

Brochure n° 3240

**Convention collective nationale**  
**IDCC : 1487. – HORLOGERIE-BIJOUTERIE**  
**(Commerce de détail)**

---

AVENANT N° 34 DU 2 MARS 2017  
RELATIF AUX CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

NOR : ASET1750663M  
IDCC : 1487

---

Entre  
UBH

D'une part, et  
FNECS CFE-CGC  
CSFV CFTC  
FS CFDT  
FEC FO  
FCS CGT

D'autre part,  
il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Convaincus par la nécessité de renforcer la professionnalisation et l'évolution de carrière des salariés relevant des entreprises du secteur, les partenaires sociaux ont engagé une large réflexion sur les parcours professionnels de la branche.

Les résultats de l'étude prospective des métiers menée à ce titre par la branche et l'observatoire de son OPCA de référence, le FORCO, ont mis en exergue la nécessité de reconnaître l'évolution des métiers du commerce de détail horlogerie-bijouterie.

Les travaux réalisés par les membres de la CPNEFP ont ainsi conduit à repenser l'architecture du parcours de formation et les certificats de qualification professionnelle (CQP) mis en place en 2002 pour répondre à ces changements et accompagner les entreprises dans cette démarche.

C'est dans ce contexte qu'ont été créés et arrêtés trois nouveaux CQP par la CPNEFP du 25 janvier 2017 et que les signataires du présent avenant décident de modifier l'accord du 22 septembre 2002 de la convention collective du commerce de détail horlogerie-bijouterie et son avenant n° 14, dans les conditions déterminées ci-après.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Détermination des nouveaux certificats de qualification professionnelle*

Vu l'accord-cadre du 27 mars 2001, des certificats de qualification professionnelle dont le contenu, les modalités d'évaluation et de validation ont été arrêtés par la CPNEFP du 25 janvier 2017 sont créés pour les métiers suivants :

- conseiller et conseillère de vente horlogerie-bijouterie ;
- adjoint et adjointe au responsable de magasin ;
- responsable de magasin.

Ils annulent et remplacent dans leur totalité les CQP instaurés par l'accord du 22 septembre 2002 et l'avenant n° 14 y afférent du 24 novembre 2005.

Sont comprises en annexe du présent avenant :

- annexe I : organisation et articulation des CQP horlogerie-bijouterie ;
- annexe II : référentiel CQP conseiller et conseillère de vente horlogerie-bijouterie ;
- annexe III : référentiel CQP adjoint et adjointe au responsable de magasin horlogerie-bijouterie ;
- annexe IV : référentiel CQP responsable de magasin horlogerie-bijouterie.

## **Article 2**

### *Champ d'application territoriale et professionnelle*

Le champ d'application du présent avenant est celui de la convention collective nationale du commerce de l'horlogerie-bijouterie.

## **Article 3**

### *Durée et entrée en vigueur*

Conclu pour une durée déterminée de 3 ans, le présent avenant sera renouvelé d'année en année par tacite reconduction.

Il entrera en vigueur au lendemain de son dépôt auprès de la direction générale du travail.

## **Article 4**

### *Publicité et extension*

Le présent avenant sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

À l'issue du délai d'opposition, il sera déposé à la DGT et son extension sera demandée.

Un exemplaire sera également déposé en conseil de prud'hommes.

Fait à Paris, le 2 mars 2017.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE I

### Organisation et articulation des CQP horlogerie-bijouterie

CQP CONSEILLER ET CONSEILLÈRE de vente en horlogerie-bijouterie (8 blocs de compétences)	ADJOINT ET ADJOINTE AU RESPONSABLE de magasin en horlogerie-bijouterie (6 blocs de compétences)	RESPONSABLE DE MAGASIN en horlogerie-bijouterie (6 blocs de compétences)
Accueil client en magasin/interculturel Analyse du besoin et argumentation de la vente Conclusion de la vente et fidélisation client Renseignement et conseil technique sur les produits Proposition d'un service et d'une opération après-vente Facturation et encaissement Participation au merchandising et à l'animation commerciale Contribution à la sécurité des personnes et des produits		
	Animation, coordination et accompagnement des ventes Suivi de l'activité commerciale Mise en œuvre du merchandising et de la politique commerciale Réception des commandes et suivi des stocks Accompagnement des équipes Mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des produits	
		Animation et accompagnement de l'activité commerciale Participation à l'élaboration et mise en œuvre de la stratégie commerciale Gestion économique, administrative et budgétaire Management des équipes Gestion des ressources humaines Veille à la mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des produits

## Référentiel CQP conseiller et conseiller de vente horlogerie-bijouterie

ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Accueil client en magasin/interculturel	3	Accueillir le client dans l'esprit de l'entreprise ou d'une marque	Les procédures et pratiques d'accueil du client dans l'entreprise sont respectées Le client est accueilli avec politesse et courtoisie L'accueil est personnalisé et adapté au client Une attitude propre à la clientèle fidèle est adoptée : attention, rappel du nom de la personne, rappel d'un souvenir de vente, demande de la satisfaction des achats précédents La posture, le vocabulaire et le débit sont adaptés
		Assurer un accueil multiculturels	Le contact visuel avec le client est établi Il est proposé au client de patienter le temps que l'on s'occupe de lui Le client est réorienté vers un collègue en cas d'affluence ou de besoin afin de minimiser son attente L'attention apportée au client permet de bien gérer les délais d'attente, le client est satisfait
		Accueillir de manière très basique le client en langue anglaise et en s'adaptant aux spécificités interculturelles	Le client est accueilli avec des phrases d'anglais usuel correctes Les expressions basiques employées pendant les étapes de vente et de paiement sont correctes Les termes techniques relatifs au produit recherché et/ou présenté sont maîtrisés
Analyse du besoin et argumentation de la vente	5	Questionner et identifier les besoins du client	Le client est questionné avec pertinence sur son besoin, ses attentes Les principes d'écoute active sont appliqués Le besoin du client est clairement identifié
		Conseiller et assister le client dans ses choix	Le client est orienté vers des produits en adéquation avec son attente Le(s) produit(s) proposé(s) au client est (sont) adapté(s) à ses attentes et ses besoins Les informations sur le produit apportées au client sont pertinentes Le positionnement de la marque est bien intégré, en adéquation avec les codes et le discours adoptés par la marque

ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			<p>Les produits sont présentés dans le respect des règles de l'enseigne (gant, plateau, baguier...), des règles de sécurité de l'entreprise</p> <p>Les procédures d'essayage du produit sont respectées (essayage client avec délicatesse, puis sur vendeur, puis avec miroir)</p> <p>Le client est conseillé avec pertinence (en fonction des tendances, de l'adéquation avec les couleurs et le teint...)</p> <p>L'argumentaire de vente est adapté au besoin du client; le vocabulaire professionnel est adapté à la situation et évocateur de plaisir</p> <p>Le client est rassuré dans son choix, notamment en l'informant sur la durée, la fiabilité, la qualité et l'image des produits</p>
		Proposer une montée en gamme, une vente complémentaire ou un service	<p>La proposition de montée en gamme, d'une vente complémentaire d'un produit ou d'un service est cohérente au regard des besoins exprimés par le client et à la politique d'entreprise</p> <p>Les services du magasin sont présentés, expliqués et mis en valeur de manière argumentée</p> <p>Les facilités de paiement proposées et/ou vendues, selon la politique de l'entreprise, sont mises en avant</p>
		Expliquer les garanties	Les conditions et modalités de garanties sont clairement expliquées au client
		Répondre aux objections du client	<p>Le client est questionné avec pertinence quant à son objection</p> <p>Les causes de l'objection sont clairement identifiées</p> <p>Les points bloquants sont reformulés au client pour se les faire confirmer</p> <p>Une argumentation appropriée est apportée</p> <p>Des solutions adéquates et cohérentes peuvent être proposées</p>
		Renseigner le client sur l'offre de produits et sur les services	<p>Si le produit n'est pas disponible en magasin, l'offre « catalogue » correspondant aux besoins du client est bien identifiée et présentée</p> <p>Les possibilités d'intégrer une approche multicanal, pour mobiliser le canal de vente le plus adapté au client, sont bien appréhendées</p> <p>Le client est bien renseigné quant à sa demande</p> <p>Le client est potentiellement réorienté vers un collègue/un autre magasin en assurant la relation-liaison : informer l'équipe sur les besoins du client</p>
Conclusion de la vente et fidélisation client	6		

ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
		Renseigner le client quant à sa demande sur les offres tarifaires et les avantages magasin	La demande du client est accueillie avec bienveillance, ouverture et écoute Les solutions proposées s'intègrent dans le respect des limites données par la politique commerciale Les discours et les argumentaires élaborés par le responsable de magasin sont utilisés Une réponse polie mais affirmative et fondée est apportée si la demande ne rentre pas dans la politique et les limites de la politique de l'entreprise
		Réaliser la vente	La vente est conclue dans des délais corrects La commande est éventuellement prise à l'aide de sources numériques utilisées à bon escient L'enregistrement ou la mise à jour éventuelle des données client est réalisé(e) sans erreur Le produit est emballé correctement en utilisant les écrins et boîtes appropriés
		Appliquer la réglementation en vigueur liée à la vente de produits bijoux/bijoux/horlogers	La réglementation liée à la vente de produits bijoux/bijoux/horlogers est connue et correctement appliquée
		Proposer le programme de fidélisation en vigueur dans l'entreprise	Le programme de fidélisation en vigueur dans l'entreprise est présenté au client, en faisant ressortir ses avantages
		Prendre congé conformément à la pratique en vigueur dans le magasin	La prise de congé est effectuée conformément à la pratique en vigueur dans le magasin; elle est chaleureuse et individualisée
Renseignement et conseil technique sur les produits	3	Mettre en avant les renseignements techniques d'une montre pour conseiller	Les informations sur les caractéristiques techniques sur les montres apportées au client sont précises et correctes : précision des mouvements; développement des informations sur les montres à complication; renseignement sur les montres connectées; niveaux d'étanchéité; types de verre... Une recherche éventuelle d'information est effectuée pour répondre plus précisément aux questions du client; les sources d'information sont identifiées Le vocabulaire est adapté; les informations techniques sont comprises par le client; le client est renseigné

ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Proposition d'un service et d'une opération après-vente au client	11	Mettre en avant les renseignements techniques sur les produits bijoutiers en métal avec ou sans pierres pour conseiller	<p>Les indications apportées sur la composition des bijoux, les différents métaux et matériaux utilisés sont précises ; les poinçons sont montrés et expliqués</p> <p>Les informations apportées sur les pierres de couleur, leur catégorie, leurs caractéristiques, l'intérêt de leur traitement, sont précises ; le vocabulaire est adapté ; elles sont comprises par le client</p> <p>Le type ou le modèle du bijou présenté au client est expliqué précisément : modèles ou types d'une bague ; nom d'une maille ; nom des sertis utilisés...</p> <p>Les caractéristiques et les critères d'évaluation du diamant (carat, couleur, taille, pureté) sont expliqués clairement au client</p> <p>Les différents types de perle de culture sont exposés clairement au client</p> <p>Des renseignements et conseils sur les bijoux connectés peuvent être apportés au client</p> <p>Une recherche éventuelle d'informations est effectuée pour répondre plus précisément aux questions du client ; les sources d'information sont identifiées</p>
		Indiquer les possibilités d'adaptation des bijoux ou montres	<p>Les besoins éventuels d'adaptation des produits sont détectés (modification de longueur d'une chaîne ; taille d'une bague, d'un bracelet...) le client est informé sur les possibilités d'adaptation</p> <p>Le client est informé sur les possibilités et les modalités de gravure</p>
		Identifier la demande du client	<p>Le questionnement utilisé permet d'identifier la demande après-vente</p> <p>La demande est reformulée ; elle est confirmée par le client</p>
		Examiner et/ou manipuler le produit défectueux ou présentant un dysfonctionnement	<p>Le produit est manipulé et examiné avec précaution</p> <p>Les causes de dysfonctionnement peuvent être évoquées</p>
		Appliquer les procédures simples de SAV dans le cadre d'un retour produit	Les procédures simples de SAV sont appliquées dans le cadre de la législation en vigueur et conformément à la politique après-vente du fabricant, du magasin
		Conseiller et informer le client sur les services après-vente	Les conseils apportés au client sont pertinents en fonction de l'état et du travail à faire
		Proposer une intervention après-vente au client	La proposition d'intervention est clairement expliquée et comprise par le client

ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			Le client est informé sur les tarifs et le délai Le client donne son accord
		Prendre en charge le produit	Un état du produit est réalisé; l'ensemble des anomalies est constaté
		Établir un devis, rédiger un ordre de réparation	Les documents établis sont complets et ne comportent pas d'erreur
		Réaliser une intervention simple de SAV : changement de piles sur les montres simples; changement et pose d'accessoires (bracelets...); mise à taille des bracelets; nettoyage des bijoux	Les interventions après-vente sont réalisées correctement, en préservant l'esthétique du produit La montre fonctionne; les accessoires sont posés correctement; l'esthétique du bijou ou de la montre est préservée
		Restituer la montre/le bijou au client	Le produit rendu est propre L'intervention effectuée et son prix sont expliqués au client Des réponses précises sont apportées aux questions du client Des conseils sont donnés sur l'entretien de la montre, du bijou La montre, le bijou est restitué
		Appréhender la technique de perçage d'oreille	Non évalué
		Gérer une réclamation, un litige client	L'attitude d'accueil est adaptée à la situation de gestion de litige (écoute, voix posée...) Les sources et causes du litige sont bien identifiées Le responsable du magasin et/ou son adjoint(e) sont informés Le client est réorienté vers le bon interlocuteur pour la gestion du litige
		Procéder à l'ouverture et à la fermeture de la caisse	Les procédures d'ouvertures et de fermetures de la caisse sont respectées
		Expliquer les différentes conditions de ventes possibles	Les différentes conditions de vente sont exposées au client La solution la plus adaptée à la demande du client est proposée
		Appliquer la détaxe si nécessaire	L'opération de détaxe est bien appliquée; elle ne comporte aucune erreur
Facturation et encaissement	6		



ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Participation au merchandising et à l'animation commerciale	5	Procéder à l'encaissement	<p>Les procédures d'encaissement et de vérifications nécessaires sont bien respectées</p> <p>Le risque « paiement » est identifié le cas échéant; le responsable du magasin est informé</p> <p>Les opérations d'encaissement sont réalisées sans erreur</p>
		Établir une facture en respectant les procédures de l'entreprise	La facture établie est complète et comporte aucune erreur
		Établir les documents nécessaires relatifs à la vente d'une montre ou d'un bijou	Les documents relatifs à la vente d'une montre ou d'un bijou sont établis (garantie, certificat d'authenticité...); ils sont complets et ne comportent aucune erreur
		Disposer les produits dans les vitrines, les présentoirs	<p>Les produits sont correctement disposés et mis en valeur conformément au plan merchandising et à l'aménagement du magasin, dans le respect de la politique d'une marque</p> <p>L'affichage des prix et la signalisation (l'étiquetage) des produits sont corrects; les prix sont mis en avant et affichés conformément aux obligations légales</p> <p>L'aménagement des vitrines est en adéquation avec l'image, le rôle et le message à véhiculer dans le respect de la politique de marque</p>
		Contribuer au bon état marchand du magasin	<p>Les vitrines sont correctement « redressées » ; la disposition des produits est homogène et correcte</p> <p>Les exigences en termes d'agencement sont respectées et suivies</p> <p>Les exigences en termes de propreté sont appliquées</p> <p>Le bon état marchand des vitrines et du magasin est assuré</p>
		Participer à la mise en place d'opérations commerciales	Les objectifs de l'opération commerciale sont compris
		Appréhender la dynamique commerciale et y participer	Les différents indicateurs de performance du point de vente et du magasin sont compris

ACTIVITÉ/BLOC de compétences	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
		Participer à la dynamique d'équipe (appréhender son rôle au sein du magasin, savoir se situer dans l'équipe, communiquer avec l'ensemble de l'équipe, apporter des conseils aux nouveaux collaborateurs)	Le rôle à tenir dans le cadre de l'opération commerciale, de toute action commerciale, est bien compris Les échanges d'informations avec les autres membres de l'équipe permettent le bon déroulement de l'action commerciale
Contribution à la sécurité des personnes et des produits	2	Appréhender les notions de risques en Horlogerie-Bijouterie	Les notions et les situations de risques en horlogerie-bijouterie, relatives aux personnes et aux biens, sont bien appréhendées
		Contribuer à la sécurité des personnes, des biens	Les situations à risque sont bien identifiées
			Les procédures et les consignes de sécurité liées à la vente sont bien appliquées
			Les consignes d'ouverture et de fermeture sont respectées et appliquées
			Une attitude adéquate en cas de braquage et d'incivilités est adoptée conformément aux procédures du magasin

**Référentiel CQP adjoint et adjointe au responsable de magasin horlogerie-bijouterie**

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Animation, coordination et accompagnement des ventes	7	Assurer et garantir un accueil client dans l'esprit de l'entreprise ou d'une marque	<p>Les procédures et pratiques d'accueil du client dans l'entreprise sont respectées</p> <p>Un accueil du client avec politesse et courtoisie est assuré au sein du magasin</p> <p>Un accueil personnalisé et adapté au client est assuré au sein du magasin</p> <p>Un accueil propre à la clientèle fidèle est assuré : attention, rappel du nom de la personne, rappel d'un souvenir de vente, demande de la satisfaction des achats précédents</p> <p>Les axes d'amélioration de l'équipe de vente, des vendeurs sont identifiés</p> <p>Des conseils pertinents sont apportés aux vendeurs quant à l'accueil et l'approche client</p>
		Assurer et garantir un accueil client en langue anglaise et adapté aux spécificités interculturelles	<p>L'accueil, le dialogue en langue anglaise et l'adaptation aux spécificités culturelles sont assurés au sein du magasin</p> <p>Des rappels et des conseils pertinents sont apportés aux vendeurs quant à l'approche interculturelle du client</p> <p>Un appui au dialogue (vocabulaire usuel et technique) est apporté aux vendeurs</p>
		Coordonner l'accueil client	<p>Une attention est bien portée aux clients dès leur arrivée</p> <p>La gestion du flux client est bien coordonnée</p> <p>Les mesures pour minimiser les délais d'attente et faire patienter le client sont bien mises en œuvre</p>
		Assurer et accompagner la montée en compétences sur les pratiques de vente	<p>Les étapes du processus de vente sont bien respectées : questionnement/identification du besoin client/conseil et proposition produit/essayage/argumentation/conclusion de la vente</p> <p>Les méthodes de ventes respectent les pratiques définies au sein de l'entreprise, l'éthique commerciale</p> <p>Un soutien est apporté aux équipes dans le cadre de situations complexes de vente, de prises de commandes spéciales</p> <p>Les standards de la qualité dans la relation client, définis par l'entreprise et/ou la marque, sont respectés</p>

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			Des besoins de montée en compétences chez les vendeurs sont identifiés; Les vendeurs sont accompagnés dans l'analyse de leurs pratiques en vue de les améliorer; les techniques d'accompagnement sont adaptées aux personnes
		Traiter les litiges d'après-vente ou de SAV	<p>Les raisons du litige sont bien identifiées</p> <p>Une posture adéquate est adoptée pour apaiser le client</p> <p>Le litige après-vente est traité dans le respect de la législation; les procédures de résolution des litiges clients sont respectées et bien appliquées</p> <p>Une solution est proposée au client dans la limite du réalisable</p> <p>La proposition est bien argumentée; la politique et la position de l'enseigne sont exposées avec fermeté</p>
		Assurer le rachat de l'or selon la réglementation en vigueur	<p>La réglementation en vigueur et les modalités de rachat de l'or sont expliquées clairement au client en adoptant un vocabulaire adapté</p> <p>La procédure de rachat est correctement respectée et appliquée</p> <p>La teneur en or est bien identifiée en utilisant la méthode la plus appropriée</p> <p>L'or est correctement pesé; le juste prix de rachat est déterminé</p> <p>Le prix de rachat est indiqué au client; le client donne son accord</p> <p>Le livre de police est correctement rempli</p>
		Assurer et garantir la gestion de caisse et de la trésorerie	<p>Les procédures et techniques d'encaissement sont bien appréhendées</p> <p>L'application de l'ensemble des procédures liées à la gestion de caisse est assurée</p> <p>L'application de l'ensemble des procédures liées à la sécurisation des flux financiers est assurée</p> <p>Le contrôle des fonds de caisse, les rapprochements et la comptabilisation des recettes sont correctement effectués, sans aucune erreur</p> <p>les documents comptables liés à l'activité de caisse et des mouvements de fonds sont correctement renseignés, sans aucune erreur</p> <p>Des besoins de montée en compétences chez les vendeurs sont identifiés; Les vendeurs sont accompagnés dans les opérations de caisse en vue d'améliorer leur pratique; les techniques d'accompagnement sont adaptées aux personnes</p>

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Suivi de l'activité commerciale	5	Contribuer au suivi de l'activité commerciale, des opérations commerciales	Les principaux indicateurs et les outils de suivi (tableaux de bord) des ventes et de la performance économique sont bien maîtrisés ; leur interprétation est bien appréhendée Les outils de suivi des ventes (tableaux de bord...) sont correctement et régulièrement remplis ; les données reportées sont justes
		Contribuer à l'analyse des ventes et des indicateurs de performances du magasin	Les résultats des ventes sont correctement interprétés ; l'analyse des indicateurs de performance par rapport aux objectifs fixés (attendus) est pertinente
		Informier le responsable de magasin des constats réalisés	Le responsable du magasin est informé des constats réalisés ; un reporting est assuré suivant les procédures en vigueur au sein de l'entreprise
		Proposer des axes d'amélioration pour le développement de la performance du magasin	Les axes d'amélioration pour le développement commercial et la performance du magasin sont cohérents
		Sensibiliser les équipes aux résultats attendus et obtenus	L'ensemble de l'équipe est régulièrement informé des résultats attendus et obtenus ; les explications données sont claires et précises
Mise en œuvre du merchandising et de la politique commerciale	5	Veiller à l'aménagement de l'espace de vente en adéquation avec l'image du magasin, de la marque	Les non-conformités en matière d'étiquetage et d'affichage sont repérées Les défauts d'aménagement sont repérés Les propositions de présentation mettant en valeur les produits sont cohérentes L'ensemble des vitrines est redressé correctement L'ensemble des produits est mis en valeur ; les vitrines sont aménagées correctement ; l'aménagement et la présentation des produits répondent aux exigences de l'entreprise, de la marque
		Veiller à la bonne tenue et au bon état marchand du magasin	Les exigences quotidiennes en termes de propreté, de mise en avant des produits, des prix, d'approvisionnement, d'étiquettes, de PLV, de réassort, de doublons sont respectées et conformes aux obligations et à la politique d'entreprise, de la marque
		Accompagner les équipes dans la mise en œuvre du merchandising, de la politique commerciale	Les équipes sont sensibilisées à l'importance de la bonne tenue de l'état marchand du magasin ; les exigences et obligations sont rappelées L'accompagnement mis en place est adapté aux profils des équipes ; les techniques d'accompagnement sont maîtrisées

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Réception des commandes et suivi des stocks	4	Assurer la mise en place d'une opération commerciale, en assurer la concrétisation au sein du magasin	Les actions mises en œuvre sont cohérentes avec l'opération commerciale prévue Les objectifs, les actions et les résultats attendus de l'opération commerciale sont compris ; ils sont transmis clairement aux équipes ; le rôle et les attentes des collaborateurs sont clairement définis
		Animer les actions de fidélisation des clients	Le programme de fidélisation de l'entreprise, des marques est bien maîtrisé Les collaborateurs sont sensibilisés aux enjeux de la fidélisation ; les enjeux sont clairement expliqués Les actions de fidélisation des clients sont maîtrisées ; la mise en œuvre du programme de fidélisation est assurée
		Réceptionner et vérifier les commandes	Les procédures de réception et de vérification sont bien appliquées Les anomalies (art. manquants, non conformes, endommagés...) sont identifiées et signalées Les procédures nécessaires (refus de marchandises...) sont appliquées correctement
		Veiller au rangement sécurisé des produits d'horlogerie-bijouterie	Non évalué
Accompagnement des équipes	3	Contribuer au suivi des stocks et de leur rotation	Le suivi des stocks est correctement réalisé. Le volume de stocks est connu. La gestion des stocks est optimale ; les risques de rupture ou de sur stocks sont anticipés Les documents nécessaires au suivi des stocks sont correctement remplis, sans erreurs
		Assurer la réalisation des inventaires	Les procédures d'inventaire au sein du magasin sont respectées et appliquées correctement Les anomalies sont identifiées et signalées ; les causes sont recherchées L'inventaire réalisé est juste
		Contribuer à la gestion et à l'organisation des équipes de vente	Les plannings établis de l'équipe sont cohérents ; ils sont établis en fonction des priorités et des contraintes, du respect de la législation sur la durée du travail L'organisation définie au sein du magasin est bien appliquée ; le suivi des procédures est bien assuré

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des produits	3		Des propositions de changement dans l'organisation de l'équipe peuvent être formulées en fonction du contexte de vente
		Contribuer à l'animation des équipes de vente	<p>Les techniques d'animation des équipes au quotidien sont bien appréhendées</p> <p>Les techniques de conduite et d'animation de réunion d'équipes sont maîtrisées</p> <p>Les techniques et outils de communication sont maîtrisés. La circulation et la transmission d'informations sont bien réalisées ; les informations transmises sont claires</p> <p>Les objectifs individuels et/ou collectifs sont rappelés et expliqués clairement aux collaborateurs</p> <p>Les techniques de motivation sont connues et mises en œuvre</p>
		Contribuer à l'intégration des nouveaux collaborateurs	<p>Le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs est correctement appliqué et suivi</p> <p>Des propositions d'amélioration peuvent être formulées</p>
		Assurer la gestion préventive des risques sur le point de vente	<p>Les différents risques sont connus et bien appréhendés</p> <p>Les situations à risque sont connues et bien appréhendées</p> <p>Les procédures et les consignes en matière de sécurité des biens et des personnes sont rappelées aux équipes</p> <p>Des propositions pertinentes d'amélioration des processus de prévention des risques peuvent être émises</p> <p>La hiérarchie est informée clairement de toute situation constatée</p>
		Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin	<p>Les procédures d'ouvertures et de fermetures sont bien respectées</p> <p>Les mesures de prévention de sécurité des personnes et de produits sont bien appliquées</p>
		Assurer les relations avec les autorités compétentes	<p>Les autorités compétentes sont bien identifiées</p> <p>La communication et le message délivrés aux autorités compétentes sont clairement formulés</p>

## Référentiel CQP responsable de magasin horlogerie-bijouterie

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Animation et accompagnement de l'activité commerciale	5	Organiser et veiller à la bonne tenue du point de vente, du magasin (range-ment, présentation...)	Les techniques de merchandising et de tenue du magasin sont maîtrisées L'organisation et l'aménagement de l'espace de vente sont en adéquation avec l'image du magasin, de la marque La bonne tenue et le bon état marchand du magasin sont assurés
		Organiser et veiller à la bonne mise en œuvre de l'activité commerciale du point de vente, du magasin	Les techniques de gestion des flux, d'accueil, de vente et de relation clients sont maîtrisées Les procédures d'accueil client sont assurées et respectées ; l'accueil client est réalisé dans l'esprit de l'entreprise ou de la marque Les pratiques de vente sont conformes aux procédures de vente définies par l'entreprise, par la marque La qualité d'accueil et de vente est assurée ; les standards/critères de qualité sont atteints
		Accompagner et/ou assurer les ventes complexes ou à enjeu	Les typologies clients sont connues ; les différents comportements sont bien appréhendés Les caractéristiques techniques et spécificités des produits d'horlogerie-bijouterie sont bien appréhendées La complexité ou l'enjeu d'une vente est bien identifié Les techniques de vente sont bien maîtrisées et adaptées à la situation
		Gérer les litiges complexes et les clients difficiles en fonction de la politique de l'entreprise	Les techniques de gestion des litiges sont maîtrisées La posture adoptée est adaptée à la situation L'analyse de la situation de litige est pertinente ; l'origine du litige est bien identifiée Une solution adaptée est proposée au client au regard des pratiques de l'entreprise et dans le cadre de la législation en vigueur La hiérarchie est correctement informée sur la situation de litige



ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Participation à l'élaboration et mise en œuvre de la stratégie commerciale	7	Proposer, mettre en place, organiser et piloter des opérations commerciales	Les techniques de lancement et de suivi des opérations commerciales sont maîtrisées et appliquées Les équipes sont clairement informées sur l'activité et les objectifs attendus
		Assurer une veille concurrentielle permanente	Les sources et les éléments de veilles sont bien identifiés Les informations pertinentes sont identifiées et collectées Les caractéristiques de la zone de chalandise et de l'environnement concurrentiel sont bien appréhendées : concurrence, clients...
		Situer l'offre du magasin par rapport à la concurrence et dans l'environnement socio-économique	L'offre commerciale et produit de l'entreprise est bien appréhendée La perception du positionnement de l'offre du magasin est juste
		Construire avec son supérieur hiérarchique la politique commerciale du magasin	Des orientations commerciales réalistes sont proposées La stratégie commerciale de l'entreprise, de l'enseigne, de la marque est bien appréhendée
		Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels	Les actions et les objectifs opérationnels fixés sont cohérents et réalistes
		Élaborer des argumentaires de vente relatifs aux différents produits, en respectant le cadre défini par les politiques des marques	Les argumentaires élaborés sont adaptés Les argumentaires sont clairement expliqués aux équipes Un accompagnement adapté dans leur appropriation est mis en œuvre
		Définir et/ou mettre en œuvre une politique de fidélisation client	Les actions de fidélisation proposées sont adaptées à la clientèle au regard de la politique de l'enseigne, de la marque, de l'entreprise Les actions fixées sont cohérentes avec les moyens et les objectifs fixés Les équipes sont sensibilisées au relationnel client : contacts et argumentaires clients Les indicateurs des rapports de satisfaction client sont bien interprétés ; leur analyse est cohérente Les actions définies pour faire évoluer positivement le taux de satisfactions client sont pertinentes

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
		Accompagner l'insertion du magasin dans le tissu économique et social local	Les interlocuteurs externes sont bien identifiés, leurs rôles bien appréhendés Des propositions d'actions et de communications pertinentes sont mises en œuvre La hiérarchie est correctement informée de la situation : enjeux, opportunités...
Gestion économique, administrative et budgétaire	6	Assurer la gestion des stocks de produits et de marchandises	Les techniques de gestion des stocks sont maîtrisées Les besoins et les flux en produits liés à l'activité sont anticipés La gestion des stocks de produits et de marchandises est optimisée : pas de ruptures ; ni de surstocks
		Réaliser et assurer le suivi des commandes	Le recensement des besoins en produits et matériels est correct Le(s) fournisseur(s) est (sont) identifié(s) La procédure de commande est respectée ; la commande est correctement passée Les délais de commande pour une livraison dans les temps sont anticipés Le suivi des factures est bien assuré : conformité, paiement...
		Organiser et garantir la bonne réalisation des inventaires	La législation relative à l'inventaire est maîtrisée Les méthodes d'inventaire sont bien appréhendées Les étapes de l'inventaire sont maîtrisées : comptage et chiffrage ; analyse ; recherche et correction des éventuels écarts ; validation La bonne organisation des inventaires est garantie Les chiffrages sont justes
		Analyser la performance du magasin, du point de vente	Les indicateurs de pilotage de la performance sont bien maîtrisés et appréhendés Les tableaux de bords et de suivi sont bien appréhendés et renseignés correctement L'analyse des indicateurs de performance est pertinente Les écarts significatifs sont identifiés Une ou plusieurs explications cohérentes sont avancées Des informations fiables sont transmises à la direction Des actions correctives cohérentes sont proposées
		Assurer la gestion économique et budgétaire du point de vente, du magasin	Les principaux indicateurs de gestion sont compris et bien interprétés Les budgets élaborés sont cohérents Le suivi des indicateurs budgétaires est correctement réalisé

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
		Veiller à une bonne gestion de l'encaissement	<p>Le bon traitement des encaissements est assuré</p> <p>Le risque d'impayés est minimisé</p> <p>La gestion de caisse est correctement assurée ; les éventuelles erreurs de caisse sont relevées et les causes identifiées</p> <p>Les remises en banques sont contrôlées et effectuées correctement</p>
Management des équipes	7	Appréhender le rôle, les responsabilités et la posture du manager	Le rôle et les responsabilités du manager sont bien appréhendés
		Organiser et planifier le travail de son équipe	<p>Les activités et tâches, et les objectifs de chacun sont clairement définis</p> <p>La gestion des priorités est maîtrisée</p> <p>Les plannings établis sont cohérents ; ils répondent à la gestion de l'activité et des priorités, au respect des règles de base de la durée du travail</p> <p>L'organisation mise en place est adaptée</p>
		Superviser et accompagner le travail des équipes	<p>Les techniques de management des équipes sont maîtrisées</p> <p>Les points d'activité et débriefings sont structurés et organisés ; les techniques de débriefing sont maîtrisées</p> <p>Les points et situations évoqués sont précis et illustrés</p>
		Animer et motiver son équipe	<p>Les techniques de communication sont maîtrisées</p> <p>Les techniques d'animation de réunion sont maîtrisées et appliquées correctement</p> <p>Les leviers de motivation des équipes sont maîtrisés et mis en œuvre</p> <p>La communication est adaptée</p> <p>La posture managériale est adaptée à l'équipe et individualisée au comportement de chacun</p>
		Accompagner les changements	<p>Les techniques d'accompagnement des changements sont maîtrisées</p> <p>Les évolutions et leurs impacts sont bien identifiés</p> <p>Les attentes sont clairement expliquées aux collaborateurs</p> <p>La perception et les attentes des collaborateurs sont bien identifiées</p> <p>Les méthodes et les actions d'accompagnement choisies sont adaptées</p>
		Gérer les conflits	L'origine et l'objet du conflit sont identifiés

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Gestion des ressources humaines	7		<p>Une posture adaptée est adoptée</p> <p>Les techniques de gestion des conflits sont maîtrisées</p> <p>La solution/méthode de gestion de conflit mise en œuvre est adoptée et appliquée efficacement</p>
		Veiller à l'intégration et à la formation des nouveaux collaborateurs	<p>La procédure d'intégration des nouveaux collaborateurs est connue et maîtrisée</p> <p>Le programme d'intégration proposé est adapté/il est respecté</p> <p>Le suivi du collaborateur est assuré (points intermédiaires, bilan de l'intégration)</p>
		Appliquer la politique RH de l'entreprise	<p>La législation du travail et la convention collective sont maîtrisées et appliquées</p> <p>Le règlement intérieur de l'entreprise est maîtrisé et appliqué</p> <p>La politique RH de l'entreprise est bien appréhendée et appliquée</p> <p>Les différents outils et indicateurs RH sont maîtrisés et renseignés</p>
		Développer et gérer les compétences individuelles et collectives	<p>Les besoins en compétences des collaborateurs sont bien identifiés</p> <p>La solution d'acquisition des compétences retenue est adaptée</p> <p>L'ensemble des besoins en formations et en tutorat pour l'établissement est recensé</p> <p>Les talents potentiels sont repérés</p> <p>Le plan d'accompagnement de leur condition de réussite au sein de l'entreprise mis en œuvre est adapté</p>
		Assurer le recrutement de nouveaux collaborateurs	<p>Les étapes et les techniques de recrutement sont maîtrisées : anticipation et identification du besoin, rédaction de l'offre de poste, tri des CV, conduite d'entretien de recrutement, prise de décision</p> <p>Les obligations légales sont connues et respectées</p> <p>L'ensemble des éléments nécessaires à l'établissement des contrats de travail et à la déclaration préalable à l'embauche est rassemblé et transmis</p> <p>L'ensemble des mesures administratives légales en lien avec l'embauche est assuré</p>
		Gérer les mouvements du personnel	<p>Les mouvements du personnel sont anticipés</p> <p>Les informations sont correctement communiquées à la hiérarchie</p> <p>Une solution appropriée est envisagée pour le bon déroulement de l'activité</p>

ACTIVITÉS/BLOCS DE COMPÉTENCES	NOMBRE DE compétences	COMPÉTENCE	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Veille à la mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des produits	4	Assurer les entretiens d'évaluation et professionnels de ses collaborateurs	Les objectifs des entretiens d'évaluation et des entretiens professionnels sont bien appréhendés Les techniques d'entretien d'évaluation et des entretiens professionnels sont maîtrisées Les entretiens sont réalisés dans le respect des obligations légales
		Assurer le suivi administratif du personnel	Le suivi administratif du personnel est réalisé conformément aux obligations administratives en vigueur Les affichages obligatoires sont assurés conformément à la législation du travail Les relations avec l'inspection du travail, la médecine du travail sont gérées efficacement
		Assurer la gestion des payes	Les informations nécessaires à l'établissement des bulletins de paye sont rassemblées et transmises
		Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin	Les procédures d'ouvertures et de fermetures sont bien respectées Les mesures de prévention de sécurité des personnes et des biens sont bien appliquées
		Veiller au respect des consignes de sécurité liées aux personnes et aux biens	La réglementation et les procédures liées à la sécurité des personnes et des biens sont connues et appliquées
		Veiller à la sécurité des encaissements	Les risques liés à l'encaissement et aux remises en banque sont connus et maîtrisés Les procédures et consignes de sécurité liées à l'encaissement et aux remises en banque sont bien appliquées
		S'assurer de la sécurité liée à son environnement (au sein et en dehors de l'entreprise)	Les services externes en lien avec la sécurité sont bien identifiés; leur rôle est bien appréhendé