

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. Définition

Le titulaire de la mention complémentaire « Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat » est un professionnel spécialisé dans la vente de produits techniques pour l'amélioration, la rénovation et l'aménagement de l'habitat. Il oriente le client, particulier ou professionnel, sur l'ensemble des familles de produits proposés. Face aux besoins exprimés par le client, il propose les solutions les plus adaptées (produits, projets et services associés) à l'aide de différents canaux de communication et de distribution utilisés par le client. Il conseille celui-ci sur la mise en œuvre et l'utilisation des produits en fonction du client et de son projet.

2. Contexte professionnel

2.1. Emplois visés

Les appellations les plus courantes attribuées au titulaire de la mention complémentaire « Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat » sont :

- vendeur conseil,
- vendeur qualifié,
- conseiller de vente,
- vendeur préparateur,
- vendeur,
- vendeur technique.

2.2. Types d'entreprises

Le titulaire de la mention complémentaire «Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat» exerce son activité en unité commerciale de type :

- grandes surfaces de bricolage,
- négoce en bricolage (bâti, matériaux), en quincaillerie, en fournitures industrielles,
- commerces de détail en quincaillerie, en droguerie, outillage,
- points de vente spécialisés dans les fournitures pour l'équipement de l'habitat, quelle que soit leur taille

2.3. Place dans l'organisation

Le titulaire de la mention complémentaire «Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat» est placé sous l'autorité directe du responsable du magasin, du responsable de secteur ou du responsable du rayon.

2.4. Environnement technique de l'emploi

L'environnement technique de l'emploi peut se caractériser par :

- un recours à des outils portables et connectés aux réseaux internet et intranet en respectant les canaux de communication utilisés par le client

- un accompagnement de la vente renforcé par des supports adaptés à une information concrète sur l'utilisation des produits (vidéo, tutoriels, supports pédagogiques disponibles pour le client le recours à des supports de démonstration et d'expérimentation avec le client.
- l'utilisation de matériels et outils spécifiques (machines à teinter, nuanciers, appareils de mesure et découpe de matériaux...) et outils d'encaissement.

Par ailleurs, la nécessité de répondre aux besoins diversifiés de la clientèle conduit le vendeur conseil à proposer des services associés particuliers (devis, prêt de matériels, service de pose, location de véhicule de transport, financement personnalisé, programmes de fidélisation, livraison, SAV, diagnostics personnalisés à domicile,...).

2.5. Milieu de travail

Le vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat est en contact permanent avec la clientèle.

Il travaille le plus souvent en station debout sur la surface de vente. Il porte une tenue propre à l'enseigne ou à l'activité professionnelle et répondant aux consignes de sécurité liées à l'emploi.

Il travaille selon des horaires variables adaptés à la vie du point de vente. Il est amené, en fonction de l'organisation de celui-ci et dans le respect de la réglementation en vigueur, à travailler le samedi, éventuellement le dimanche et certains jours fériés.

3. Délimitation et pondération des activités

Le titulaire de la mention complémentaire «Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat» intervient dans les fonctions suivantes :

- la vente de produits et de services, accompagnée d'un conseil technique plus ou moins important selon la situation,
- la gestion d'un ou plusieurs rayons du point de vente selon ses spécificités et sa taille.

Ces activités peuvent être mises en œuvre différemment selon la taille, l'organisation des unités commerciales, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés et selon les attentes de la clientèle.

FONCTION : VENTE-CONSEIL

TÂCHES

- Entretien des connaissances sur les grandes tendances du marché, de la concurrence de la clientèle et de la réglementation légale et commerciale
- Entretien des connaissances techniques des produits et de leur mise en œuvre en fonction des évolutions technologiques du marché
- Recherche approfondie des besoins et des attentes du client ; recueil des éléments de son projet
- Conseils spécifiques favorisant les solutions d'habitat durable : économies d'énergie, production d'énergie individuelle, qualité de l'air, qualité de l'eau, isolation
- Préconisation d'une solution technique adaptée à la demande formulée par le client, et présentation de sa mise en œuvre (évaluation des quantités, du prix à payer, conditions d'utilisation, précautions à prendre au regard des produits utilisés, fonctionnement des différents matériels...)
- Réalisation de ventes à caractère technique avec démonstration, visualisation du résultat, calcul des quantités, des côtes (produits principaux et accessoires, outils et/ou matériels spécifiques)
- Proposition de services associés (devis, financement personnalisé, modalités de livraison, prêt de matériel, service de pose, location de véhicule de transport, programmes de fidélisation, SAV, diagnostics personnalisés à domicile,...)
- Conseils spécifiques au client : description de procédures et techniques d'application (conseils d'utilisation, techniques de pose, transfert de savoir-faire, conseils relatifs à la sécurité dans l'habitat démonstrations...)
- Conclusion de la vente, encaissement selon les spécificités du point de vente
- Transmission d'informations (produits, remarques clients, observations personnelles) au responsable en vue d'assurer une veille technologique et commerciale

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources

Données – informations

- Supports internes liés à la stratégie commerciale : plan de vente, plan d'opérations commerciales, politique prix, implantation rayon, etc.
- Fiches techniques, tarifs, catalogues, argumentaires
- Documentation des fabricants et/ou des fournisseurs, normes et réglementations spécifiques
- Plan, schéma, croquis d'installation
- Modes d'emploi, conseils d'utilisation, techniques de pose, procédures d'assemblage, consignes de travail
- Supports multimédias, relatifs aux produits ou aux techniques
- Supports d'information publicitaires et promotionnels ; plan publicitaire et promotionnel
- Fichiers clients et produits

Équipements

- Matériel de merchandising, échantillons, ILV (information sur lieu de vente), PLV (publicité sur lieu de vente)
- Matériel de démonstration et d'expérimentation
- Matériel d'emballage, bulletin de vente, bon de commande, matériel d'encaissement
- Matériel de manutention
- Outils informatiques et de communication :
 - téléphone/smartphone, tablette, ordinateur avec accès aux réseaux, outils connectés
 - télécopieur, logiciels spécifiques et de communication, produits multimédias et audiovisuels

Liaisons – relations

Relations avec le client, le responsable de l'unité commerciale, du secteur ou du rayon, de l'après-vente, avec les membres de l'équipe, les autres services du point de vente et de l'entreprise, les équipes des prestataires de service sur le point de vente, les artisans et autres prestataires externes intervenant chez le client les représentants des fabricants et/ou des fournisseurs.

2. Autonomie

Dans l'exécution des tâches, dans le respect : de la politique de l'entreprise, des règles du point de vente, de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité et d'information et de protection du consommateur, des membres de l'équipe.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réalisation des ventes principales, additionnelles (supplémentaires et/ou complémentaires) et de services associés
- Satisfaction, fidélisation et développement de la clientèle
- Participation active à l'atteinte des objectifs de volume, de chiffre d'affaires, de marge, de rentabilité du rayon, du secteur
- Amélioration du niveau d'information sur la clientèle et ses attentes

FONCTION : GESTION

TÂCHES

Gestion liée aux ventes réalisées :

- Passation technique, le cas échéant, de la commande client auprès du fournisseur (commandes « sur-mesure » et suivi de projets spécifiques du client, avec les procédures du fournisseur)
- Suivi de la commande
- Relance du fournisseur

Gestion liée au(x) rayon(s) :

- Participation à la gestion des rayons et à la définition des besoins (quantité, politique de stockage, prévisions des ventes)
- Implantation du rayon pour changements de gammes et/ou opérations commerciales
- Réalisation du merchandising de gestion et de séduction : mise en valeur des familles de produits techniques, mise en scène (combinaison de produits – création d'univers) et mise en place de l'information et de la publicité sur le lieu de vente
- Réception et mise en rayon des produits mis à disposition : réception et contrôle qualitatif et quantitatif des produits, tenue du rayon (entretien, affichage prix) ; participation à la sécurisation du rayon pour le client ; tri des déchets et gestes écoresponsables
- Limitation de la démarque de son rayon par ses actions
- Suivi actif des informations chiffrées sur le rayon et priorisation des actions à mener
- Transmission d'informations au responsable en vue d'assurer une veille technologique et commerciale

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources

Données – informations

- Documentation d'organisation du point de vente (plan du magasin), des rayons, des familles de produits
- Procédures de l'entreprise, recommandations du point de vente
- Recommandations des fabricants et/ou des fournisseurs ; fiches de données de sécurité
- Données qualitatives et quantitatives (politique de merchandising, calendriers promotionnels, politique de prix, saisonnalité des produits, tableaux de bord...)

Équipements

- Matériel informatique, outils de gestion et de communication (avec logiciels spécifiques)
- Outils d'information et de publicité sur le lieu de vente, mobiliers spécifiques
- Outils de saisie, de calcul, de contrôle, de visualisation

Liaisons – relations

Avec les responsables du rayon, du secteur, du point de vente, avec les membres de l'équipe, les autres services du point de vente et de l'entreprise, avec les merchandisers, les représentants des fabricants et/ou des fournisseurs, les livreurs sur le lieu de vente et/ou en réserves, le personnel d'animation, les équipes des prestataires de service sur le point de vente

2. Autonomie

Dans l'exécution des tâches, dans le respect : de la politique de l'entreprise, des règles du point de vente, de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité et d'information et de protection du consommateur, des membres de l'équipe.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation de l'offre produit/service disponible aux besoins du client ; bonne réalisation des commandes « sur mesure » et projets spécifiques du client
- Respect des modalités de réapprovisionnement, de gestion des stocks
- Respect de la politique de merchandising de gestion et de séduction du rayon
- Maintien de l'attractivité du rayon, des îlots promotionnels du point de vente
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité (équipe et clients)
- Optimisation de la politique prix et promotions (prise en compte des éléments commerciaux : remise, démarque...)
- Transmission fiable des informations recueillies en matière de veille technologique et commerciale

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS

Référentiel des activités professionnelles

Champ d'intervention

Le titulaire de la mention complémentaire *Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat* intervient au sein d'un point de vente pour vendre des solutions techniques, apporter des conseils personnalisés et participer à la gestion de son rayon dans la limite de son champ d'intervention.

Référentiel de certification

Compétence globale

Le titulaire de la mention complémentaire *Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat* vend les produits et services concourant à la réalisation du projet présenté par le client. Il participe à la gestion de son rayon.

Activités principales	Compétences professionnelles	Compétences terminales
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations sur le marché, la clientèle, les produits • Accueil et accompagnement du client • Vente de produits (biens ou services) • Apport de conseils personnalisés Suivi des projets clients 	C1 CONSEILLER-VENDRE	C11 PRÉPARER LA VENTE C12 VENDRE
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un rayon attrayant et commerçant • Mise en place d'opérations commerciales • Maintien d'un rayon attrayant et commerçant • Maintien de l'excellence opérationnelle • Prévention des personnes et des biens • Préservation des ressources naturelles 	C2 GÉRER	C21 PRÉPARER ET IMPLANTER LE RAYON C22 PARTICIPER À L'ANIMATION COMMERCIALE DU RAYON C23 PARTICIPER À LA GESTION COMMERCIALE DU RAYON ET/OU DU POINT DE VENTE C24 PARTICIPER A LA PRÉVENTION DES RISQUES