

## CQP vente sur site en commerce de gros

### Description de la qualification

Les commerciaux sur site en commerce 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, gèrent les stocks et suivent les commandes. Leur spécificité est de s'adresser dans leur grande majorité à des clients professionnels, qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de connaissance des produits.

### Appellations du métier

- Vendeur conseil
- Vendeur show-room
- Vendeur comptoir
- Vendeur expo
- Vendeur magasin
- Vendeur sédentaire
- Vendeur libre-service
- Vendeur sur site
- Vendeur sur le carreau

### Cadres d'exercice les plus fréquents

#### Secteur d'activité et taille des entreprises

Le commerce de gros compte environ 350 000 salariés, exerçant leurs activités dans 17 secteurs d'activités, représentant autant de types de produits et de circuits de distribution, regroupés dans trois « familles » :

- produits alimentaires,
- produits non alimentaires,
- produits liés aux échanges interindustriels.

Le secteur se compose d'entreprises de grande taille et de nombreuses entreprises de petite taille, 73 % ayant moins de 10 salariés.

#### Responsabilité et autonomie caractérisant les types d'emploi ciblés

L'activité de vente sur site en commerce interentreprises s'exerce au sein d'un lieu de vente sous la responsabilité directe d'un responsable commercial, d'un directeur d'exploitation, d'un responsable d'agence, de point de vente, de succursale ou d'un responsable produit.

## Référentiel d'activités

### Traitement des demandes des clients sur un lieu de vente

- Accueil des clients dans le lieu de vente
- Information sur les produits et les services
- Calcul des quantités nécessaires en fonction des besoins du client
- Prise de commande sur support informatique
- Information sur les délais et les modalités de livraison
- Information sur l'unité optimum de commande, notamment en vue du transport

### Suivi des commandes et livraisons

- Réapprovisionnement auprès des fournisseurs
- Réception et contrôle des marchandises commandées
- Transmission des réclamations fournisseurs
- Réalisation des documents accompagnant la livraison
- Suivi de la réception des marchandises ou de leur enlèvement par les clients
- Suivi de la bonne fin de la commande
- Collecte et diffusion des informations sur les réclamations clients
- Diffusion d'informations aux clients sur le suivi de leurs commandes, la livraison, les paiements

### Mise en valeur des produits et suivi des stocks du point de vente

- Mise en valeur des produits et des collections dans le point de vente
- Surveillance de la propreté des gondoles et des produits
- Rotation des produits et des collections et mise en valeur des nouveautés
- Contrôle de l'étiquetage des produits
- Réalisation d'inventaires
- Suivi des stocks
- Réalisation d'opérations de promotion

### Gestion administrative et financière du lieu de vente

- Réalisation de devis ou envoi de tarifs (pour les produits sujets à de fortes variations de prix)
- Transmission des éléments nécessaires pour la réalisation des factures et bons de commande
- Réalisation ou suivi des encaissements
- *Réalisation des arrêtés de caisse et tenue du journal de caisse*
- *Archivage des devis*
- *Suivi administratif des événements clients*

## Référentiel de compétences

*(Les compétences en italique pourront être communes à plusieurs CQP)*

### Compétence 1 – 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,
- Evaluer 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.

### Compétence 2 – Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

- *Etablir 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*
- *Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client*

### Compétence 3 - Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité

- *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*
- *Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client*

### Compétence 4 – Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente

- Organiser ses activités pour se rendre disponible à tout moment pour les clients entrant dans l'espace de vente,
- Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente,
- Analyser l'activité d'un client ou d'un prospect professionnel, son organisation, ses pratiques et comportements d'achat, ses projets en vue d'en identifier les besoins,

## DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

- 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 et en orientant le client vers des produits de substitution ou complémentaires,
- Chiffrer la proposition commerciale en fonction des quantités demandées,
- Négocier les conditions de vente (produits, prix, mode de règlement, délai, livraison, mise en attente, ...) dans le respect des règles de l'entreprise

### **Compétence 5 – Analyser la rotation des stocks et organiser leur écoulement**

- Analyser la rotation des produits et détecter les rotations anormales,
- Evaluer le niveau des stocks et déclencher les réapprovisionnements nécessaires,
- Identifier les produits à promouvoir en fonction de l'état des stocks,
- Concevoir des offres promotionnelles compatibles avec l'état des stocks et la politique commerciale de l'entreprise

### **Compétence 6 – Traiter les commandes et livraisons des clients**

- Enregistrer le suivi des commandes auprès des fournisseurs,
- Enregistrer le suivi des commandes des clients
- Organiser les livraisons clients,
- Elaborer l'ensemble des documents administratifs nécessaires au traitement d'une commande et à la préparation d'une livraison, en utilisant le logiciel de gestion interne,
- Réaliser l'ensemble des documents commerciaux nécessaires à la transaction commerciale : devis ou envoi de tarifs<sup>1</sup>, factures, bons de commande, ... en utilisant le logiciel de gestion interne,

### **Compétence 7 – Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale**

- *Recevoir et écouter une réclamation,*
- *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 en vigueur*

---

<sup>1</sup> Produits sujets à de fortes variations de prix

## Critères d'évaluation

### Compétence 1 – Organiser un espace de vente

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions,</li> <li>● Evaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives,</li> <li>● Dynamiser l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits.</li> </ul>	<i>La présentation des produits met en valeur les produits et les promotions</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'organisation de l'espace de vente permet aux clients de découvrir les nouveaux produits</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le lieu de vente est propre, accueillant, rangé, chaleureux, attrayant dans la durée</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les gondoles, les produits, l'espace de vente sont propres</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La mise en scène des produits dans l'espace de vente est attirante pour les clients</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les différentes gammes ou familles de produits sont positionnées de manière cohérente dans l'espace de vente</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER**

**Compétence 2 – Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre à des clients ou à des prospects**

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Etablir un contact et un climat de confiance,</li> <li>● Mener une découverte des besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente,</li> <li>● Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise,</li> <li>● Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client,</li> <li>● Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections,</li> <li>● Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services,</li> <li>● Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client</li> <li>● Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client</li> </ul>	<i>Dès la prise de contact, une mise en confiance du client est recherchée</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le client ou le prospect est conduit à s'exprimer par un questionnaire adapté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les demandes du client sont reformulées et des accords intermédiaires sont recherchés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le questionnaire permet d'identifier les besoins du client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'argumentaire suscite l'intérêt du client ou du prospect</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'argumentaire est pertinent et bien construit</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les signes d'attention du client ou du prospect sont repérés au cours de l'entretien et permettent de réajuster l'argumentaire</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le client est accompagné dans son choix de produits dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les réponses aux objections sont adaptées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La décision prise par le client ou son achat est valorisé</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Lors d'une première commande, les consignes ou protocoles en vigueur sont mis en œuvre en lien avec les services concernés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER**

**Compétence 3 - Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité**

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client</li> <li>● Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation liée au secteur d'activité et le contexte du client</li> <li>● Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client</li> </ul>	<i>Les principales caractéristiques techniques des produits proposées par l'entreprise sont identifiées et expliquées avec clarté, en mettant en valeur le « bénéfice client »</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les besoins du client et les caractéristiques techniques de sa demande sont identifiées grâce à un questionnement adapté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les produits et services répondant aux besoins du client sont identifiés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La réglementation (hygiène sécurité, ...) et les recommandations propres à l'activités sont prises en compte dans le conseil technique apporté au client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les produits et services retenus sont présentés au client ainsi que leurs limites et conditions d'utilisation</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les réponses aux questions du client et l'argumentaire technique présenté sont précis et exacts</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'attention du client est alertée si les produits qu'il choisit ou la quantité demandée ne correspondent pas à ses besoins ou à la capacité de ses équipes à les utiliser</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des informations sont recueillies auprès des clients sur les produits et services proposés par la concurrence</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La qualité des produits est régulièrement vérifiée, par des tests ou un recueil d'informations auprès des clients</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des informations sur les nouveaux produits sont recherchées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

### Compétence 4 – Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organiser ses activités pour se rendre disponible à tout moment pour les clients entrant dans l'espace de vente,</li> <li>● Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente,</li> <li>● Analyser l'activité d'un client ou d'un prospect professionnel, son organisation, ses pratiques et comportements d'achat, ses projets en vue d'en identifier les besoins,</li> <li>● Associer aux produits proposés une offre de services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des ressources disponibles,</li> <li>● Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits et en orientant le client vers des produits de substitution ou complémentaires,</li> <li>● Chiffrer la proposition commerciale en fonction des quantités demandées,</li> <li>● Négocier les conditions de vente (produits, prix, mode de règlement, délai, livraison, mise en attente, ...) dans le respect des règles de l'entreprise</li> </ul>	<i>Le vendeur se rend disponible auprès du client dès que possible</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Il adopte une attitude conviviale en vue d'engager le dialogue avec lui (sourire, mot aimable, présentation)</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Il signifie au client par un geste, une attitude, une parole qu'il l'a reconnu</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les informations essentielles sur le client sont identifiées, mémorisées et partagées avec les autres membres de l'équipe</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des produits complémentaires correspondant aux besoins du client sont proposés, son attention est attirée vers les opérations promotionnelles ou les produits nouveaux susceptibles de l'intéresser</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les services ou produits complémentaires proposés tiennent compte de la politique commerciale de l'entreprise et des ressources disponibles</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La disponibilité des produits demandés et les délais d'approvisionnement sont vérifiés et communiqués au client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La commande est chiffrée avec justesse en tenant compte des quantités demandées et de la politique commerciale de l'entreprise</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'adhésion du client sur les produits, le prix, le délai de règlement, d'approvisionnement est obtenue</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La décision de vendre au client tient compte du montant de ses encours et des limites fixées par l'entreprise</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le montant de l'encours est précisé au client avec discrétion et sans agressivité</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER**

**Compétence 5 – Analyser la rotation des stocks et organiser leur écoulement**

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analyser la rotation des produits et détecter les rotations anormales,</li> <li>● Evaluer le niveau des stocks et déclencher les réapprovisionnements nécessaires,</li> <li>● Identifier les produits à promouvoir en fonction de l'état des stocks,</li> <li>● Concevoir des offres promotionnelles compatibles avec l'état des stocks et la politique commerciale de l'entreprise</li> </ul>	<i>Les taux de rotation des principaux produits en fonction des périodes de l'année, des familles de produits, de la typologie de la clientèle et du territoire commercial sont identifiés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les seuils de rotation dits « anormaux » sont identifiés et expliqués</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>En cas de rotation anormale, les mesures adaptées sont prises</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le niveau des stocks est évalué régulièrement et avec justesse</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les approvisionnements sont déclenchés suffisamment tôt pour éviter des ruptures</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des offres promotionnelles sont proposées en fonction de l'état des stocks, du niveau des ventes, de la saison, de la qualité du produit, ...</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les offres promotionnelles proposées sont pertinentes</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<i>Les retours de stocks sont effectués régulièrement vers les fournisseurs</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

## DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

### Compétence 6 – Traiter les commandes et livraisons des clients

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Enregistrer le suivi des commandes auprès des fournisseurs,</li> <li>● Enregistrer le suivi des commandes des clients</li> <li>● Organiser les livraisons clients,</li> <li>● Elaborer l'ensemble des documents administratifs nécessaires au traitement d'une commande et à la préparation d'une livraison, en utilisant le logiciel de gestion interne,</li> <li>● Réaliser l'ensemble des documents commerciaux nécessaires à la transaction commerciale : devis ou envoi de tarifs<sup>2</sup>, factures, bons de commande, ... en utilisant le logiciel de gestion interne</li> </ul>	<i>Les commandes correspondant aux réapprovisionnements sont passées auprès des fournisseurs adéquats en tenant compte des délais de livraison et des coûts de transport</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le respect des délais de livraison par les fournisseurs sont régulièrement surveillés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les fournisseurs sont relancés et les clients avertis en cas de retard dans la livraison</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les livraisons en provenance des fournisseurs sont vérifiées et les anomalies signalées (conformité avec la nature et la quantité des produits commandés, état de réception des colis, ...)</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les clients sont rapidement informés de l'arrivée de leur commande et sont relancés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les livraisons sont organisées en tenant compte des ressources disponibles dans l'entreprise, des coûts de transport et des délais négociés avec les clients</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les éléments nécessaires à l'établissement des documents administratifs et commerciaux sont identifiés et transmis aux services adéquats</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les fonctionnalités du logiciel de gestion interne sont maîtrisées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le vendeur vérifie systématiquement par les moyens appropriés que la marchandise préparée est celle que le client a sélectionnée en magasin</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<sup>2</sup> Produits sujets à de fortes variations de prix

**DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER**

**Compétence 7 – Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale**

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recevoir et écouter une réclamation,</li> <li>● Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier,</li> <li>● Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige,</li> <li>● Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures en vigueur</li> </ul>	<i>Le fonctionnement et les règles commerciales de l'entreprise sont expliqués avec clarté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Lors d'une réclamation, les raisons sont identifiées grâce à un questionnaire adapté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le conflit avec le client est désamorcé par une écoute adaptée et active</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le bien-fondé du litige est recherché en effectuant des recherches dans l'historique des ventes</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les réclamations ou litiges, une fois analysés, sont transmis à la personne compétente</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des propositions de règlement du litige ou de la réclamation sont identifiées, dans le respect des engagements pris envers le client et des protocoles en vigueur dans l'entreprise</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le client est satisfait de la manière dont a été traité le litige</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>