

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

VENDEUR(SE)-CONSEIL EN MAGASIN

Le titre professionnel de : VENDEUR(SE)-CONSEIL EN MAGASIN¹ niveau IV (code NSF : 312 t) se compose deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Le (la) vendeur(se)-conseil en magasin assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations concernant généralement des produits non alimentaires, auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels qu'il (elle) accueille sur son lieu de vente. Il (elle) participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Il (elle) effectue des opérations de vente en face à face de produits ou de prestations de services au cours desquelles il représente son entreprise en respectant la politique commerciale définie. En tant qu'interlocuteur(trice) privilégié(e) des clients, il(elle) reçoit et traite les réclamations de ces derniers. Généralement intégré(e) au sein d'une équipe, il (elle) applique la politique commerciale de son entreprise et respecte les règles d'hygiène et de sécurité. Il (elle) adapte un comportement approprié au contexte commercial dans lequel il (elle) évolue en termes d'accueil, de conseil et de fidélisation de la clientèle. Il (elle) met en œuvre son sens de l'organisation et peut faire des

propositions pour améliorer la mise en valeur des produits et l'évolution des assortiments. Il (elle) contrôle en permanence la réalisation de ses objectifs de vente fixés par sa hiérarchie. Par son action au quotidien, il (elle) participe à la mise en œuvre de la RSE (*) en associant les aspects économiques du développement durable.

Le (la) vendeur(se)-conseil en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits et des services nécessitant une vente conseil en face à face.

Ses horaires peuvent être adaptés selon l'amplitude d'ouverture du magasin et le flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il (elle) peut travailler le samedi, certains jours fériés et le dimanche.

La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

(*) Responsabilité sociétale des entreprises.

■ CCP - VENDRE EN MAGASIN DES PRODUITS ET DES PRESTATIONS DE SERVICES

- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.
- Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client.
- Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise.

■ CCP - CONTRIBUER A L'ANIMATION ET AUX RESULTATS D'UN LINEAIRE OU D'UN POINT DE VENTE

- Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation.
- Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés.
- Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente.

code TP 00520 référence du titre : VENDEUR(SE)-CONSEIL EN MAGASIN¹

Information source : référentiel du titre : VCM

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 19 février 2004 (JO modificatif du 24 janvier 2012)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code D1211 - Vente en articles de sport et loisirs. D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer. D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne. D1209 - Vente de végétaux. D1210 - Vente en animalerie.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi