

→ DESCRIPTIF DU MÉTIER

Les commerciaux sur site en commerces de gros accueillent et accompagnent les clients dans leur choix de produits et de services sur un lieu de vente. Ils mettent en valeur des produits sur le lieu de vente, réalisent les encaissements ainsi que les documents supports à la transaction commerciale.

Principales missions et activités

- Traitement des demandes des clients sur un lieu de vente.
- Mise en valeur des produits et des collections dans le point de vente.
- Réalisation des encaissements et des documents supports à la transaction commerciale.
- Suivi des commandes et livraisons

Spécificité

S'adresser, en grande majorité, à des clients professionnels qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de connaissance des produits.

→ POSITIONNEMENT DU CQP dans la CCN des Commerces de gros (3044)

Le CQP Vente sur site se situe au niveau IV, échelon 2, dans la classification de la Convention Collective Nationale (CCN) des commerces de gros.

→ PUBLICS CONCERNÉS

- Nouveaux embauchés, jeunes ou adultes.
- Salariés présentant des besoins de développement de compétences.
- Salariés souhaitant suivre un parcours d'évolution professionnelle, voire changer de métier.

→ DOMAINES DE COMPÉTENCES

Organiser un espace de vente

- Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions.
- Évaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives.
- Dynamiser l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

- Établir un contact et un climat de confiance.
- Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente.
- Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise.
- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client.
- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections.
- Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services.
- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client.
- Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client.

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

- Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client.
- Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation et les recommandations liées au secteur d'activité et le contexte du client.
- Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients.
- Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client.

Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente

- Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente.
- Prendre en compte l'ensemble des clients dans le magasin et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente.
- Analyser au travers du système de GRC l'information disponible sur l'activité d'un client, son organisation, ses pratiques et comportements d'achat, en vue d'en identifier les besoins.
- Associer aux produits proposés une offre de services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des ressources disponibles.
- Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits sur le système de GRC et en orientant le client vers des produits de substitution ou complémentaires.
- Identifier les informations permettant de repérer la solvabilité du client.
- Chiffrer la proposition commerciale en fonction des quantités demandées.
- Négocier les conditions de vente (produits, prix, mode de règlement, délai, remises, livraison, mise en attente...) dans le respect des règles de l'entreprise.

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- Recevoir et écouter une réclamation.
- Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée.
- Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier.
- Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige.
- Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise.

Traiter les commandes et les livraisons clients

- Prendre en compte les contraintes et les spécificités du client lors de l'enregistrement de la commande.
- Organiser les livraisons clients.
- Élaborer l'ensemble des documents administratifs et commerciaux nécessaires au traitement d'une transaction commerciale et à la préparation d'une livraison, en utilisant le logiciel de gestion interne.

→ PARCOURS DE FORMATION PRÉCONISÉ

	Formation interne ou externe	Volumes horaires préconisés
Compétence 1 Organiser un espace de vente	Module 1.1 Merchandising	De 7 h à 14 h
	Module 1.2 Présentation marchande des produits	De 7 h à 21 h
Compétence 2 Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Module 2.1 Les différentes phases d'un entretien de vente	De 21 h à 84 h
	Module 2.2 La relation commerciale	De 7 h à 14 h
	Module 2.3 Le chiffrage de la proposition commerciale	De 3 ½ h à 14 h
Compétence 3 Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise	Module 3 Formation produit	De 21 h à 84 h
Compétence 4 Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente	Module 4.1 L'accueil en magasin	7 h
	Module 4.2 La réglementation commerciale en magasin	De 3 ½ h à 14 h
	Module 4.3 La vente sur site	De 7 h à 14 h
	Module 4.4 Le fichier client	7 h
Compétence 5 Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Module 5.1 Les étapes de traitement d'une réclamation	De 7 h à 21 h
	Module 5.2 La gestion des situations relationnelles difficiles	
Compétence 6 Traiter les commandes et les livraisons clients	Module 6.1 Les commandes fournisseurs et la réception	De 3 ½ h à 7 h
	Module 6.2 La préparation, l'expédition et le suivi des commandes clients	De 3 ½ h à 7 h
	Module 6.3 L'élaboration des documents administratifs et commerciaux	De 3 ½ h à 7 h

→ MODALITÉS D'ÉVALUATION

	Évaluation en entreprise	Évaluation externe
Compétence 1	Exercice pratique d'implantation d'un meuble ou d'un linéaire	Entretien d'évaluation
Compétence 2		
Compétence 3	Entretien de vente	
Compétence 4		
Compétence 5	Entretien sur le traitement des réclamations	Mise en situation simulée
Compétence 6	Exercice pratique de traitement de commandes et de livraisons	Entretien d'évaluation

PLUS D'INFORMATIONS ?

Référentiels d'activités, de compétences et de certification à télécharger :

- Confédération Française du Commerce Interentreprises (CGI). Tél. 01 44 55 35 00 - www.cgicampus.fr
- Intergros, OPCA de la branche. Tél. 01 60 95 44 44 - www.intergros.com