

12. REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Branche professionnelle des commerces de gros

Secteur non alimentaire

1. Réaliser un acte de vente
2. Conseiller les clients
3. Gérer les commandes des clients
4. Gérer le magasin
5. Participer à la sélection des collections
6. Assurer le suivi de la relation client

Version du 30/6/04

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

« Vendeur conseil décoration »
Secteur non alimentaire

Missions principales du métier	Accueillir les clients, vendre et conseiller, participer à la sélection des collections. Effectuer le suivi administratif et relationnel des clients, gérer les stocks				
Autre dénomination du métier	Vendeur conseil				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	78 %	17 %	-	5 %	-
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Véhicule léger, ordinateur, matériel à teinter, transpalette				

REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Secteur non alimentaire

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les produits vendus : prix, composition, classement, dimension, coloris, utilisation... - Les familles de produits : peinture, papiers peints, tissus, revêtements, tringlerie, accessoire, outillage, vitrerie, décoration - Les références des produits - Les catalogues de produits. - Les fiches techniques des produits - Les produits et accessoires associés - Les nomenclatures de références par fournisseur - Les fournisseurs (délai de livraison, fournisseurs privilégiés) - Les outils de mesure ou de découpe : ciseaux, cutter, mètre, calculatrice - Les fiches client - Le domaine de la décoration : carrelage, mobilier, luminaires, architecture, ambiance - Les procédures liées à la gestion des documents en vigueur dans l'entreprise (circuit des documents, factures, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter les références des produits (catalogues, nomenclature) - Analyser les caractéristiques des fiches techniques des produits - Présenter un produit au client (caractéristiques, utilisation, conseils...) - Présenter des échantillons de catalogue pour permettre au client de comparer les produits - Conseiller des lieux (magasins), des contacts dans le domaine de la décoration - Se tenir informé des évolutions du domaine de la décoration - Identifier la disponibilité des produits demandés (délai de livraison fournisseur) - Compléter la fiche client - Mesurer les supports (pièces...) sur plan - Vérifier la disponibilité constante des produits sur les rayons - Ranger le magasin régulièrement (étagères ...) - Veiller à l'entretien du point de vente et du matériel - Appliquer les procédures en vigueur liées à la gestion des documents

REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Secteur non alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : REALISER UN ACTE DE VENTE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les clients (nom, caractéristiques des surfaces de travaux : localisation, supports, dimension, superficie, luminosité, mobilier, teintes, matières...) - Le fichier des "mauvais payeurs" - Le logiciel de gestion de produit, de client interne à l'entreprise - Les modalités de rédaction du bon de commande - Les produits qui se vendent le mieux - Les modalités de rédaction d'un devis - La machine à teinter - Le fonctionnement du scanner - Le fonctionnement du mélangeur - Les factures et autres documents commerciaux - Les modalités de remise client en vigueur dans l'entreprise - Les promotions en cours 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter un comportement convivial (sourire...) en vue d'accueillir un client - Se rendre disponible auprès d'un client - Questionner le client pour connaître ses attentes, ses besoins - Etablir un dialogue avec le client - Etablir une relation de confiance avec un client - Identifier le besoin réel du client en tenant compte de ses réponses - Développer un argumentaire spécifique selon les objections du client - Adapter son argumentaire, son comportement en fonction du type de client (professionnels, particuliers...) - Proposer des produits adaptés au besoin du client - Proposer un produit de substitution répondant aux besoins du client - Proposer des produits complémentaires au choix initial du client - Proposer les promotions en cours dans le respect de la politique commerciale - Cibler les goûts du client - Identifier le budget du client - Répondre à un client par téléphone - Présenter des produits privilégiés au client (produits d'entreprise, référencés...) - Inciter le client à choisir des produits privilégiés - Commander des échantillons pour le client par rapport à sa sélection dans les collections - Réaliser un devis écrit ou oral - Proposer plusieurs devis selon le prix et le budget du client pour lui permettre de faire un choix

Vendeur conseil décoration

	<ul style="list-style-type: none"> - Argumenter justifier par des arguments techniques le prix des produits - Réaliser la teinte des produits (mélanger la "base" et les colorants) - Contrôler la teinte pour vérifier l'adéquation avec la teinte demandée - Déterminer la quantité de produit nécessaire à la réalisation - Renseigner les éléments de commande sur ordinateur (quantité, fournisseur, référence, prix, conditionnement) - Téléphoner au fournisseur en présence du client pour connaître la disponibilité du produit - Demander un acompte au client en cas de commande du produit - Etablir la facture ou le bon de livraison - Identifier les clients réputés "mauvais payeurs" et obtenir l'accord de la direction pour les servir - Encaisser le règlement - Indiquer au chauffeur d'encaisser le solde du règlement en cas de livraison - Prévenir le chauffeur d'une livraison à effectuer (date/heure) - Convenir d'une date de livraison avec le client - Décider des remises accordées en fonction des modalités en vigueur dans l'entreprise et en fonction du client - Gérer plusieurs activités simultanément en préservant la relation avec le client - Conclure l'acte de vente par l'obtention d'un accord définitif du client
<p>Résultats : Une vente réalisée dans les meilleures conditions pour le client et pour l'entreprise Un client satisfait et fidélisé, prêt à recommander le magasin auprès de ses connaissances</p>	

REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Secteur non alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : CONSEILLER LES CLIENTS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les clients (nom, caractéristiques des surfaces de travaux : localisation, supports, dimension, superficie, luminosité, mobilier, teintes, matières...) - Le logiciel de gestion de produit, de client interne à l'entreprise - Les produits qui se vendent le mieux 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir une relation de confiance avec un client - Apporter un conseil technique sur les produits - Proposer des produits adaptés au besoin du client - Proposer des produits complémentaires au choix initial du client - Identifier le savoir faire du client, sa capacité à utiliser le produit - Conseiller le client sur l'utilisation du produit - Conseiller au client un produit mieux adapté à son besoin que celui initialement demandé - Conseiller techniquement les clients par téléphone - Se rendre chez le client pour identifier l'état des supports et autres caractéristiques - Adapter son conseil aux caractéristiques des supports du client - Présenter des produits précis, adaptés au projet du client et à son environnement (techniques, décoratifs...) - Apporter des conseils sur la décoration d'intérieur du client - Communiquer des coordonnées d'entreprises pouvant réaliser les travaux du client - Mesurer sur place des pièces, des fenêtres ... - Trouver des solutions rapidement pour répondre aux demandes du client - Proposer des démonstrations d'utilisation des produits ou des matériels - Evaluer la pertinence de démarrer un chantier chez un client - Informer l'attaché technico-commercial d'un client susceptible d'ouvrir un compte
<p>Résultats : Un client satisfait et fidélisé, prêt à recommander le magasin auprès de ses connaissances</p> <p>Des conseils apportés pertinents et adaptés au besoin du client</p>	

REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Secteur non alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : GERER LES COMMANDES DES CLIENTS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les bons de commande client en attente- Les bons de commande fournisseur- Le bon de livraison- Le bon de préparation- Le logiciel de gestion interne à l'entreprise (client, fournisseur, stocks...)- Les factures- Les horaires de prise de commande et de livraison- Les fiches de tarif- Les modalités de rédaction du bon de commande	<ul style="list-style-type: none">- Editer un bon de commande client- Contrôler la disponibilité des produits à commander dans l'entreprise ou chez le fournisseur- Editer un bon de commande par fournisseur- Prendre des commandes par téléphone- Transmettre le bon de commande par fax au fournisseur- Noter le délai éventuel de livraison sur le bon- Attribuer un numéro à la commande- Vérifier sur l'accusé de réception du fax que la commande a bien été reçue- Vérifier régulièrement que les délais de livraison n'ont pas été modifiés- Réceptionner les marchandises- Vérifier l'adéquation du bon de livraison avec la commande et avec le contenu du colis- Contrôler l'état du produit, les quantités, les références des produits- Refuser la marchandise si elle n'est pas conforme à la commande (état, caractéristiques...)- Signer le bon de livraison- Noter des commentaires, des réserves sur le bon de livraison en cas de besoin- Transmettre les réclamations au fournisseur en cas de problème sur les produits- Renseigner sur ordinateur l'entrée en stock pour permettre la facturation- Préparer une commande client à partir du bon de commande- Etablir les factures pour les clients (particuliers, professionnels)

Vendeur conseil décoration

	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir un bon de livraison (pour les professionnels en compte) - Prévenir le client lorsque la marchandise est réceptionnée - Relancer le client lorsqu'il tarde à venir chercher la marchandise - Prévenir le client en cas de retard de livraison - Contacter le fournisseur en cas de retard ou de non réception de la commande - Respecter les horaires de passation et de réception des commandes - Consulter régulièrement les commandes en cours pour assurer leur suivi - Contacter le fournisseur en cas de non respect d'une tarification spéciale - Trouver des solutions rapidement en cas de situation problématique avec le fournisseur - Gérer des situations avec le client ou avec le fournisseur par téléphone
<p>Résultats : Un suivi de commande efficace Un fonctionnement efficace des commandes pour une facturation rapide et une satisfaction du client</p>	

REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Secteur non alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : GERER LE MAGASIN	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- La disposition du magasin (les zones efficaces pour la vente)- Les prix d'achat (selon les procédures en vigueur dans l'entreprise)- Le logiciel de gestion de produit interne- Les modalités d'inventaire- Le journal de caisse- Le bordereau de remise de chèque- Le bordereau de remise d'espèces- Les clients (nom, caractéristiques des surfaces de travaux : localisation, supports, dimension, superficie, luminosité, mobilier, teintes, matières...)	<ul style="list-style-type: none">- Adapter le contenu des vitrines, étalages en fonction des collections et des tendances- Choisir les produits à positionner, à mettre en valeur- Choisir l'harmonie des couleurs et des matières dans la décoration du magasin- Favoriser les produits en promotion (positionnement, affiches...)- Assurer une rotation des collections présentées- Identifier le bon emplacement des produits pour les mettre en valeur- Changer régulièrement la décoration du magasin- Changer la disposition des produits pour dynamiser le magasin et inciter le client à les découvrir- Modifier les étiquettes prix lors des changements de prix- Veiller régulièrement à ce que les stocks soient approvisionnés- Consulter le logiciel de gestion des stocks- Identifier les dysfonctionnements dans la gestion des stocks (produit manquant, logiciel mal renseigné ...)- Ajuster les limites de commandes pour un produit précis (seuil minimum, maximum)- Réaliser un inventaire des stocks régulièrement- Enregistrer le comptage sur le logiciel de gestion des stocks- Rechercher les raisons des écarts entre le comptage et le logiciel et en identifier si possible les raisons

Vendeur conseil décoration

	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer un arrêté de caisse : compter les espèces, chèques... - Effectuer les virements et les remises en banque - Justifier les écarts d'encaissement - Renseigner le journal de caisse (informatique ou cahier) - Transmettre les encaissements et les factures à la banque ou au service compétent - Archiver les devis - Rédiger des notes d'information pour informer les services compétents des évènements client - Transmettre des éléments de suivi des clients aux services compétents (notamment ATC) - Faciliter l'intégration d'un nouvel embauché - Planifier avec l'ensemble de l'équipe de vente les congés, absences pour assurer la bonne marche du magasin - Maintenir une bonne ambiance dans le magasin
<p>Résultats : Une organisation efficace contribuant à une gestion efficiente du magasin Un magasin attrayant pour le client contribuant à le fidéliser</p>	

REFERENTIEL METIER

« Vendeur conseil décoration »

Secteur non alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : PARTICIPER A LA SELECTION DES COLLECTIONS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les représentants et les procédures de rendez-vous en vigueur dans l'entreprise - Les critères de sélection : relation avec le fournisseur, prix produits collections, produits (qualité, connaissance du produit), type de client - Les tarifs négociés par la centrale ou les acheteurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les représentants sur rendez vous dans le respect des procédures en vigueur - Organiser la présentation des collections pour informer les vendeurs des nouvelles collections ou tendances - Etablir une relation conviviale et de confiance avec les représentants - Effectuer une sélection sur des critères définis - Identifier les collections déjà présentes dans le magasin pour en choisir de nouvelles - Commander les échantillons auprès du représentant dans la limite du budget alloué - Transmettre le choix effectué au service compétent pour valider - Réceptionner les échantillons, collections - Renseigner la commande sur informatique - Négocier des avantages (collections gratuites, Kit vitrine) - Favoriser les fournisseurs de produits destinés aux professionnels
<p>Résultats : De bonnes relations entretenues avec les représentants Un choix de collections pertinent en lien avec les besoins des clients Des avantages obtenus auprès des représentants dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise</p>	

REFERENTIEL METIER

« Vendeur expo sanitaire » Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : ASSURER LE SUIVI DE LA RELATION CLIENT	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches techniques de suivi (confection, pose...) - Les clients professionnels : peintre, tapissier, poseur de sol - La feuille (ou autre document) de relance client - Les factures - Les modalités particulières de règlement suivant les clients - Le fichier des "mauvais payeurs" - Les comptes client - Le formulaire d'ouverture de compte - Les clients (nom, caractéristiques des surfaces de travaux : localisation, supports, dimension, superficie, luminosité, mobilier, teintes, matières...) - Le logiciel de gestion de produit, de client interne à l'entreprise - Les modalités de gestion des commandes et des devis - Les pratiques en matière de remboursement de marchandise ou d'échange 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le suivi des devis réalisés - Identifier les raisons d'une hésitation d'un client - Apporter des compléments d'information au client - Transmettre les éléments techniques aux sous traitants du client pour lui permettre de réaliser les travaux (confection, pose) - S'informer lors de la visite du client au magasin de la bonne réalisation des travaux - Recueillir et transmettre les problèmes ou litiges liés aux produits vendus - Exposer le problème sur les produits aux fournisseurs - Mettre en œuvre les actions nécessaires pour résoudre le problème : remplacement, réduction sur le prochain achat, remboursement - Trouver des solutions rapidement en situation problématique - Maintenir un bon climat relationnel avec le client - Contacter le client pour le relancer sur le paiement - Renseigner le formulaire d'ouverture de compte et le transmettre au service compétent - Informer un client d'un retard de livraison - Relancer un client qui tarde à venir chercher sa marchandise - Organiser la livraison des produits chez le client - Remonter les informations relatives au client que suivent les ATC - Echanger des conseils techniques sur les produits avec l'ATC - Recueillir des informations sur les actualités sur le terrain, dans l'agence auprès des ATC - Accueillir les clients et fournisseurs lors des journées portes ouvertes
<p>Résultats : Gérer le suivi des clients avec efficacité, pour les fidéliser Des réponses adaptées aux besoins des clients apportées de façon rapide Une communication efficace avec l'ensemble des acteurs de l'agence (du point de vente)</p>	