

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. Définition

Vendeur spécialisé dans plusieurs familles de produits, le titulaire de la mention complémentaire « vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat » est capable d'orienter le client, particulier ou professionnel, sur l'ensemble des familles présentes dans l'unité commerciale. Face au projet exprimé par le client, il propose les solutions les plus adaptées à son besoin, dans la gamme proposée par le point de vente. Il vend alors les produits et les services permettant la réalisation du projet. Il conseille son client sur les procédures et techniques d'application spécifiques à ce dernier.

2. Contexte professionnel

2.1. Emplois visés

Les appellations les plus courantes attribuées au titulaire de la mention complémentaire « vendeur spécialisé 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 spécialisé 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,
- unités commerciales spécialisées 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 spécialisé en produits techniques pour l'habitat » est placé sous l'autorité directe du responsable de l'unité commerciale ou 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 de plus en plus important à l'outil informatique (consultation de la documentation des fournisseurs, de la documentation sur les produits et leur disponibilité...) et au réseau de l'internet ou de l'intranet,
- un accompagnement de la vente renforcé par des supports adaptés à une information concrète sur l'utilisation des produits (vidéo, cédérom) et par des outils d'aide à la vente (recours au réseau intranet pour des démonstrations spécifiques à certaines marques ou certains produits),
- le recours à des supports de démonstration en face à face clientèle,
- l'utilisation de matériels et outils spécifiques (machines à teinter, nuanciers, appareils de mesure et découpe de matériaux...).

Par ailleurs, la nécessité de répondre aux besoins diversifiés de la clientèle conduit le vendeur spécialisé à proposer très souvent des services associés particuliers (prêt de matériels, service de pose, location de véhicule de transport, financement personnalisé...).

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

2.5. Milieu de travail

Le vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat est en contact permanent avec la clientèle. Il travaille le plus souvent en station debout dans une surface de vente avec éclairage artificiel. 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 de l'unité commerciale. Il peut être amené, en fonction de l'organisation de celle-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 spécialisé 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 commerciale d'un ou plusieurs rayons du point de vente ou secteurs d'activité.

Leur mise en œuvre peut être différente 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 (exemple: conseil sur les procédures et techniques d'application en rapport avec le projet client).

FONCTION : VENTE – CONSEIL

TÂCHES

- Recherche approfondie des besoins et des attentes du client ; recueil des éléments de son projet d'aménagement
- 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 cotes (produits principaux et accessoires, outils et/ou matériels spécifiques)
- Proposition de services associés (devis, modalités de financement et de livraison, prêt de matériel)
- Conseils spécifiques au client : description de procédures et techniques d'application (conseils d'utilisation, techniques de pose, conseils relatifs à la sécurité, l'environnement et la santé, démonstrations...)
- Transmission d'informations au responsable en vue d'assurer une veille technologique et commerciale

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources

Données – informations

- Fiches techniques, tarifs, catalogues (supports informatisés ou non), 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, cassettes audiovisuelles relatifs aux produits ou aux techniques
- Supports d'information publicitaires et promotionnels ; plan publicitaire et promotionnel
- Fichiers clients et produits (informatisés ou non)

Équipements

- Matériel et outillage de vente, échantillons
- Matériel de démonstration, d'emballage, d'encaissement
- Matériel de manutention ne nécessitant pas la possession d'un C.A.C.E.S ⁽¹⁾
- Matériel de bureautique et de communication :
 - téléphone, messagerie électronique, micro-ordinateur multimédia avec accès aux réseaux
 - télécopieur, outil télématique
 - 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 de l'entreprise (centrale d'achats) les représentants des fabricants et/ou des fournisseurs et leurs laboratoires le cas échéant.

2. Autonomie

Dans l'exécution des tâches, dans le respect de la politique de l'entreprise, des règles de l'unité commerciale, des procédures, de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité, d'information et de protection du consommateur et 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 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

(1) CACES = certificat d'aptitude à la conduite des engins en sécurité

FONCTION : GESTION COMMERCIALE

TÂCHES

Gestion liée aux ventes réalisées :

- Passation technique, le cas échéant, de la commande client auprès du fournisseur (calcul des « sur-mesure » adéquation des besoins 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)
- 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
- Collecte et exploitation d'informations chiffrées sur le rayon
- Transmission d'informations au responsable en vue d'assurer une veille technologique et commerciale

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources

Données – informations

- 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
- 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 le responsable du rayon, du secteur, de l'unité commerciale, avec les merchandisers, les représentants des fabricants et/ou des fournisseurs, les membres des équipes, les livreurs sur le lieu de vente et/ou en réserves, le personnel d'animation, les services d'entretien et de maintenance

2. Autonomie

Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le respect de la politique de l'entreprise, des règles de l'unité commerciale, des procédures spécifiques au rayon et aux familles de produits, de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité, d'information et de protection du consommateur

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation de l'approvisionnement aux besoins ; vérification des commandes « sur mesure »
- Respect des modalités de réapprovisionnement, de gestion des stocks
- Respect de la politique de merchandising de gestion et de séduction de l'unité commerciale
- Maintien de l'attractivité du rayon, des îlots promotionnels, du point de vente
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité
- 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 spécialisé en produits techniques pour l'habitat* intervient au sein d'une unité commerciale pour vendre des solutions techniques, apporter des conseils personnalisés, et participer à la gestion commerciale de son rayon dans la limite de son champ d'intervention.

Référentiel de certification

Compétence globale

Le titulaire de la complémentaire *vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat* vend les produits et services concourant à la réalisation du projet présenté par le client.
Il participe, par ailleurs, à la gestion commerciale 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 	<p>C.1. PRÉPARER LE CONSEIL ET LA VENTE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. S'informer sur le secteur, le marché, la clientèle 1.2. Exploiter les informations relatives aux produits 1.3. Pratiquer la veille technologique
<ul style="list-style-type: none"> • Vente de produits (biens ou services) • Apport de conseils personnalisés 	<p>C.2. VENDRE UNE SOLUTION TECHNIQUE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Réaliser des ventes combinant plusieurs produits 2.2. Proposer des services associés 2.3. Sécuriser le client 2.4. Traiter les réclamations 2.5. S'auto-évaluer en situation de communication
<ul style="list-style-type: none"> • Opérations liées à la commande d'un client • Participation à la gestion du rayon 	<p>C.3. GÉRER</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3.1. Réaliser les opérations liées au projet « client » 3.2. Participer à la gestion commerciale du rayon 3.3. Participer à la réalisation de l'inventaire