

Brochure n° 3251

Convention collective nationale

IDCC : 1517. – **COMMERCES DE DÉTAIL NON ALIMENTAIRES**
Antiquités, brocante, galeries d'art (œuvres d'art),
arts de la table, coutellerie, droguerie,
équipement du foyer, bazars, commerces ménagers,
modélisme, jeux, jouets, périnatalité et maroquinerie

ACCORD DU 11 DÉCEMBRE 2015
RELATIF À LA CRÉATION DU CQPI
« VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN »

NOR : ASET1650158M

IDCC : 1517

PRÉAMBULE

Le certificat de qualification professionnelle est une attestation délivrée par la branche reconnaissant la qualification du titulaire dans un emploi. Il est adapté aux métiers spécifiques de la branche concernées.

Prenant en considération les compétences du référentiel professionnel activités et compétences du certificat de qualification professionnelle interbranches (CQPI) « Vente conseil en magasin (VCM) », les partenaires sociaux de la branche ont constaté qu'elles sont omniprésentes dans la branche CDNA.

Les compétences clés inscrites dans le référentiel métier des commerces de détail non alimentaires pour le métier de vendeur/vendeuse couvrent les sept domaines de compétences inscrites au référentiel professionnel du CQPI « Vente conseil en magasin ».

L'actualisation de la cartographie de la branche CDNA réalisée en avril 2015 a mis en évidence les spécificités du métier de vendeur/vendeuse en équipement du foyer et bazar et celui, particulier, de la droguerie.

La cartographie du CDNA est notamment disponible en ligne sur le site de l'observatoire de branche www.forco.org/branche/ObservatoireProspectifDuCommerce.

Au sein de la branche des commerces de détail non alimentaires, le secteur droguerie, équipement du foyer et bazar représenté par la fédération française des détaillants en droguerie, équipement du foyer et bazar a souhaité mettre en œuvre le certificat de qualification professionnelle interbranches (CQPI) « Vendeur conseil en magasin ».

Afin de répondre aux besoins des entreprises mis en évidence par l'étude d'opportunité préalable réalisée, la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CNPEFP) de la branche a validé cette action.

Diagnostic préalable et étude d'opportunité

Préalablement à la mise en place du CQPI, pour confirmer sa pertinence dans les secteurs concernés, la CPNEFP a commandité une étude d'opportunité à l'observatoire prospectif de la branche près le FORCO avec l'appui du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).

Dans la droguerie, l'équipement du foyer et le bazar, il n'y a pas de formation obligatoire. Les formations initiales les plus fréquentes à ce poste sont CAP vente, BEP vente action marchande, BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers, bac pro commerce, BTS management des unités commerciales, BTS action commerciale, titres professionnels vendeur conseil en magasin, employé commercial en magasin vendeur spécialisé en magasin, vendeur conseiller commercial.

Il existe encore quelques certifications qui ciblent ce métier de manière spécifique : mentions vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat (MC4), vente technique pour l'habitat (MC5), BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers du ministère de l'éducation nationale. Ces certifications ne permettent pas de répondre en nombre aux besoins des entreprises du secteur.

Partant du constat qu'environ 80 % des effectifs « vendeurs/vendeuses » ne seraient titulaires d'aucun diplôme du commerce (ou des diplômes d'autres spécialités), il apparaît que les nombreux autodidactes recrutés auraient, grâce à l'apport du CQPI, un moyen de reconnaissance de leurs acquis adapté à leur secteur d'activité. Selon les entretiens réalisés dans la branche, près de 2/3 de ces salariés sans qualification dans le commerce seraient intéressés par une formation certifiante leur permettant de reconnaître leurs acquis et de sécuriser leur parcours professionnel.

La branche a déjà mis en place un CQP « Vendeur conseil en magasin » spécialisé jeux, jouets. Le développement du CQP en tant que référentiel de formation présente un nombre d'heures demandé en cours théorique plus difficilement adaptable aux très petites entreprises des secteurs de droguerie, équipement du foyer bazar. Le choix s'est ainsi porté sur un CQP évaluant les acquis de l'expérience des candidats plus en rapport avec les besoins opérationnels des magasins et le potentiel de candidats.

Selon les informations issues du rapport de branche, le secteur équipement du foyer droguerie, bazar représente près de 50 % des salariés ; on estime, selon différents croisements, que 65 % seraient des vendeurs/vendeuses.

La spécificité du métier, ses évolutions et ses difficultés de recrutement justifient un besoin fort de formations diplômantes déployables largement en volume et géographiquement. Ainsi, le CQPI VCM, une fois décliné au secteur équipement, droguerie, bazar, apparaît comme le moyen le plus pertinent de reconnaissance des acquis des salariés concernés et contribue à pallier en partie le déficit de profils au recrutement.

Par ailleurs, les professionnels des secteurs jugent aujourd'hui absolument indispensable de transmettre les savoirs et les savoir-faire dans ces métiers, notamment le secteur de la droguerie, dont les transmissions d'entreprises apparaissent souffrir tant de la conjoncture économique et que d'un manque d'image attractive pour les jeunes.

Article 1^{er}

Champ d'application

La reconnaissance du CQPI VCM équipement du foyer, droguerie, bazar concerne l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la branche du CDNA convention collective nationale (IDCC 1517).

Article 2

Description du métier

En premier lieu, présenter un fort intérêt pour le secteur d'activité ainsi que des bonnes aptitudes relationnelles et une première expérience dans la vente sont en général les prérequis pour l'exercice du métier de vendeur/vendeuse dans la branche.

Le vendeur en droguerie, équipement du foyer ou bazar a la spécificité de commercialiser une grande diversité de produits dont certains particulièrement techniques en droguerie par exemple. La difficulté réside alors dans le nombre important de références dont il faut maîtriser les caractéristiques et les bénéfices.

Pour répondre à la demande croissante des consommateurs en conseils personnalisés, la qualité d'écoute et l'expertise deviennent cruciales. Il s'agit de démontrer l'intérêt d'acheter des produits parfois un peu plus chers mais de meilleure qualité et plus adaptés à leurs besoins.

Par ailleurs, pour sélectionner le produit qui s'adaptera le mieux à l'usage du client dans son quotidien, à son domicile, il est également demandé aux vendeurs, vendeuses de réaliser des démonstrations de produits. Cela permet d'attirer et de rassurer les clients qui ont besoin d'évaluer et de comprendre les articles et leur utilisation potentielle dans leur contexte avant de se lancer dans un achat.

Enfin, le client, de plus en plus présent sur internet, a tendance à comparer les produits. Le vendeur adopte un rôle de conseil ; il accompagne son client dans cette recherche en ligne et l'oriente. Pour ce faire, il fait appel à la maîtrise des supports mobiles de navigation en ligne et à une connaissance large des gammes de produits.

Ces compétences appliquées à des domaines pointus et à des produits parfois très techniques, souvent régis par des réglementations spécifiques car destinés à un usage de particuliers à leur domicile, sont rares. Il est souvent difficile de recruter des profils prêts pour exercer ce poste. La montée en compétences se fait alors souvent en interne, encadrée par des vendeurs plus expérimentés.

Des entretiens et l'organisation de groupes de travail avec des professionnels de la branche (chefs d'entreprise, responsables ressources humaines, responsables formation) a permis d'aboutir à la formation du référentiel de compétences et des métiers décliné au niveau des secteurs droguerie, équipement du foyer, bazar.

Article 3

Référentiel activités et compétences

Un référentiel activités et compétences (RAC) a été élaboré et décliné au niveau de la branche du commerce de détail non alimentaire pour les secteurs droguerie, équipement du foyer, bazar à partir du référentiel professionnel du CQPI VCM validé par le comité CQPI et selon les principes de la charte.

Le référentiel adapté aux secteurs figure en annexe du présent accord.

Article 4

Public visé par le CQPI VCM droguerie, équipement du foyer, bazar

Tous les salariés de la branche, qu'ils soient en contrat à durée indéterminée ou déterminée, souhaitant compléter et/ou valider une expérience professionnelle peuvent accéder directement ou après un parcours de formation au CQPI VCM ainsi que les nouveaux entrants souhaitant intégrer le secteur d'activité en contrat de professionnalisation. Pour ces derniers, la validation a lieu à l'issue du parcours.

Il n'y a pas de durée minimale d'expérience professionnelle requise. Il est cependant souhaitable que le candidat ait un fort intérêt pour le secteur d'activité, de bonnes aptitudes relationnelles avec une première expérience dans la vente.

Hors demandeurs d'emploi, les candidatures extérieures sont admises. Les demandes seront examinées par la CPNEFP pour acceptation, sous réserve de financement.

Article 5

Positionnement dans la convention collective nationale de la branche

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) « Vendeur conseil en magasin droguerie, équipement du foyer, bazar » est un titre attestant, dans les conditions définies ci-après, la qualification obtenue dans la branche pour les métiers relevant de l'équipement du foyer, bazar et droguerie.

L'acquisition de ce CQP permet au titulaire d'accéder au minimum au niveau 3 de la convention collective nationale du commerce de détail non alimentaire (brochure n° 3251, IDCC 1517).

Article 6

Organisation des évaluations

Compte tenu de la diversité des entreprises et de leur taille, l'évaluation des compétences acquises par le candidat au CQP est réalisé :

- soit par un évaluateur externe issu d'un organisme évaluateur habilité par la CPNEFP ;
- soit par un binôme composé d'un évaluateur externe et d'un évaluateur interne à l'entreprise.

L'entreprise retient la modalité la mieux adaptée à sa taille et son organisation.

L'évaluateur externe est garant du déroulement des évaluations et des objectifs d'évaluation, dans le respect des procédures prescrites par la CPNEFP. L'évaluateur interne choisi est reconnu pour son expertise métier et sa connaissance des spécificités de l'entreprise. Il participe à la contextualisation des outils et à l'évaluation. Pour assurer son rôle, l'organisme évaluateur le prépare à l'utilisation des outils de positionnement.

Selon un cahier des charges, la CPNEFP habilite des organismes en tant qu'évaluateurs externes pour une durée de 3 ans.

Tout organisme souhaitant être habilité par la branche adresse un dossier à la CPNEFP.

Le premier organisme évaluateur retenu pour 3 ans par les professionnels des secteurs concernés est le :

- CIEFA (centre interentreprises de formation en alternance), groupe IGS, 12, rue Alexandre-Parodi, 75010 Paris.

Durant la phase d'expérimentation, à compter du 1^{er} trimestre 2016, deux sessions seront organisées au cours de chacun des semestres ; les dates d'ouverture, validées par le secrétariat de la CPNEFP, seront arrêtées par le CIEFA www.ciefa.com sur ses différents campus.

Article 7

Outils d'évaluation

Sur présentation de l'entreprise, le salarié est inscrit à l'une des sessions annuelles.

Pour mieux appréhender les compétences acquises par le candidat, un dispositif d'évaluation multimodal est mis en place à travers l'utilisation de quatre outils :

1. Un livret du candidat pour recueillir les informations sur le parcours professionnel du candidat, ses expériences et ses savoirs de base ;
2. Un questionnaire technique pour évaluer les connaissances théoriques et techniques utiles au métier ;
3. Une mise en situation/observation pour évaluer la maîtrise des savoir-faire nécessaire à l'exercice du métier ;

4. Un entretien final pour vérifier la maîtrise des compétences non validées lors des précédentes étapes d'évaluation.

Ces outils d'évaluation ont été contextualisés aux situations professionnelles réelles des secteurs concernés par le présent accord.

L'analyse des résultats de l'évaluation des compétences du candidat s'effectue via une grille de restitution complétée par l'organisme évaluateur externe.

En amont du positionnement, un guide de préparation est remis au candidat au CQPI. Ce guide présente :

- le parcours pour accéder au CQPI et l'organisation des différentes étapes d'évaluation ;
- les activités et compétences du référentiel du CQPI à maîtriser pour obtenir le certificat.

Article 8

Jury paritaire et délivrance du CQPI

Le jury paritaire est une émanation de la CPNEFP, composé à parts égales de représentants des collègues salariés et employeurs :

- il délibère sur l'attribution du CQPI aux candidats au regard des dossiers présentés par les organismes évaluateurs externes ;
- il délivre les certificats aux candidats.

Il s'assure également du respect des procédures et de la qualité de la démarche mise en œuvre par les organismes évaluateurs externes.

Un président de jury paritaire est désigné à l'ouverture de chaque séance.

Le jury paritaire se prononce :

- soit sur la validation totale du CQPI si les candidats sont admissibles sur l'ensemble des compétences exigées. Les lauréats se voient alors délivrer un certificat d'obtention du CQPI ;
- soit sur une validation partielle si les candidats sont admissibles seulement sur une partie des compétences exigées. Les candidats se voient alors remettre une attestation de compétences. Ils conservent le bénéfice des compétences acquises pendant 5 ans pour se présenter de nouveau à une validation totale du CQPI.

Le cas échéant, le jury pourra décider d'entendre le candidat, l'organisme évaluateur ou l'évaluateur interne avant de décider ou non de délivrer le CQPI.

Le jury peut émettre des suggestions de formation complémentaire.

Article 9

Parcours de développement des compétences

Dans le cas où un candidat ne valide pas l'ensemble des compétences visées par le CQPI, l'organisme évaluateur préconise un parcours de développement des compétences.

Si un parcours de formation est nécessaire, l'entreprise choisit librement l'organisme de formation. Si l'organisme évaluateur est choisi comme organisme de formation, l'évaluateur ne peut être formateur.

L'organisme de formation choisi par l'entreprise n'a pas besoin d'être habilité par la branche.

Article 10

Financement et prise en charge

Dans le cadre des dispositifs emploi-formation mobilisables, les frais relatifs aux actions de formation, d'accompagnement et d'évaluation du candidat pourront être pris en charge par l'OPCA désigné par la branche, le FORCO.

Le forfait horaire destiné à couvrir tout ou partie des frais pédagogiques, d'évaluation et d'accompagnement, des frais éventuels de déplacement et d'hébergement des candidats à la charge par l'employeur sera déterminé par la section professionnelle paritaire ou, à défaut, par le conseil d'administration de l'OPCA.

Pour la première session, un avenant au présent accord précisera le taux horaire et les limites fixées dans le respect de l'équilibre des fonds de la branche gérés par le FORCO.

Article 11

Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Les signataires rappellent aux entreprises les dispositions de l'article 6 du chapitre I^{er} « Clauses générales » de la convention collective nationale des commerces de détail non alimentaires (IDCC 1517).

Le présent accord permet de garantir l'accès au CQPI VCM de façon identique pour tous les salariés sans aucune discrimination.

Article 12

Dispositions diverses

12.1. Adhésion à la charte du CQPI

Pour la mise en œuvre du CQPI, les signataires précisent que la branche est représentée pour le collège employeurs par le syndicat professionnel groupe des 10/CDNA qui adhère dans ce cadre à la charte CQPI.

12.2. Durée et prise d'effet

L'accord est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa signature. Il pourra être revu et ajusté en fonction de l'évolution des secteurs d'activité concernés.

12.3. Correspondance

Pour tout ce qui concerne le présent accord ou demande du cahier des charges d'habilitation en tant qu'organisme évaluateur, la correspondance doit être adressée à :

– Monsieur le président, CPNEFP, groupe des 10/CDNA, 45, rue des Petites-Ecuries, 75010 Paris.

12.4. Durée et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée, il entre en vigueur à compter de sa signature.

12.5. Dépôt et notification

A l'issue de la procédure de signatures, le texte du présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations représentatives, conformément à l'article L. 2231-5 du code du travail.

Conformément aux articles L. 2231-6, L. 2231-7, D. 2231-2 et D. 2231-3 du code du travail, le texte du présent accord sera déposé en autant d'exemplaires que nécessaire au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris et aux services centraux du ministre chargé du travail.

12.6. Extension

L'extension du présent accord sera demandée à l'initiative de la partie la plus diligente, conformément aux dispositions de l'article L. 2261-24 du code du travail.

Fait à Paris, le 11 décembre 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

SNCAO ;
SNAN ;
CSNEDT ;
CPGA ;
FNDMV ;
CSNEFBCM ;
CSMM ;
FFDDEFB ;
FCSJPE ;
CDNA.

Syndicats de salariés :

FNECS CFE-CGC ;
CSFV CFTC ;
FS CFDT.



REFERENTIELS

CQP(I) Vendeur conseil en magasin

Référentiels d'activités et de compétences

Référentiel de certification

Les référentiels présentés dans ce document ont été élaborés et déclinés au niveau de la Branche à partir du référentiel générique validé par le comité national des CQPI et selon les principes de la Charte.

Le(la) vendeur(se) conseil **accueille, informe et conseille** la clientèle sur un point de vente dans le respect des exigences de service de l'entreprise, du magasin. Il/elle **vend** les produits et des services du point de vente en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à des connaissances techniques. Il/elle **fidélise** la clientèle du magasin et **traite les réclamations simples** en provenance des clients dans le cadre de la politique commerciale. Il/elle assure **la tenue de son rayon ou de son magasin** et **met en valeur les produits** dans le cadre de la politique de merchandising du point de vente.

Le vendeur(se) conseil en magasin effectue les **principales activités suivantes**:

- Assure le **traitement des livraisons** (Réception, contrôle de la conformité de la livraison, déballage, mise en stock en réserve).
- Prépare la **mise en rayon** des articles (étiquetage, antivol, balisage, ...).
- Effectue l'**approvisionnement** ou le réassort des rayons **et installe** en magasin les articles dans le respect du **plan de merchandising** de l'enseigne.
- **Accueille le client**, identifie ses besoins, le conseille sur les articles et services du magasin et répond à ses demandes.
- **Procède à la vente**, en effectuant éventuellement une proposition complémentaire (accessoires, maroquinerie...).
- Effectue les opérations **d'encaissement et de fidélisation**.
- Effectue **le rangement et le nettoyage** de l'espace de vente et des articles en rayon.
- Assure **le traitement des retours** (retrait et retours des produits défectueux, retours des invendus, transfert de marchandises...) et participe aux **relevés d'inventaire**.

Responsabilité et autonomie

- Le vendeur/se conseil en magasin intervient sous la responsabilité d'un responsable adjoint ou d'un responsable de magasin.

Secteur(s) d'activité(s)

- Branche des commerces de détail non alimentaires(CDNA).
- Secteur Droguerie, équipement du foyer, bazars.

Désignation des métiers en lien avec la qualification

- Employé de magasin,
- vendeur,
- conseiller clientèle
- ...

Domaines	Description des activités
A1-Traitement des livraisons, mise en réserve et suivi des stocks.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A1.1 Réception des marchandises (<i>ustensiles de cuisine, produits d'entretien, petit outillage, articles de décoration, consommables – ampoules..., PLV...</i>). ■ A1.2 Contrôle de la conformité de la livraison. ■ A1.3 Déballage des marchandises reçues. ■ A1.4 Enregistrement et rangement des articles en réserve. ■ A1.5 Préparation à la mise en rayon des articles. ■ A1.6 Préparation de l'inventaire. ■ A1.7 Traitement des retours (<i>retrait et retours des produits défectueux, retours des invendus, transfert de marchandises...</i>).
A2-Approvisionnement, réassortiment et mise en valeur du rayon, du magasin.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A2.1 Sélection et acheminement des articles vers le magasin. ■ A2.2 Installation dans le point de vente et mise en valeur des articles dans les rayons et en vitrine dans le respect des règles de merchandising du magasin. ■ A2.3 Détection des anomalies et retrait des articles impropres à la vente. ■ A2.4 Étiquetage et/ou contrôle de l'étiquetage, changement de prix, signalisation. ■ A2.5 Maintien des rayons, du magasin en état vendeur. ■ A2.6 Installation des « promotions » et des « opérations commerciales ».
A3-Prise en charge du client.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A3.1 Accueil des clients dans l'espace du point de vente et gestion des flux. ■ A3.2 Renseignement des clients en quête d'informations sur le magasin, les articles, les services, l'utilisation des outils numériques à disposition. ■ A3.3 Réception et traitement des réclamations courantes des clients et des retours d'articles en fonction des procédures.
A4-Conseil, relationnel client accompagnement à la vente et vente.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A4.1 Écoute et recherche des besoins et motivations d'achats des clients sur le point de vente. ■ A4.2 Sélection et apport de précisions spécifiques sur les articles proposés et adaptés aux besoins des clients. ■ A4.3 Démonstration de l'utilisation des produits ■ A4.4 Argumentation pour conclure la vente ■ A4.5 Proposition de services associés ■ A4.6 Encaissement des règlements selon les modes de paiement retenus. ■ A4.7 Mise à jour du fichier clients.
A5-Contribution à l'animation commerciale et au suivi des performances du magasin.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A5.1 Participation à la mise en place d'actions d'animation commerciale sur le point de vente ■ A5.2 Recueil des informations sur les performances du point de vente (<i>Chiffre d'affaires, indice de vente, prix de vente moyen...</i>). ■ A5.3 Recueil sur les indicateurs de performances de son périmètre. ■ A5.4 Partage des informations avec l'équipe du point de vente.

Activités visées	Domaines de compétence	Description des compétences associées aux activités visées
A1-Traitement des livraisons, mise en réserve et suivi des stocks.	C7-Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits.	<ul style="list-style-type: none"> C7.1 Comprendre les documents de livraison et vérifier l'adéquation entre le document et les marchandises reçues. C7.2 Signaler les anomalies de livraison au responsable. C7.3 Acheminer ou faire acheminer les marchandises vers la réserve. C7.4 Enregistrer les articles entrés sur le système d'information du point de vente. C7.5 Repérer l'affectation des articles dans la réserve et ranger les produits à la place attribuée. C7.6 Maintenir la réserve dans un état correct. C7.7 Mettre les protections "antivol", étiqueter les articles pour la mise en rayon. C7.8 Participer à l'expédition des retours ou transferts d'articles dans la chaîne logistique. C7.9 Vérifier physiquement le stock en réserve et en magasin (<i>référence, étiquetage...</i>) en vue de l'inventaire.
A2 - Approvisionnement, réassortiment et mise en valeur du rayon, du magasin.	C4-Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin.	<ul style="list-style-type: none"> C4.1 Déterminer les références et la quantité d'articles à mettre en rayon. C4.2 Disposer les articles en rayon et en vitrine selon le plan de merchandising et l'aménagement /ameublement disponible dans le magasin. C4.3 Installer et/ou vérifier les supports de PLV afin de maintenir l'attractivité de l'espace de vente. C4.4 Installer et/ou vérifier les éléments de signalétique en magasin en respectant les normes en vigueur. C4.5 Identifier les articles non-conformes et appliquer les procédures de retrait. C4.6 Nettoyer, ranger les rayons, maintenir la vitrine et vérifier la mise en valeur des articles. C4.7 Vérifier l'étiquetage et les stocks en rayon.
A3-Prise en charge du client.	<p>C1-Accueillir et accompagner un client en magasin.</p> <p>C5-Traiter les retours et les réclamations clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> C1.1 Réaliser la prise de contact conformément à la pratique en vigueur dans le magasin. C1.2 Adopter une attitude d'accueil et une tenue conforme aux standards du point de vente. C1.3 Rester disponible, détecter le moment d'intervention et offrir ses services au client en quête d'informations. C1.4 Déterminer les demandes du client et répondre aux demandes. C1.5 Orienter et/ou accompagner le client dans l'espace de vente pour traiter ses demandes. C5.1 Recevoir les réclamations des clients, détecter les attentes et appréhender l'objet de la réclamation ou du retour. C5.2 Adopter une attitude adaptée auprès des clients face à des incidents ou réclamations courants. C5.3 Formuler une réponse adaptée et/ou proposer une solution adaptée et conforme aux procédures appliquées dans le point de vente. C5.4 Transmettre les réclamations et informations liées aux retours au responsable du point de vente.
A4-Conseil, relationnel client accompagné à la vente et vente.	<p>C2-Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés.</p> <p>C3-Conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> C2.1 Questionner le client et pratiquer l'écoute active pour identifier et comprendre ses besoins et motivations. C2.2 Identifier le profil de client et les bons leviers à actionner pour la vente. C2.3 Sélectionner, présenter et argumenter les articles pouvant satisfaire le client. Identifier les objections et y apporter une réponse adaptée. C2.4 Repérer les ventes additionnelles (supplémentaires, complémentaires) possibles et les proposer. C2.5 Répondre aux volontés de négociation du client et conclure la vente C2.6 Créer du lien, développer l'intimité avec le client et le fidéliser. Proposer l'éventuel programme de fidélisation C2.7 Recevoir le règlement et effectuer les opérations de vérification et d'encaissement nécessaires. C2.8 Prendre congé conformément à la pratique en vigueur dans le magasin. C3.1 Identifier et connaître les différents produits du magasin et leur technicité pour en faire des arguments de vente. C3.2 Identifier les qualités et avantages correspondant aux caractéristiques des articles

	techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> ■ C3.3 Utiliser les articles proposés et illustrer leur fonctionnement dans le cadre de démonstrations clients ■ C3.4 S'informer et disposer de connaissances sur l'univers de la décoration, de l'entretien et des équipements du foyer, ainsi que l'évolution des tendances en vue d'apporter des conseils avisés ■ C3.5 Connaître les différents services proposés par le magasin.
A5-Contribution à l'animation commerciale et au suivi des performances du magasin	C6-Appréhender et participer à la dynamique commerciale.	<ul style="list-style-type: none"> ■ C6.1 Comprendre les différents indicateurs de performance du point de vente. ■ C6.2 S'informer et prendre en compte dans son activité les objectifs fixés et les informations sur le fonctionnement du point de vente transmis par le responsable. ■ C6.3 Alimenter, suivre et analyser des tableaux de bord de gestion (ventes, stocks, commandes) et rendre compte au responsable des informations liées à l'activité. ■ C6.4 Rendre compte au responsable des informations liées à l'activité. ■ C6.5 Communiquer avec l'équipe sur les informations utiles au fonctionnement du point de vente.

Domaine de compétences qui sera évalué	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
C1-Accueillir et accompagner un client en magasin.	<p>Le livret du candidat (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le candidat décrit par écrit ses activités. Il informe sur le parcours professionnel et il permet de positionner le candidat par rapport aux activités réalisées sur le point de vente. <p>Le questionnaire technique (Durée 2h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet vérifier la maîtrise des connaissances techniques par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification. <p>L'observation simulée (Durée 1h30)</p> <ul style="list-style-type: none"> Elle permet d'évaluer la maîtrise des savoir-faire professionnels en situation, à partir de 3 mises en situation reconstituées. <p>L'entretien final (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet de revenir sur certains éléments évalués aux étapes précédentes et de déterminer le niveau d'atteinte des objectifs visés par le CQPI. 	<p>L'espace de vente est couvert : circulation dans l'espace de vente, prise en compte des différentes zones, des différents univers, ...</p> <p>La tenue, la présentation personnelle du vendeur sont conformes aux consignes de l'entreprise (<i>tenue vestimentaire, posture, présentation générale, expression orale, ...</i>).</p> <p>Le vendeur se rend disponible vis-à-vis du client, il entre en contact avec lui : pause dans l'activité en cours, gestion de l'affluence, contact visuel, accueil verbal, signe de reconnaissance, ...</p> <p>Le comportement professionnel du vendeur est adapté à la relation client et conforme aux exigences de l'entreprise (<i>écoute, empathie, respect des règles de politesse et de courtoisie, maîtrise des émotions, prise d'initiative vis-à-vis du client dans le respect de ses besoins, ...</i>), depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé.</p> <p>L'accueil client est personnalisé, la phrase d'accroche est appropriée et la langue dans laquelle s'exprime le client est prise en compte.</p> <p>L'accompagnement du client tient compte des campagnes commerciales en cours dans le magasin : stratégie commerciale, objectifs à atteindre, ciblage de la clientèle, impacts des résultats, les ventes, ...</p>	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -D'un espace de vente, du plan de la surface de vente, -des procédures d'accueil, du listing des produits référencés, des outils numériques à disposition du client.

Domaine de compétences qui sera évalué	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
C2-Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés.	<p>Le livret du candidat (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le candidat décrit par écrit ses activités. Il informe sur le parcours professionnel et il permet de positionner le candidat par rapport aux activités réalisées sur le point de vente. <p>Le questionnaire technique (Durée 2h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet vérifier la maîtrise des connaissances techniques par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification. <p>L'observation simulée (Durée 1h30)</p> <ul style="list-style-type: none"> Elle permet d'évaluer la maîtrise des savoir-faire professionnels en situation, à partir de 3 mises en situation reconstituées. <p>L'entretien final (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet de revenir sur certains éléments évalués aux étapes précédentes et de déterminer le niveau d'atteinte des objectifs visés par le CQPI. 	<p>Le questionnement utilisé permet d'identifier les besoins du client (<i>questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active, ...</i>). Le relationnel instauré est adapté au client et contribue à un parcours d'achat personnalisé adapté à ses besoins.</p> <p>Les besoins ou la demande du client sont reformulés.</p> <p>La durée de l'entretien de vente est adaptée au flux de clients.</p> <p>Le choix des produits et services proposés tient compte de plusieurs paramètres : profil du client, politique commerciale, opérations en cours, ... différents canaux de vente mis en place par le magasin.</p> <p>L'adéquation entre les produits et services proposés et les besoins du client est vérifiée.</p> <p>Des produits et services additionnels, complémentaires ou de substitution sont proposés.</p> <p>Les argumentaires de vente tiennent compte de l'analyse des besoins du client, des caractéristiques des produits proposés et des remarques et observations du client.</p> <p>L'entretien de vente est conclu : transaction commerciale ou recherche d'implication du client.</p> <p>Les procédures d'encaissement, les modalités et les conditions de paiement, les consignes de sécurité associées sont respectées.</p> <p>Le client est informé de la politique de fidélisation de l'entreprise.</p>	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Des articles et services du magasin, des consignes de travail, règles et usages de l'entreprise.

Domaine de compétences qui sera évalué	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
C3-Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise.	Le livret du candidat (Durée 1h) <ul style="list-style-type: none">Le candidat décrit par écrit ses activités. Il informe sur le parcours professionnel et il permet de positionner le candidat par rapport aux activités réalisées sur le point de vente.	Les caractéristiques techniques des produits et des services proposés par l'entreprise sont présentées au client : fonctionnalités, le cas échéant procédés de fabrication, conditions d'utilisation, de conservation, précautions à prendre pour l'utilisation et l'entretien, ..	A partir : -Des articles et services du magasin, fiches techniques des articles, supports d'aide à la vente.
	Le questionnaire technique (Durée 2h) <ul style="list-style-type: none">Il permet vérifier la maîtrise des connaissances techniques par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification.	Le vocabulaire technique spécifique aux produits vendus est utilisé et maîtrisé.	
	L'observation simulée (Durée 1h30) <ul style="list-style-type: none">Elle permet d'évaluer la maîtrise des savoir-faire professionnels en situation, à partir de 3 mises en situation reconstituées.	Les informations et conseils techniques délivrés sur les produits et les services spécifiques (possibilité d'échange/retour, opérations promotionnelles....) sont exacts et adaptées au client.	
	L'entretien final (Durée 1h) <ul style="list-style-type: none">Il permet de revenir sur certains éléments évalués aux étapes précédentes et de déterminer le niveau d'atteinte des objectifs visés par le CQPI.	Différents produits sont présentés et proposés en réponse aux besoins du client.	
		Les outils et supports d'aide à la vente à disposition du vendeur sont utilisés (catalogues....).	

Domaine de compétences qui sera évalué	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
C4-Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin.	<p>Le livret du candidat (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le candidat décrit par écrit ses activités. Il informe sur le parcours professionnel et il permet de positionner le candidat par rapport aux activités réalisées sur le point de vente. <p>Le questionnaire technique (Durée 2h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet vérifier la maîtrise des connaissances techniques par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification. <p>L'entretien final (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet de revenir sur certains éléments évalués aux étapes précédentes et de déterminer le niveau d'atteinte des objectifs visés par le CQPI. 	Le plan et les règles d'implantation lors de la mise en place du rayon, du magasin et des vitrines sont respectés.	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -D'un espace de vente, du plan de la surface de vente, -du plan de merchandising, -des règles et consignes d'hygiène et de sécurité.
		Les produits sont correctement positionnés, mis en valeur, dans les rayons, le magasin ou les vitrines.	
		La mise en place des produits respecte les règles d'hygiène et de sécurité (<i>règles et consignes de rangement, de préservation et de protection des produits, règles relatives aux produits dangereux, consignes des gestes et postures adaptés aux activités ...</i>).	
		Les produits détériorés et/ou non conformes sont repérés et retirés de l'espace de vente.	
		La mise en rayon est effectuée en référence au flux de clients.	
		Les procédures en vigueur face aux risques de situations dangereuses sont connues et comprises.	
		Le bon état marchand du rayon ou du magasin est vérifié tout au long de la journée (<i>rayons ou vitrines remplis, produits rangés, propreté des meubles, rangement et dégagement des allées, ...</i>).	
		Les produits devant être davantage mis en valeur sont identifiés et des propositions peuvent être formulées.	
		Des contrôles réguliers du balisage (<i>prix, publicité, ...</i>), de l'étiquetage des produits du rayon ou du magasin sont réalisés.	
		Les actions permettant d'éviter la rupture produit ou le surstock en rayon sont mises en œuvre selon les consignes : Alerte, réapprovisionnement...	

Domaine de compétences qui sera évalué	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
C5-Traiter les retours et les réclamations clients.	<p>Le livret du candidat (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le candidat décrit par écrit ses activités. Il informe sur le parcours professionnel et il permet de positionner le candidat par rapport aux activités réalisées sur le point de vente. <p>Le questionnaire technique (Durée 2h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet vérifier la maîtrise des connaissances techniques par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification. 	<p>Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour de produit.</p> <p>Les informations délivrées sur les différentes solutions envisageables pour traiter la réclamation sont comprises par le client et conformes à la politique du magasin.</p> <p>Lors d'une réclamation ou d'un retour, des solutions adaptées sont proposées : orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement, d'un service, d'un avantage commercial, ... selon la politique du magasin/de l'enseigne. En cas de doute, difficultés ou litiges complexes, le responsable est alerté.</p> <p>Lors d'un retour clientèle, les opportunités de proposer un nouvel achat sont saisies.</p> <p>L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement ou de l'agressivité permet de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, ...</p> <p>Les informations clefs sur les activités réalisées et à réaliser sont identifiées.</p>	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -D'un espace de vente, dans le cadre d'une réclamation simple formulée par un client ou d'un retour de produit à son initiative, -Des consignes et procédures en la matière.
	<p>L'observation simulée (Durée 1h30)</p> <ul style="list-style-type: none"> Elle permet d'évaluer la maîtrise des savoir-faire professionnels en situation, à partir de 3 mises en situation reconstituées. <p>L'entretien final (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet de revenir sur certains éléments évalués aux étapes précédentes et de déterminer le niveau d'atteinte des objectifs visés par le CQPI. 	<p>Les informations utiles au fonctionnement du point de vente sont connues (<i>planning des livraisons, état du stock, objectifs et résultats des ventes, taux de transformation, panier moyen, indice de vente, points à surveiller en matière de démarque inconnue, nombre d'adhésions au programme de fidélisation, planings promotionnels...</i>).</p> <p>Les objectifs et les indicateurs de vente sont compris et pris en compte dans l'activité.</p> <p>Les informations recueillies, le suivi de l'activité sont transmis au responsable (<i>oralement ou par écrit en utilisant le système d'information propre au magasin</i>).</p> <p>Les interlocuteurs compétents (<i>responsable, responsable adjoint</i>) sont alertés en cas d'incident, de dysfonctionnement, de réclamations complexes.</p> <p>Les informations utiles à l'activité sont échangées avec les collègues, et le cas échéant, avec une attention particulière avec les nouveaux membres de l'équipe : relais des consignes, informations sur les produits, services, le magasin, clients....</p>	
	<p>C6-Appréhender et participer à la dynamique commerciale.</p>		

Domaine de compétences qui sera évalué	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
C7-Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits.	<p>Le livret du candidat (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le candidat décrit par écrit ses activités. Il informe sur le parcours professionnel et il permet de positionner le candidat par rapport aux activités réalisées sur le point de vente. <p>Le questionnaire technique (Durée 2h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet vérifier la maîtrise des connaissances techniques par rapport à des situations professionnelles en lien avec la certification. <p>L'entretien final (Durée 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il permet de revenir sur certains éléments évalués aux étapes précédentes et de déterminer le niveau d'atteinte des objectifs visés par le CQPI. 	Les arrivages des produits du rayon ou du magasin sont suivis : pas de rayon encombré, ...	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Des documents de livraison, -des consignes et règles de sécurité, -des consignes et procédures en matière de prise en charge des articles et en matière de suivi des stocks.
		Des matériels de manutention adaptés au poids et au volume des produits sont utilisés si besoin.	
		Les règles de sécurité sont connues et mises en œuvre lors du déplacement des produits, mobiliers, ...	
		Le déplacement des produits respecte les règles ergonomiques. Des gestes et postures adaptés aux activités à réaliser sont mis en œuvre.	
		Les produits sont stockés selon leur spécificité. Les règles et consignes de rangement, de préservation et d'hygiène des produits sont identifiées et mises en œuvre (<i>règle de stockage, protection des produits, règles de sécurité, identification des produits, ...</i>).	
		La réserve, les racks sont propres et rangé(s).	
		L'utilisation des outils permettant d'identifier les ruptures et les surstocks de produits est maîtrisée.	
		Les consignes visant à éviter la démarque inconnue sont respectées.	
		Les procédures et consignes en vigueur pour la préparation et la réalisation des inventaires sont respectées.	
		Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts.	
		Les écarts d'inventaires sont identifiés et consignés selon les procédures.	

La certification ne peut pas être attribuée à un candidat qui ne maîtrise pas les savoirs de base. C'est-à-dire les savoirs généraux mobilisés par le titulaire de la qualification dans l'exercice de ses activités professionnelles. Aucun examen n'est mis en place spécifiquement pour l'évaluation de ces savoirs. Ils sont évalués conjointement aux compétences professionnelles par le biais des 4 outils préétablis : livret, questionnaire, observation, entretien. Ces outils permettent de s'assurer du niveau maîtrisé par le candidat.

Savoirs de base	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation Résultats attendus observables et/ou mesurables
OR1 - ORAL -Structurer un message, argumenter un point de vue, reformuler. -Adapter son discours selon l'objectif, l'interlocuteur et la situation, soutenir une conversation. -Utiliser un vocabulaire varié et technique	<ul style="list-style-type: none"> Entretien final Observation en situation de travail simulée 	La prise de parole recouvre : <ul style="list-style-type: none"> Des informations de nature différentes. Des phrases construites correctement (sujet, verbe, complément, ...). Des propos, idées, reformulations, questions... phrases qui s'enchaînent facilement et qui sont organisées de façon chronologique ou respectant un ordre logique en vue d'aboutir à une explication, une argumentation.... Un vocabulaire professionnel, clair et précis, sans jargon incompréhensible.
EC1 - ECRIT -Lire et comprendre des messages écrits. -Produire des messages lisibles et structurés.	<ul style="list-style-type: none"> Livret du candidat Questionnaire technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Le déchiffrement, la lecture et la compréhension des messages écrits sont maîtrisés. L'expression écrite est maîtrisée: Des termes ou des phrases courtes. Des phrases plus complexes construites et rédigées correctement (sujet, verbe, complément, ...). Les écrits ont un sens, sont compréhensibles sur le fond et la forme. L'écrit est organisé de façon chronologique ou respectant un ordre logique.
CA1 - CALCUL -Effectuer des opérations de calculs liées à l'activité professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Les calculs de base liés aux activités professionnelles sont maîtrisés. Un maniement du fonctionnement des 4 opérations, de la règle de 3 et des pourcentages permettent au candidat la résolution de problèmes simples.
ET1 - ESPACE/TEMPS -Repérer des actions à réaliser. -Planifier, ordonner des actions ou tâches	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Le repérage et l'ordonnement d'événement ou de données dans l'espace et le temps sont maîtrisés. Le candidat doit être capable de se situer ou situer une action dans le temps ou dans l'espace (par exemple formaliser un organigramme, un schéma et de s'y positionner, de situer une action en amont ou en aval sans erreur).