet « client »
- C.3.2. Participer à la gestion commerciale du rayon
- C.3.3. Participer à la réception de l'inventaire

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

| C 1 – PRÉPARER LE CONSEIL ET LA VENTE | | | |
|--|---|--|--|
| Savoir-faire « Être capable de » | Conditions de réalisation « On donne » | Critères d'évaluation « On exige » | Savoirs associés |
| | Dans le cadre : <ul style="list-style-type: none"> - d'une unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) - d'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - d'un environnement juridique et réglementaire | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans le respect strict⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> - de la réglementation en vigueur - des règles d'hygiène, de sécurité - des règles de protection de la santé et de l'environnement - des consignes de travail données | |
| 1.1. S'informer sur le secteur, le marché et la clientèle <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les caractéristiques du secteur, du marché, et la place de l'entreprise • Comparer les politiques commerciales • Déterminer les spécificités de la clientèle | Avec : <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'information et de communication À partir : <ul style="list-style-type: none"> - de documentation (études de marché, articles de la presse spécialisée, statistiques, publicités) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les tendances du marché sont relevées ➤ La comparaison permet un positionnement correct de l'enseigne ➤ La typologie de la clientèle est identifiée ➤ Le vocabulaire professionnel est connu et utilisé | S.1. |
| 1.2. Exploiter les informations relatives aux produits <ul style="list-style-type: none"> • Analyser l'assortiment proposé et ses caractéristiques • Expliquer les conditions d'installation et/ou d'utilisation d'un produit donné • Comparer les caractéristiques techniques, commerciales et d'utilisation des produits • Expliquer les conséquences de l'utilisation du produit et de sa conservation sur l'environnement • Présenter les règles de sécurité relatives à un produit et leur mise en oeuvre | Avec : <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'information et de communication (vidéos produits) - les produits À partir : <ul style="list-style-type: none"> - de documentations fournisseurs - de tarifs - de fiches techniques - de fiches de montage - de notices d'utilisation - de fiches conseil | <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'assortiment est qualifié en largeur et profondeur ➤ Les conditions d'installation et/ou d'utilisation essentielles sont commentées et argumentées ➤ La comparaison permet la sélection des caractéristiques essentielles et utiles pour la vente et la mise en œuvre des produits ➤ Les risques ou dangers encourus et les règles de sécurité relatives au produit sont pris en compte dans l'argumentation | S.4.1. ou S.4.2. ou S.4.3. ou S.4.4. ou S.4.5. S.2.1. |

(1) Ce critère d'évaluation est requis pour toutes les compétences terminales relevant des compétences 1.1. à 1.3.

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

| C 1 – PRÉPARER LE CONSEIL ET LA VENTE | | | |
|---|--|--|---------------------------|
| Savoir-faire « Être capable de » | Conditions de réalisation « On donne » | Critères d'évaluation « On exige » | Savoirs associés |
| <p>1.3. Pratiquer la veille technologique</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'informer sur l'évolution des produits, l'apparition de nouveaux produits, la concurrence, les attentes de la clientèle • Comparer les informations recueillies avec la pratique du magasin • Rendre compte à la hiérarchie | <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'information et de communication - les produits (échantillons, produits de la concurrence...) <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de documentation interne ou externe (études de marché, articles de la presse spécialisée, statistiques, publicités, prospectus promotionnels) - de réflexions ou vécu personnel - de réactions des clients (satisfactions, problèmes, attentes...) - des résultats des tests produits, - des relevés de visite en magasin ou en salons professionnels - des entretiens avec d'autres vendeurs... - des données internes et externes relatives à la concurrence et/ou à la clientèle | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les informations recueillies permettent d'identifier les écarts avec les produits et les pratiques de la concurrence, et les attentes de la clientèle ➤ La comparaison met en évidence les points positifs et négatifs des pratiques de l'unité commerciale, de sa force de vente, de ses produits, des services fournis...) ➤ Les informations transmises oralement ou par écrit sont fiables | <p>S.1.</p> <p>S.2.4.</p> |

(1) Ce critère d'évaluation est requis pour toutes les compétences terminales relevant des compétences 1.1. à 1.3.

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

| C 2 – VENDRE UNE SOLUTION | | | |
|---|--|---|---|
| Savoir-faire « Être capable de » | Conditions de réalisation « On donne » | Critères d'évaluation « On exige » | Savoirs associés |
| | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) - d'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - d'un environnement juridique et réglementaire | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans le respect strict⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> - de la réglementation en vigueur - des règles d'hygiène, de sécurité - des règles de protection de la santé et de l'environnement - des consignes de travail données | |
| <p>2.1. Réaliser des ventes combinant plusieurs produits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Découvrir toutes les composantes du projet du client • Évaluer la faisabilité du projet sur le plan technique • Formuler des propositions • Préconiser la solution adaptée au projet et la chiffrer • Apporter tout conseil spécifique : conseil d'utilisation, technique de pose, normes, règles de sécurité à respecter... • Réaliser, le cas échéant, des démonstrations ou utiliser l'outil de visualisation à disposition | <p>Face au client</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'aide à la vente - les moyens de visualisation (borne interactive, présentation vidéo, îlot de présentation, fiches « conseil ») - les matériels de démonstration et/ou de manutention - les outils d'information et de communication <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de projets et profils clients de documents internes à l'entreprise (fiches techniques, tarifs, conditions générales de vente...) - de documents clients (schémas, tracés, plans, mesures, photos...) - de consignes ou directives de l'enseigne, - des contraintes liées à la sécurité et au respect de l'environnement | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le projet client (lieu d'installation, environnement...), les motivations du client et les données à prendre en compte sont clairement identifiés ➤ Le degré de faisabilité du projet est mesuré et énoncé ; les cotes et mesures sont prises en compte ; les limites sont envisagées ➤ Des propositions réalistes et adaptées au projet et au budget du client sont émises ➤ Les calculs sont exacts ➤ La solution retenue est présentée de manière attractive, informative et implique le client ; le coût est annoncé ➤ Les conseils formulés sont adaptés au projet et au degré de compétence du client ➤ Les outils de démonstration et/ou de visualisation mis en œuvre permettent d'illustrer l'argumentation et de la renforcer | <p>S.1.1.1.</p> <p>S.4.1.</p> <p>ou</p> <p>S.4.2.</p> <p>ou</p> <p>S.4.3.</p> <p>ou</p> <p>S.4.4.</p> <p>ou</p> <p>S.4.5.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.3.1.</p> <p>S.3.2.</p> |

(1) Ce critère d'évaluation est requis pour toutes les compétences terminales relevant des compétences 2.1. à 2.3.

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

| C 2 – VENDRE UNE SOLUTION | | | |
|--|---|---|---------------------|
| Savoir-faire « Être capable de » | Conditions de réalisation « On donne » | Critères d'évaluation « On exige » | Savoirs associés |
| <p>2.2. Proposer des services associés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la combinaison de services la plus adaptée au projet du client : stage de formation, prêt de matériel, modalités de financement, conseil téléphonique... • Proposer et chiffrer le service | <p>Face au client</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'information et de communication <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de documents internes à l'entreprise (tarifs, conditions générales de vente...) - du planning des stages disponibles - de document(s) de suivi « client » | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La combinaison de services est adaptée à la nature du projet, aux attentes et au budget du client ➤ Le service est proposé et le coût chiffré de la combinaison de services présenté suivant la politique commerciale | S.2.2. |
| <p>2.3. Sécuriser le client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforter le client dans ses choix • Reformuler les modalités de suivi du projet | <p>Face au client</p> <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils d'information et de communication, <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de formulaires - de document(s) de suivi « client » - de réclamation - de consignes ou procédures | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La solution et la proposition de services retenues sont valorisées ➤ Les modalités de suivi du projet sont clairement formulées (prise ou reformulation des coordonnées du client, prise de rendez-vous téléphonique, distribution de questionnaire et/ou de coupon de satisfaction, proposition du numéro de messagerie ou du service de l'internet...) | S.2.1. |
| <p>2.4. Traiter les réclamations</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les remarques, réclamations et propositions du client sont prises en compte ➤ Une solution adaptée est proposée | S.2.3. |
| <p>2.5. S'auto-évaluer en situation de communication</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'analyse critique permet de repérer les points forts et les points faibles de la prestation | S.2.2. |

(1) Ce critère d'évaluation est requis pour toutes les compétences terminales relevant des compétences 2.1. à 2.3.

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

| C 3 – GÉRER | | | |
|---|--|--|---|
| Savoir-faire « Être capable de » | Conditions de réalisation « On donne » | Critères d'évaluation « On exige » | Savoirs associés |
| | <p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) - d'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée - d'un environnement juridique et réglementaire | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dans le respect strict⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> - de la réglementation en vigueur - des règles d'hygiène, de sécurité - des règles de protection de l'environnement - des consignes de travail données | |
| <p>3.1. Réaliser les opérations liées au projet « client »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher le ou les fournisseurs • Passer la commande au fournisseur ou à la centrale, qu'elle soit isolée ou groupée (plusieurs commandes clients) • Suivre la commande : <ul style="list-style-type: none"> - consulter les fichiers - prévenir le client dès la réception des produits ou en cas de problème - relancer le fournisseur • Préparer la mise à disposition de la commande | <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils technologiques d'information et de communication - le logiciel de gestion <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de documents client (schémas, plans...) - de documents fournisseurs (tarifs, conditions générales de vente...) - de consignes ou directives de l'enseigne | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le ou les fournisseurs sélectionnés ainsi que les quantités commandées correspondent au projet « client » ➤ Le contrôle de conformité est effectué ➤ Les procédures du fournisseur sont respectées ➤ Le suivi rigoureux est effectué dans le respect des délais et des procédures de l'entreprise ➤ La commande est conditionnée sans erreur ; elle est prête à l'enlèvement, à la livraison ou à l'expédition | <p>S.1.1.2.</p> <p>S.4.1.</p> <p>ou</p> <p>S.4.2.</p> <p>ou</p> <p>S.4.3.</p> <p>ou</p> <p>S.4.4.</p> <p>ou</p> <p>S.4.5.</p> |
| <p>3.2. Participer à la gestion commerciale du rayon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler le stock rayon • Procéder au réassort du rayon et mettre en valeur les produits • Mettre en place l'information et la publicité sur le lieu de vente • Contrôler l'exactitude des informations affichées • Contribuer à l'animation de la surface de vente • Rendre compte à la hiérarchie | <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des outils de gestion, informatisés ou non (ex. cadencier) - les produits - les données internes et externes relatives à la concurrence et/ou à la clientèle <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la documentation de l'enseigne (plan de rayon, préconisation de la centrale) - d'une documentation fournisseur (PLV, ILV) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les outils de gestion sont utilisés conformément aux procédures en vigueur ➤ Les risques de rupture et de surstock sont signalés ➤ Les produits sont mis en rayon conformément aux préconisations d'implantation ; le rayon est maintenu en état marchand ➤ Les règles en matière d'affichage des prix et de signalétique sont respectées ➤ La mise en scène des produits répond à la politique commerciale ➤ Les informations transmises oralement ou par écrit sont fiables | <p>S.3.3.</p> <p>S.3.4.</p> <p>S.2.4.</p> |

(1)

Ce critère d'évaluation est requis pour toutes les compétences terminales relevant des compétences 3.1. et 3.2.

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

| C 3 – GÉRER | | | |
|---|---|---|-----------------------------|
| Savoir-faire « Être capable de » | Conditions de réalisation « On donne » | Critères d'évaluation « On exige » | Savoirs associés |
| <p>3.3. Participer à la réalisation de l'inventaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compter les produits et renseigner la fiche de comptage • Rapprocher stock physique et stock théorique • Chiffrer la démarque inconnue et/ou la sur-marque • Analyser les conséquences générées par la démarque et proposer des solutions • Lutter contre la démarque • Rendre compte à la hiérarchie | <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les produits - des plans d'inventaire - des fiches de comptage - du matériel d'inventaire - des états et documents d'inventaire - des outils informatique <p>À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de consignes et de procédures - des documents de suivi de la démarque | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les comptages sont effectués sans erreur et les documents correctement renseignés ➤ Les calculs sont corrects ➤ Les solutions proposées sont pertinentes ➤ La lutte contre la démarque est effective et constante ; les documents de suivi sont complétés ➤ Les informations transmises oralement ou par écrit sont fiables | <p>S.3.3.</p> <p>S.2.4.</p> |