



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES ET COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

Ce document a été réalisé avec la collaboration de :

Chef de projet

Participants pour les centres

Participants pour la Direction de l'Ingénierie

Responsable d'unité sectorielle

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

- CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT :

D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE :

- Vendeur, prospecteur-vendeur auprès des particuliers, des entreprises, artisans et commerçants. Conseiller (ère) de vente auprès des particuliers, entreprises et artisans.

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES :**RELATIONS INTERNES :**

Domaine EVOLIF : T02 - Fonction commerciale - Distribution

Sous Secteur EVOLIF : HE - Fonction commerciale

RELATIONS EXTERNES :

PCS :

NAF :

NSF : 312t - Commerce, vente

FORMACODE :

FET04 DEFINITION :

POUR FAVORISER LA LISIBILITE DE CE DOCUMENT, L'EMPLOI, LES ACTIVITES ET LES TACHES SONT DECLINES AU MASCULIN.

Le Conseiller Commercial prospecte et visite des particuliers, des entreprises, des commerçants et des artisans pour leur vendre des produits et des services sur catalogue, dans le respect des méthodes et de consignes de l'entreprise et concernant des ventes unitaires à valeur généralement faible sur des cycles de vente courts.

En fonction de la stratégie de son entreprise, Le conseiller Commercial prospecte par téléphone, et/ou physiquement sans Rendez-vous et/ou par la technique de la vente directe par réunion auprès des particuliers.

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE :

L'emploi s'exerce dans tous les secteurs de production ou de commercialisation de produits ou de services vendus sur catalogue.

Ces métiers sont généralement soumis à de nombreux déplacements journaliers. Le salaire des personnes occupant ces emplois est pour partie ou totalité, lié au chiffre d'affaires réalisé.

Il peut travailler pour une ou plusieurs entreprises.

Ces emplois peuvent être exercés sous des statuts divers : salarié (représentant statutaire, VRP) ou Vendeur à Domicile Indépendant (VDI), agent commercial. A

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

noter que le statut de VDI comporte des aménagements spécifiques qui favorisent l'insertion dans l'emploi commercial. (ex : Cumul avec les Allocations chômage - Article 41 à 45 du règlement annexé à la convention du 18 janvier 2006 relative à l'aide au retour à l'emploi et à l'indemnisation du chômage)

- Quand il est salarié, le Conseiller commercial prospecte sur un secteur géographiquement réduit (ville, arrondissement...) , selon une prospection encadrée, un argumentaire préétabli, l'application d'un tarif strict, un suivi d'activité fréquent par l'encadrement commercial, le respect des conditions de vente et législatives.

- Quand il a le statut VDI, le Conseiller commercial, qui prospecte selon la technique de la vente par réunion à des particuliers, travaille le plus souvent à proximité de son domicile. Il peut faire le choix d'un revenu d'appoint ou d'un revenu principal.

Il a l'appui de l'entreprise dont il vend les produits, est formé à ces produits et dispose d'aide à la construction d'argumentaires.

Il est autonome dans ses choix d'objectifs chiffrés et dans son emploi du temps sans avoir à en référer à un supérieur hiérarchique.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE :

Les PME favorisent la candidature de commerciaux suivant les critères ci-dessous :

- Diplôme ou titre de niveau 5 (BP, CAP, Titre Professionnel).
- Expérience technique significative et motivation.
- L'adoption du statut VDI (Vendeur à Domicile Indépendant) favorise l'insertion dans l'emploi commercial.
- Permis de conduire souhaité.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE :

Le champ de responsabilité est essentiellement de conclure la vente, dès la première visite, en appliquant strictement les consignes qui lui ont été données. Le Conseiller Commercial, quand il prospecte et vend aux particuliers, aux entreprises, aux commerçants et artisans, dispose en général d'une autonomie d'organisation réduite selon la taille, le secteur d'activité de l'entreprise et le type de clientèle. Il rend compte, le plus souvent, quotidiennement à son responsable des ventes.

Le Conseiller Commercial, quand il vend aux particuliers par réunion, exerce en toute autonomie son activité à partir des objectifs qu'il s'est fixé . Son champ

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

d'intervention s'étend au contrôle de la livraison des produits et à l'encaissement des règlements

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE :

Le Conseiller Commercial met en œuvre des techniques de prospection pour développer ses contacts sur un secteur géographique limité et mène des entretiens de vente, en respectant les consignes, les méthodes, les conditions de ventes de l'entreprise qu'il représente ainsi que la législation concernant la protection du consommateur.

Le Conseiller Commercial utilise les techniques de prospection suivantes :

-Il utilise les techniques de prospection téléphonique et physique sans RV auprès des particuliers, entreprises, commerçants et artisans. Il organise au quotidien ses tournées et prépare ses visites. Il dispose en général d'un fichier prospects/clients. Le plus souvent, la prospection s'effectue sans RV et chaque visite doit lui permettre de présenter sa société et les produits/services, de dérouler son argumentaire (en général, celui-ci est établi par l'entreprise) et de réaliser une vente. Il rend compte de manière fréquente à sa hiérarchie quand il est salarié de son entreprise, par oral ou écrit suivant les consignes données (fiche d'activité globale journalière, éventuellement une fiche par visite effectuée). Il tient à jour, ou donne les informations pour tenir à jour le fichier prospects/ clients. Il peut utiliser l'outil informatique.

-Il utilise la technique de prospection de vente par réunion : Cette technique permet d'établir des contacts avec des personnes, appelées " hôte (esses) d'accueils ", qui mettront à disposition du Conseiller Commercial (appelé Conseiller (ère) de vente) leur domicile et inviteront leurs connaissances pour participer à une vente par réunion. Au cours de cette vente par réunion, qui aura été préparée avec l'hôtesse d'accueil, le Conseiller Commercial présente ses produits, argumente et réalise des démonstrations avec pour objectif de concrétiser par des ventes. Il enregistre les bons de commandes, puis les envoie (utilisation quasi obligatoire de l'informatique) à son entreprise. Il assure ensuite, après contrôle, la livraison et l'encaissement des paiements. L'entreprise met à disposition du Conseiller Commercial une aide sous forme d'opérations publicitaires ou de marketing direct.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE :

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

Le Conseiller Commercial peut être amené à exercer un emploi de vendeur sédentaire, vendeur au comptoir, voir magasinier-vendeur et animateur - démonstrateur.

En particulier dans le domaine du négoce, l'exercice de la vente comptoir est nécessaire pour le Conseiller Commercial. Dans d'autres cas, le Conseiller Commercial partagera son temps entre la vente itinérante (activité principale), vente sédentaire et / animations-démonstrations en activités secondaires.

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE :

- VENDRE DES PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES SUR CATALOGUE, EN FACE A FACE.
- PROSPECTER DES PARTICULIERS PAR LA TECHNIQUE DE LA VENTE DIRECTE PAR REUNION.
- PROSPECTER PAR LES TECHNIQUES DE PROSPECTION TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE SANS RENDEZ-VOUS.

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE :

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE :

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES :

Niveau de qualification : V

Premier niveau de qualification en force de vente qui ouvre ensuite à des emplois d'attaché commercial et de technico-commercial par des acquisitions de compétences et des expériences professionnelles complémentaires.

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES :

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR :

Date de création : 17/07/2012

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 17/07/2012

FET16 CODE DE LA FET :

FET-0244-04

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

FICHES ACTIVITE-TYPE

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- VENDRE DES PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES SUR CATALOGUE, EN FACE A FACE.
- PROSPECTER DES PARTICULIERS PAR LA TECHNIQUE DE LA VENTE DIRECTE PAR REUNION.
- PROSPECTER PAR LES TECHNIQUES DE PROSPECTION TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE SANS RENDEZ-VOUS.

LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE

VENDRE DES PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES SUR CATALOGUE, EN FACE A FACE.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE :

Cette activité consiste à développer le chiffre d'affaires en vendant des produits et prestations de services sur catalogue aux particuliers, entreprises, artisans et commerçants en menant des entretiens de face à face.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI :

Cette activité se situe immédiatement après l'action de prospection.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial exerce cette activité seul face aux clients.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE :

Son champ de responsabilité est de conclure la vente en appliquant strictement les consignes, les méthodes et les conditions générales de vente.

Il conduit cette activité sous la responsabilité de son hiérarchique direct.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE :

L'activité se décline de la manière suivante:

Après avoir pris contact et créer un climat favorable avec la prospect / client, le Conseiller Commercial suscite l'intérêt pour pouvoir poser les questions qui lui permettront de découvrir les besoins et les motivations d'achat de ce dernier.

Il résume, face au prospect / client, ses besoins et fait ensuite une proposition de produit ou de service approprié.

Par rapport à ce produit / service proposé, le Conseiller Commercial argumente, démontre, répond aux questions et aux objections du prospect / client.

Il propose les moyens de paiement acceptés par son entreprise et conclut l'entretien par une vente en faisant signer un bon de commande, conforme à la législation, et le transmet immédiatement à son entreprise.

La conclusion de l'entretien peut aussi se traduire sous des formes diverses comme un nouveau rendez-vous, une offre commerciale personnalisée, une visite chez un client référent ou tout simplement un non intérêt pour le produit / service exprimé clairement par le prospect / client.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION :

Adaptation aux horaires et à la disponibilité des prospects/ clients.

Préparation des visites prospects / clients.(catalogue, échantillons).

Compte tenu des valeurs de commandes relativement faibles, nécessité de

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

fréquence importante de visites et de conclure dès la première visite.

Les comptes rendus se font écrit ou par oral.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE :

Dans certaines circonstances, l'objectif du Conseiller Commercial est de faire venir le prospect sur le lieu de vente.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS :

Les interlocuteurs sont :

- Le responsable des ventes à qui il rend compte.
- Le client avec qui il établit une relation de partenariat afin de le fidéliser.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION :

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE :

- MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES, SUR CATALOGUE, A UNE CLIENTELE DE PARTICULIERS, D'ENTREPRISES, DE COMMERCANTS ET D'ARTISANS, EN SITUATION DE FACE A FACE.
- REPRESENTER SON ENTREPRISE.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE :

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR :

Date de création : 18/11/2002

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

FAT14 CODE DE LA FAT :

FAT-01310-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE

PROSPECTER DES PARTICULIERS PAR LA TECHNIQUE DE LA VENTE DIRECTE PAR REUNION.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial (appelé Conseiller (ère) de vente quand cette activité est exercée) a pour mission de vendre au domicile des particuliers les produits d'une entreprise pour laquelle il a été mandaté. La vente se déroule au cours d'une réunion de particuliers, qui ont été invités par un hôte (esse), et animée par le Conseiller Commercial

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI :

Cette activité correspond à la démarche commerciale de la vente directe aux particuliers par réunion.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial, prospecte, assure l'organisation de la réunion, la présentation et la vente des produits, sélectionne les hôtes (esses) qui invitent les participants.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE :

Le Conseiller Commercial exerce son activité en toute autonomie en planifiant et organisant les réunions et son activité de prospection en fonction des objectifs qu'il se fixe. Il assure le contrôle des produits à livrer, assure la livraison et l'encaissement des règlements.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial prospecte un hôte (esse), au début dans son entourage immédiat, qui mettra son domicile à disposition pour organiser une vente par réunion. L'hôte (esse) invitera ses connaissances pour y participer.

Le Conseiller Commercial a deux objectifs majeurs :

- réaliser des ventes
- repérer et former de nouveaux hôtes (esses) afin de développer un réseau suffisamment important pour pouvoir multiplier les réunions.

Le Conseiller Commercial prépare son entretien avec l'hôte (esse) afin de définir des conditions optimales pour la vente par réunion. Il planifie la réunion (date, heure, lieu, durée) et sensibilise l'hôte (esse) aux produits afin de cibler au mieux les participants invités.

Le jour de la vente par réunion, le Conseiller Commercial présente les produits qu'il commercialise et assure toutes les démonstrations nécessaires dans le but de vendre aux participants.

La rémunération du Conseiller Commercial est directement liée au chiffre d'affaire réalisé, et l'hôte (esse) reçoit une gratification sous forme de "cadeau" (issu le plus

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

souvent des produits présentés).

Le Conseiller Commercial prend des commandes qui sont ensuite envoyées à l'entreprise pour approvisionnement.

La totalité des commandes est ensuite adressée au Conseiller Commercial. Il est chargé de réceptionner, de contrôler ces commandes et d'assurer la livraison chez l'hôte (esse). Il s'assure que le délai de réflexion légal a bien été respecté entre la date de commande et la date de livraison.

Il récupère, chez l'hôte (esse), les règlements correspondants et est chargé de régler les éventuelles réclamations.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION :

L'activité du Conseiller Commercial s'exerce, à la fois, à son propre domicile et au domicile de l'hôte (esse).

La réalisation de la vente à domicile est encadrée par le code de la consommation et les normes de qualité concernant la vente directe qui protègent le consommateur.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE :

Le champ de la vente à domicile peut s'étendre à la vente aux salariés en entreprise si le produit n'est pas lié à l'activité de l'entreprise.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS :

La nature de sa relation avec son entreprise dépend de son statut :

- dans quelques cas il peut avoir un statut salarié, d'où une relation hiérarchique.
- relation commerciale dans le cas d'un statut VDI (Vendeur à Domicile Indépendant).

Le Conseiller Commercial assure des relations professionnelles régulières avec les hôtes (esses).

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION :

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE :

- ASSURER LA LIVRAISON ET LE REGLEMENT DES COMMANDES A L'ISSUE D'UNE VENTE PAR REUNION
- DEVELOPPER UN RESEAU D'HOTES (HOTESSES) ET ORGANISER UNE VENTE PAR REUNION EN RESPECTANT LE CODE DE LA CONSOMMATION ET LES NORMES DE QUALITE DE LA VENTE DIRECTE.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE :

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :

" Guide de la vente directe " de Philippe DAILEY.

" Guide pratique du VDI " d'Emmanuelle JESUS

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR :**Date de création :** 16/09/2004**Auteur :** BESSOU Alain**Site responsable :** Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)**Date de dernière mise à jour :** 03/11/2008**FAT14 CODE DE LA FAT :**

FAT-02500-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE

PROSPECTER PAR LES TECHNIQUES DE PROSPECTION TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE SANS RENDEZ-VOUS.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial a pour mission de développer le nombre de contacts physiques ou téléphoniques auprès des particuliers, entreprises, commerçants, artisans et d'organiser les rendez-vous d'entretien de vente sur un secteur géographique réduit.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI :

Cette activité correspond à la démarche commerciale de la vente aux particuliers, aux entreprises, aux commerçants et artisans.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial exerce seul cette activité.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE :

Le Conseiller Commercial exerce cette activité sur un secteur géographique déterminé avec un objectif de visites ou de CA à réaliser.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE :

Le Conseiller Commercial recherche les sources d'informations internes et externes pour lui permettre d'organiser sa prospection. Il constitue, met à jour ou permet la mise à jour du fichier prospects / clients à partir de critères indiqués par l'entreprise.

Il effectue une prospection physique sans rendez-vous sur le secteur géographique qui lui a été attribué. Il organise la préparation de ses tournées et de ses visites en se documentant sur les prospects / clients qu'il va visiter.

Il peut, suivant les directives de son entreprise, consacrer du temps pour prospecter téléphoniquement afin d'obtenir des rendez-vous et pour relancer des clients inactifs.

Le Conseiller Commercial peut également prospecter lors d'une manifestation à caractère événementiel tel un salon professionnel ou une foire régionale.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION :

Le Conseiller Commercial opère dans les limites de son secteur. Il peut s'appuyer sur les services marketing de son entreprise pour mener ses actions. Il peut être amené à consulter des bases de données informatiques. Il utilise le téléphone et les moyens de communication ainsi que les salons professionnels et les foires régionales.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE :

Dans le cas de salons professionnels ou de foires régionales, il accueille et identifie tous les prospects et renseigne la fiche client.

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS :

Le Conseiller Commercial développe des relations de collaboration avec les services marketing et commercial de son entreprise.

Il entretient et favorise des relations de partenariat avec sa clientèle.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION :**FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE :**

- ORGANISER SON ACTIVITE DE PROSPECTION (TOURNEES) EN FONCTION DES CRITERES ETABLIS PAR LA DIRECTION COMMERCIALE.
- RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS PERTINENTES A SON ENTREPRISE.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE :**FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :****FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR :**

Date de création : 20/04/2006

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

FAT14 CODE DE LA FAT :

FAT-02501-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES, SUR CATALOGUE, A UNE CLIENTELE DE PARTICULIERS, D'ENTREPRISES, DE COMMERCANTS ET D'ARTISANS, EN SITUATION DE FACE A FACE.
- REPRESENTER SON ENTREPRISE.
- ASSURER LA LIVRAISON ET LE REGLEMENT DES COMMANDES A L'ISSUE D'UNE VENTE PAR REUNION
- DEVELOPPER UN RESEAU D'HOTES (HOTESSES) ET ORGANISER UNE VENTE PAR REUNION EN RESPECTANT LE CODE DE LA CONSOMMATION ET LES NORMES DE QUALITE DE LA VENTE DIRECTE.
- ORGANISER SON ACTIVITE DE PROSPECTION (TOURNEES) EN FONCTION DES CRITERES ETABLIS PAR LA DIRECTION COMMERCIALE.
- RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS PERTINENTES A SON ENTREPRISE.

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE LA COMPETENCE
MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE
SERVICES, SUR CATALOGUE, A UNE CLIENTELE DE PARTICULIERS,
D'ENTREPRISES, DE COMMERCANTS ET D'ARTISANS, EN SITUATION
DE FACE A FACE.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en œuvre) :

Afin de réaliser une transaction commerciale qui sera évaluée par un chiffre d'affaires et des quantités vendues, le Conseiller Commercial mène un entretien qui prend en compte les besoins de ses prospects / clients et les caractéristiques de ses produits / services.

La vente de produits et prestations de services se réalise souvent dès le premier entretien de vente avec un particulier ou une entreprise.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE :

L'entretien de vente de face à face se déroule chez le client / prospect ou sur tout autre lieu de vente. La fréquence quotidienne des visites est importante sur un secteur géographique réduit.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type) :

La prise de contact permet de démarrer l'entretien de manière positive.

La conduite de l'entretien permet la découverte des besoins et des motivations du client / prospect.

La présentation de l'offre commerciale prend en compte les besoins du client / prospect.

Les objections et les réactions du client / prospect sont traitées de façon adaptée à la situation.

La conclusion de l'entretien s'effectue par l'établissement du bon de commande en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe, ou éventuellement par la prise d'un autre rendez-vous.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES :

Adapter la durée de l'entretien de vente en fonction du potentiel du prospect/client.

Effectuer une démonstration ou simulation.

Mettre en oeuvre les attitudes et les techniques de l'écoute active.

Mettre en oeuvre les techniques de questionnement.

Mettre en oeuvre les techniques d'argumentation et de réponse aux objections.

Mettre en oeuvre les techniques de conclusion.

Appliquer les techniques de paiement et gérer ses modalités.

Appliquer les conditions générales de vente dans l'intérêt mutuel du prospect/client

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

et de l'entreprise du vendeur.

Effectuer des calculs commerciaux.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES :

- Connaissance du produit et de son argumentaire.
- Connaissance des produits concurrents.
- Arithmétique commerciale.
- Utilisation des techniques d'information et de communication (TIC).
- Connaître et appliquer les normes de qualité de la vente directe et les règles du code de la consommation liées à la rédaction du bon de commande.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE :

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES :

Capacité à susciter l'intérêt.

Capacité à convaincre.

Capacité à être curieux.

Capacité à dépasser sa frustration.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR :

Date de création : 18/11/2002

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

FC10 CODE DE LA FC :

FC-006702-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE LA COMPETENCE

REPRESENTER SON ENTREPRISE.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en œuvre) :

Afin de donner une image positive de son entreprise, le Conseiller Commercial adopte un comportement en cohérence avec la politique commerciale de cette dernière. Tenue vestimentaire adaptée et attitude souriante sont deux facteurs reconnus d'une bonne image véhiculée par le Conseiller Commercial.

Il présente oralement et de façon concise son entreprise si la situation l'exige.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE :

Il représente son entreprise chaque fois qu'il est en relation avec un client / prospect, que ce soit en face à face ou au téléphone.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type) :

La présentation de l'entreprise est courte, efficace et adaptée à l'interlocuteur.

Les consignes de l'entreprise concernant sa représentation sont rigoureusement appliquées.

Les points forts de ses produits / services et ceux de l'entreprise sont mis en valeur.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES :

Capacité à décrire l'activité, les produits, le positionnement et les possibilités de son entreprise sur son marché.

Capacité à décrire l'organigramme de son entreprise.

Capacité à appliquer des procédures concernant le suivi administratif de la commande.

Capacité à communiquer face à une personne ou un groupe de manière convaincante.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES :

- La connaissance du métier: typologie des différents emplois de la vente, la rémunération, les évolutions.

- Notions de macroéconomie : population, besoins, consommation, production, marché, agents économiques, monnaie, grands équilibres.

- La connaissance de l'entreprise : le fonctionnement, son environnement économique et financier.

- Concept de base du marketing : besoins et marché.

- Les mécanismes de base de la communication interpersonnelle.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE :

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES :

Ecoute

Curiosité

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

Sens de la communication

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR :

Date de création : 18/11/2002

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

FC10 CODE DE LA FC :

FC-006703-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE LA COMPETENCE

ASSURER LA LIVRAISON ET LE REGLEMENT DES COMMANDES A L'ISSUE D'UNE VENTE PAR REUNION

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en œuvre) :

Après une vente par réunion, les commandes étant passées, le Conseiller Commercial transmet les commandes à l'entreprise, réceptionne et contrôle la livraison des produits qui ont été commandés pour s'assurer de leur conformité par rapport au bon de commande. L'objectif est d'obtenir le paiement des produits pour assurer sa rémunération et éviter toute réclamation.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE :

Le contrôle global des livraisons se fait au domicile du Conseiller Commercial.
Le contrôle des règlements se fait au domicile de l'hôte (esse).

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type) :

Les produits livrés et la date de livraison sont conformes au bon de commande.
Le règlement de la livraison est conforme au bon de commande et aux consignes de l'entreprise.
Les réclamations du client sont prises en compte en préservant l'intérêt de son entreprise.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES :

Utiliser les fonctions d'une calculatrice.
Utiliser les techniques de négociation.
Traiter les litiges.
Utiliser les techniques de contrôle d'encaissement.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES :

Connaître :
- les lois concernant la protection du consommateur
- les documents utilisés par l'entreprise (bon de commande, conditions générales de vente, catalogue, tarif)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE :

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES :

Faire preuve de rigueur.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR :

Date de création : 17/02/2005

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

FC10 CODE DE LA FC :
FC-012436-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE LA COMPETENCE
DEVELOPPER UN RESEAU D'HOTES (HOTESSES) ET ORGANISER UNE
VENTE PAR REUNION EN RESPECTANT LE CODE DE LA
CONSOMMATION ET LES NORMES DE QUALITE DE LA VENTE
DIRECTE.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en œuvre) :

Le Conseiller Commercial organise ses premières réunions de vente avec l'aide d'hôtes (esses) d'accueil recrutées dans son entourage immédiat. Il prospecte ensuite, à chaque réunion, pour repérer et former des Hôtes (esses) d'accueil afin de développer un réseau lui permettant de multiplier les ventes par réunion. Il planifie le nombre de réunions de vente, et les prépare, en fonction de ses objectifs de CA. Il anime, avec une démonstration, des tests suivant les types de produits commercialisés. Il veille d'une part à créer et à développer un climat propice à la vente et d'autre part à l'établissement des bons de commandes dans le respect de la réglementation.

Il suit ses clients après la vente par réunion, ce qui consiste à utiliser son fichier clients pour relancer les clients absents, proposer les promotions sur les articles qui ont retenu l'attention de la clientèle et s'assurer du degré de satisfaction de la clientèle après la livraison.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE :

La préparation et la vente par réunion se déroulent au domicile de l'hôte (esse).

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type) :

Le Conseiller Commercial s'est fixé des objectifs et les moyens pour les atteindre. (C.A mensuel, Nombre de réunions réalisées, nombre de nouveaux hôtes (esses) recrutées).

La réunion est préparée en fonction des paramètres à prendre en compte (produit, lieu, invités).

La démonstration est réalisée en mettant en valeur les qualités du produit et en prenant en compte les attentes des invités.

Le code de la consommation, les normes de qualité de la vente directe et les procédures de l'entreprise sont respectés.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES :

Savoir gérer un fichier à l'aide d'un outil informatique.

Savoir utiliser les techniques d'animation de réunion.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES :

Connaître :

- les produits commercialisés

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

- le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe
- les techniques d'animation de réunion
- les documents commerciaux de la société (bon de commande, conditions générales de vente).
- les us et coutumes de l'entreprise concernant "les cadeaux".

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE :**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES :**

Savoir s'organiser.

Savoir écouter le client.

Savoir démontrer les avantages d'un produit.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR :**

Date de création : 20/04/2006

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

FC10 CODE DE LA FC :

FC-012437-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE LA COMPETENCE

ORGANISER SON ACTIVITE DE PROSPECTION (TOURNEES) EN FONCTION DES CRITERES ETABLIS PAR LA DIRECTION COMMERCIALE.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en œuvre) :

En prenant en compte la cible correspondant aux critères établis par la direction commerciale, les coûts de déplacement et la durée de l'entretien, le Conseiller Commercial se déplace sur son secteur géographique, principalement sans rendez-vous, chez le prospect / client. Il prend aussi des rendez-vous par téléphone. Le résultat attendu est de développer le nombre de contacts afin d'atteindre son objectif de chiffre d'affaires.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE :

Cette compétence s'exerce quotidiennement au sein de l'entreprise, sous la responsabilité de la direction commerciale.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type) :

L'objectif de prospection fixé par l'entreprise est atteint.

Le fichier client est mis à jour et enrichi en permanence.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES :

Mettre en oeuvre les techniques de prospection physique sans rendez-vous.

Mettre en oeuvre des techniques de prise de rendez-vous téléphonique.

Définir et mettre en oeuvre une tournée.

Prendre des commandes par téléphone.

Renseigner un fichier commercial.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES :

Utiliser:

- l'outil bureautique

- Les techniques d'information et de communication (TIC)

- Les moyens d'information concernant la circulation et les itinéraires.

- L'Arithmétique.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE :

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES :

Persévérance.

Rigueur d'organisation.

Directivité (téléphone).

Sens de la communication.

Résistance à la frustration (prospection physique, téléphone).

Capacité à s'adapter à l'imprévu dans le cadre d'une tournée établie.

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR :****Date de création :** 18/11/2002**Auteur :** BESSOU Alain**Site responsable :** Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)**Date de dernière mise à jour :** 03/11/2008**FC10 CODE DE LA FC :**

FC-006700-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

INTITULE DE LA COMPETENCE

RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS PERTINENTES A SON ENTREPRISE.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en œuvre) :

En prenant en compte les indicateurs exigés par son entreprise et en s'appuyant sur son activité commerciale, le Conseiller Commercial rend compte par écrit (rapports d'activité) ou oralement, à sa hiérarchie pour fournir tous les documents et toutes les informations utiles à la politique de développement de l'entreprise.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE :

Le compte rendu de l'activité se fait périodiquement, voire quotidiennement.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type) :

Les informations transmises sont fiables, exhaustives et pertinentes.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES :

Recueillir, analyser et synthétiser les informations sur son activité commerciale utiles au compte rendu.

Appliquer des techniques et des procédures concernant les informations à transmettre.

Repérer les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés, en déterminer leurs causes et définir des actions correctives.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES :

- Eléments de base du marketing.
- Connaissance de l'entreprise.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE :

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES :

Rigueur.

Clarté.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES) :

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR :

Date de création : 18/11/2002

Auteur : BESSOU Alain

Site responsable : Afpa Ingénierie Tertiaire (Neuilly)

Date de dernière mise à jour : 03/11/2008

FC10 CODE DE LA FC :

FC-006701-00

Libellé réduit	Code Titre	Type de document	Version	Date de validation	Date de mise à jour
CC	TP-00450	REAC	04		17/07/2012

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

