

Vendeur(euse) conseil en magasin

Présentation du métier

Définition du métier

Apporte un conseil technique aux clients, assure la mise en valeur des produits dans les lieux de vente ou les salons professionnels et réalise les ventes et les encaissements, ainsi que la gestion des flux de marchandises.

Exemples d'appellations du métier

Employé/e de service commercial LISA
Conseiller/ère vendeur/euse
Vendeur/euse conseil LISA

Fiche(s) ROME de référence

D1106 - Vente en alimentation
D1107 - Vente en gros de produits frais

Type d'entreprise / branche

X	Entreprises des branches du commerce agricole
	Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses
	Structures de la branche de la MSA
	Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime
	Entreprises des branches de l'agriculture

Conditions d'exercice du métier

	Non significatif	Significatif
Travail en extérieur	X	
Travail en zones sous conditions physiques contrôlées	X	
Manipulation de produits dangereux	X	
Manipulation et port de charges		X
Travail en zone réglementée	X	
Travail en hauteur	X	
Travail en horaires atypiques		X
Forte variation de l'activité dans le temps	X	
Travail répétitif	X	
Travail en équipe		X

Travail isolé	X	
Travail avec des déplacements	X	
Télétravail possible	X	
Travail nécessitant des habilitations spécifiques	X	
Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*)	X	

(*) et/ou d'équipements de protection

Niveau de qualification associé

CNCP	3	4	5	6	7	8
Diplôme	CAP, BEP	BAC, BP	BTS, DUT	LP	Master	Doctorat
Niveau inférieur inclus	X					
Niveau supérieur inclus		X				

Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 ou 4 dans le domaine commercial ou agricole est souhaitée.
 Une connaissance ou expérience dans le domaine de la vente de produits agricoles est souhaitée.

Activités et compétences du métier

Premier couple « activité-compétence » professionnelles

<p>Réception et contrôle des produits entrants</p>	<p>Contrôler l'intégrité, la qualité et la quantité des produits et consommables et la conformité des documents associés selon les procédures en vigueur</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Contrôle des documents de livraison > Contrôle de la quantité et de l'état des marchandises > Contrôle de la conformité des produits, des supports et des contenants > Vérification de la conformité de l'étiquetage > Traitement des anomalies de réception > Renseignement des documents de réception 	<ul style="list-style-type: none"> > Accueillir les transporteurs > Réceptionner les livraisons et les marchandises alimentaires selon les règles en vigueur > Vérifier la conformité des produits à la livraison: adéquation des produits à la commande, dates limites de consommation, aspect des produits... > Alerter les interlocuteurs concernés en cas de non-conformité des produits alimentaires > Vérifier les paramètres d'ambiance pour la conservation des produits > Identifier et renseigner les documents de réception

Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Réception
MOT_CLE_ACT_2	Contrôle des produits
MOT_CLE_ACT_3	Conformité

Second couple « activité-compétence » professionnelles

Manutention et déplacement des produits	Déplacer les produits du magasin en appliquant les règles de sécurité et d'ergonomie
<ul style="list-style-type: none"> > Identification des zones d'arrivée, de stockage et de départ des produits > Sélection des moyens de manutention adaptés > Manipulation et déplacement manuel des marchandises dans l'entrepôt et/ou l'espace de vente > Conduite d'engins de manutention > Mise en œuvre de procédures d'hygiène et de qualité > Mesures correctives 	<ul style="list-style-type: none"> > Identifier les zones prévues d'arrivée, de stockage des produits selon les consignes en vigueur > Choisir les moyens de manutention adaptés au type de marchandise et à leur déplacement > Manipuler les marchandises dans le respect des consignes de qualité et de sécurité des biens et des personnes, et des règles de port de charges > Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité et des plans de circulation > Mettre en œuvre les procédures d'hygiène et de qualité adaptées tout au long des étapes de déplacement des produits > Mettre en œuvre les mesures correctives en cas d'altération des marchandises

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Manutention
MOT_CLE_ACT_2	Déplacement
MOT_CLE_ACT_3	Produits

Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

Organisation et mise en valeur des produits dans l'espace du LISA	Organiser l'espace de vente et la mise en valeur des produits en respectant les règles d'étiquetage, d'hygiène et de sécurité.
<ul style="list-style-type: none"> > Mise en rayon des produits et implantation de linéaires > Etiquetage et traçabilité des produits commercialisés > Marchandisage > Vérification de la rotation, de la qualité et de la conservation des produits > Préparation et conditionnement de produits > Hygiène des espaces de vente > Installation de décors et d'aménagements 	<ul style="list-style-type: none"> > Mettre en place des produits de façon attractive, en veillant à leur rotation et leur qualité selon les indications du point de vente > Mettre en place l'information adéquate relative aux produits (fiches produits, conseils d'utilisation, informations légales sur les risques ou la toxicité...) > Réaliser et mettre à jour l'étiquetage des produits et des prix dans les linéaires selon les consignes du point de vente > Contrôler l'état de conservation des produits périssables et évacuer les déchets, les produits périmés, défectueux ou impropres à la vente > Assurer la propreté, l'hygiène des rayons concernés > Installer des décors et des aménagements dans les rayons ou en vitrine

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Marchandisage
MOT_CLE_ACT_2	Mise en rayons
MOT_CLE_ACT_3	Etiquetage

Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

Analyse du besoin et conseil technique aux clients	Conseiller les clients sur les produits tout en tenant compte de la réglementation en vigueur
<ul style="list-style-type: none"> > Accueil et prise en charge des clients dans l'espace du LISA > Recueil d'informations sur les pratiques, les besoins, les projets du prospect ou du client > Conseil et préconisations sur le choix de produits > Information sur les promotions en cours 	<ul style="list-style-type: none"> > Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente et établir un climat de confiance avec le client > Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect > Orienter le client vers les produits en vente dans le LISA en expliquant les caractéristiques et le bon usage des produits > Informer sur les promotions en cours, proposer des ventes additionnelles et/ou des services associés

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Accueil des clients
MOT_CLE_ACT_2	Conseil
MOT_CLE_ACT_3	Informations

Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

Réalisation de la vente de produits commercialisés	Conduire les opérations de vente de produits tout en appliquant la démarche de fidélisation de l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> > Enregistrement des ventes et encaissement > Proposition de ventes additionnelles > Traitement des réclamations ou orientation vers l'interlocuteur adéquat > Recueil et transmission des réclamations et remarques des clients auprès du responsable de magasin 	<ul style="list-style-type: none"> > Encaisser, enregistrer les ventes et réaliser les facturations > Guider les clients tout au long du paiement des commandes > Prendre en charge les réclamations et les retours de marchandise ou orienter si nécessaire vers l'interlocuteur adéquat > Noter et remonter les avis et informations des clients

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Technique de vente
MOT_CLE_ACT_2	Réclamation
MOT_CLE_ACT_3	Encaissement

Ressources transverses mobilisées

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement
1. Analyse et synthèse de l'information	Utiliser et produire des informations simples dans un contexte stable et selon des consignes précises
2. Résolution de problèmes	Sélectionner les outils, méthodes, matériels, informations permettant de résoudre un problème simple dans un environnement connu
3. Autonomie	Organiser son activité de manière autonome en respectant les consignes données dans un environnement connu et un contexte stable
4. Innovation / amélioration continue	/
5. Apprentissage et actualisation des compétences	Identifier et utiliser différentes manières d'apprendre courantes dans un environnement connu
6. Communication orale	Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés
7. Communication écrite	Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes
8. Orientation client	Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée
9. Travail en équipe	Collaborer avec les membres de son équipe en situant le rôle de chacun et sa propre position dans le groupe
10. Influence et persuasion	Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini
11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates	Ecouter de manière attentive et bienveillante ses interlocuteurs, prendre en compte leurs contraintes, leurs retours et points de vue dans un contexte connu et stable
12. Persévérance	Identifier les effets des difficultés rencontrées ou des échecs subis sur son activité et sa motivation
13. Traitement de situations sources de tension	Identifier les actions et comportements générateurs de troubles pour soi et pour les autres dans des situations habituelles, un contexte sous pression stable (rythme, délais, ...)
14. Adaptabilité / réactivité / proactivité	Réagir positivement face à un événement, une sollicitation imprévue et y répondre rapidement dans un contexte simple et connu
15. Rigueur et fiabilité	Mettre en œuvre de manière durable et continue les méthodes, consignes, procédures et réglementations dans le cadre d'une activité prescrite
16. Prise d'initiative et gestion des aléas	Mettre en œuvre la procédure / le mode opératoire adapté(e) au traitement d'un ensemble restreint d'aléas liés à son activité et alerter en cas de difficulté ou de situation nouvelle

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement
17. Capacités manuelles et pratiques	Réaliser des manipulations manuelles simples nécessitant une dextérité

Domaines de connaissances

NSF	Forma -code	Domaine de connaissances mobilisés (*)	Niveau d'approfondissement			
			1	2	3	4
122	13154	ECONOMIE	X			
312	34592	ENTRETIEN VENTE		X		
311	31754	MANUTENTION		X		
311	31721	ENTREPOSAGE STOCKAGE		X		
312	34597	MARCHANDISAGE	X			
221	21547	BONNES PRATIQUES HYGIENE AGROALIMENTAIRE		X		
221	21572	REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE	X			