

Vendeur(se) Conseil

Description & Missions

Le/la vendeur(se) conseil réalise la vente d'articles destinés à l'équipement et à l'hygiène de la personne (vêtements, chaussures, bijoux, sacs à main, parfums, ...) auprès d'une clientèle de particuliers selon la réglementation du commerce, la stratégie et les objectifs commerciaux de l'entreprise. Il/elle peut proposer des services complémentaires à la vente (retouches, cartes de fidélité, ...). Il/elle peut également coordonner une équipe.

Environnement & conditions de travail

Cet emploi/métier s'exerce en présentiel ou à distance au sein de magasins indépendants, de magasins spécialisés, de grands magasins, de magasins en ligne, en contact avec les clients et en relation avec les chefs de rayon, les responsables de magasin. Il peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés et être soumise à des variations saisonnières (fêtes de fin d'année, soldes, ...). L'activité en présentiel implique la station debout prolongée.

Expériences

Accessible à partir de deux filières principales :
> accès direct à partir de formations de niveau V (CAP, BEP) à dominante commerciale suivies d'une formation au produit dispensée par l'entreprise ;
> accès indirect à partir de formations de niveau V (CAP, BEP), dans des domaines annexes au produit (industrie de la chaussure, industrie de l'habillement), complétées par des aptitudes à la vente. Ces formations peuvent être acquises par la voie de la formation initiale ou continue.

Formation/Diplômes

- MC ESSAYAGE-RETOUCHE-VENTE
- CQPI VENTE CONSEIL EN MAGASIN
- CQPI VENDEUR(SE) CONSEIL A DISTANCE

Tendances d'évolution

Mondialisation et concurrence demandent de plus en plus de parler une ou plusieurs langues et de développer la notion de service auprès de la clientèle. L'avènement des nouvelles technologies permet d'exercer ce métier à distance et en ligne.

Autres appellations

- Vendeur / Vendeuse en accessoires de la personne
- Vendeur / Vendeuse en articles de chapellerie
- Vendeur / Vendeuse en articles de mercerie
- Vendeur / Vendeuse en articles de puériculture
- Vendeur / Vendeuse en articles érotiques
- Vendeur / Vendeuse en bijouterie
- Vendeur / Vendeuse en bijoux fantaisie
- Vendeur / Vendeuse en chaussures
- Vendeur / Vendeuse en cosmétique
- Vendeur / Vendeuse en horlogerie
- Vendeur / Vendeuse en hygiène de la personne
- Vendeur / Vendeuse en lingerie
- Vendeur / Vendeuse en maroquinerie
- Vendeur / Vendeuse en matériel médical, paramédical
- Vendeur / Vendeuse en optique lunetterie
- Vendeur / Vendeuse en orfèvrerie/joaillerie
- Vendeur / Vendeuse en parapharmacie
- Vendeur / Vendeuse en parfumerie
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter de luxe
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter enfant
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter féminin
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter masculin

Code ROME

D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne

Métiers proches

D1211 - Vente en articles de sport et loisirs
D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer
D1501 - Animation de vente
D1505 - Personnel de caisse

Référentiel d'activités et de compétences

DOMAINES D'ACTIVITÉS	ACTIVITÉS	COMPETENCES ATTENDUES
COMMERCIAL & DISTRIBUTION	Prospection / Opérations commerciales	Mettre en œuvre des actions commerciales et promotionnelles
	Distribution / Espaces de vente	Aménager un espace de vente
		Animer une force de vente, un réseau de distribution
	Analyse besoins client / Vente	Informé, conseiller un client sur les produits, services
		Vendre des produits ou des services
	Prestation / Satisfaction / Fidélisation	Analyser et traiter les litiges client / fournisseur
Assurer un service après-vente		
Créer et développer une relation de confiance avec les clients		
AUTONOMIE & RESPONSABILITÉ	Respect des objectifs	Comprendre et respecter les objectifs fixés
RELATIONS EXTERNES	Accueil / Relation client	Accueillir, renseigner et orienter des personnes, physiquement ou par téléphone
COLLABORATION	Expression / Communication orale	Adapter le style et le contenu de la communication à ses interlocuteurs et à la situation
		Communiquer en situation professionnelle dans une langue étrangère
		Rendre compte oralement et/ou par écrit de son travail
APPROVISIONNEMENT & LOGISTIQUE	Gestion des stocks	Gérer les stocks et réaliser des inventaires
	Approvisionnements	Déterminer les besoins en approvisionnements
	Conditionnement / Commandes	Préparer les commandes
	Logistique / Transport	Collecter, réceptionner, entreposer des produits
RÈGLES & ORGANISATION	Auto-organisation / Gestion du temps	Gérer son temps et ses priorités
ADMINISTRATION & GESTION	Suivi administratif	Effectuer le suivi des commandes, la facturation et l'encaissement
		Établir, suivre, mettre à jour des dossiers administratifs

A propos du référentiel d'activités et de compétences des métiers Textiles Mode Cuirs

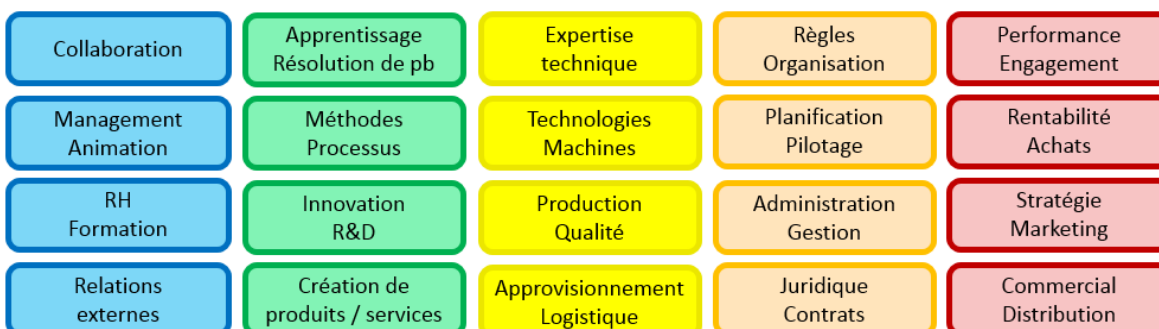
Le référentiel d'activités et de compétences des métiers Textiles Mode Cuirs propose une architecture en **5 Axes, 20 Domaines, 80 Activités et 210 Compétences**. Il a été conçu comme un **langage commun** propre à développer la transversalité entre les métiers au sein d'une même branche et entre les branches.

- **Les Axes et les Domaines sont un point d'entrée fixe et interprofessionnel**, valable quelle que soit la filière, la branche ou l'entreprise.

5 AXES



20 DOMAINES D'ACTIVITES



- **Les Activités et les Compétences** sont davantage **contextualisées aux branches Textile Mode Cuirs**, tout en étant exprimées dans des libellés suffisamment génériques pour les rendre interopérables / transférables à d'autres secteurs d'activité.
 - Les **80 Activités** sont définies par un **objectif opérationnel à atteindre**, ex. Organisation du travail.
 - Les **210 Compétences** sont définies comme le **moyen d'atteindre cet objectif**, ex. Organiser l'atelier et les postes de travail. Chaque compétence est une capacité à résoudre un problème dans un contexte professionnel donné ; elle s'exprime toujours par 1. Un verbe d'action, 2. Un résultat/livrable obtenu, 3. Un ensemble de savoirs professionnels à mobiliser, 4. Un bénéficiaire direct de la compétence.

Ce référentiel a **plusieurs finalités suivant ses utilisateurs** :

- **Au niveau des branches et de l'observatoire** : présenter de manière synthétique ce qui est attendu dans les différents métiers; identifier les mobilités professionnelles d'un métier à l'autre ou d'une branche à l'autre ;
- **Au niveau des entreprises** : servir de base de référence pour structurer leurs contenus et actions RH : fiches de postes, offres d'emplois, besoins en formation, entretiens professionnels, démarches de GPEC ;
- **Au niveau des salariés et des demandeurs d'emplois** : appréhender le contenu d'un métier de manière simple, sans jargon technique, afin de pouvoir se projeter en terme d'évolution professionnelle.

Méthodologie

Ce référentiel a été construit à partir de 4 sources de données :

- Les 256 fiches métiers historiques de l'Observatoire
- Les 59 fiches ROME correspondantes
- 18 fiches CQP / CQPI
- Un travail réalisé par Unitex sur l'identification de 100 activités professionnelles principales dans les métiers Textile

L'ensemble de ces données a donné lieu à une analyse sémantique automatisée puis à une indexation dans une matrice commune afin d'opérer des regroupements par identification des activités et compétences proches ou de même nature.

Ainsi, d'un référentiel de 2300 activités et compétences hétérogènes, on obtient un référentiel structuré et homogène de 80 activités et 210 compétences, soit un taux de regroupement de 90%. On aboutit ainsi à un référentiel beaucoup plus transverse et partagé entre les métiers : de 12% de compétences transverses à 30%, et de 40% de compétences spécifiques (ie propres à un seul métier) à 10%.

Par rapport à une approche davantage descriptive et contextualisée, cette méthodologie offre les garanties suivantes :

- Une architecture robuste et pérenne : conçue comme universelle, ie adaptée à tout secteur d'activité et tout type d'entreprise, l'arborescence Axes / Domaines du référentiel ne changera pas si les métiers évoluent ; seules des compétences et éventuellement des activités pourront venir se rajouter dans ce cadre au fil du temps ;
- Une forte capacité de transversalité et de transférabilité : les activités et les compétences sont exprimées de la façon la plus générique possible afin que tout type de contexte professionnel puisse s'en emparer ;
- Un langage simple, accessible à tous, y compris à ceux qui ne font pas partie du métier ou de la branche concernés.

Cette méthodologie, inventée par Michel Authier, Michel Serres et Pierre Lévy, les inventeurs des Arbres de Connaissances, a été choisie par de nombreuses entreprises, branches professionnelles, universités et organismes paritaires. Elle a notamment été sélectionnée par la Direction Générale de Pôle Emploi pour opérer une transversalisation complète du ROME (projet en cours).