

# **5. REFERENTIEL METIER**

## **« Vendeur comptoir »**

*Branche professionnelle des commerces de gros*

Secteur interindustriel

1. Accueillir les clients
2. Conseiller techniquement les clients
3. Réaliser un acte de vente
4. Gérer les commandes
5. Participer au service après vente
6. Organiser la présentation des produits et l'animation du magasin

*Version du 14/4/2004*

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

## « **Vendeur comptoir** » Secteur interindustriel

<b>Missions principales du métier</b>	Prendre en charge les clients, les conseiller techniquement selon leurs besoins et réaliser un acte de vente Contribue à la gestion du point de vente par la mise en valeur des produits tout en assurant une vigilance sur les stocks				
<b>Autre dénomination du métier</b>	Vendeur sédentaire, Vendeur magasin, vendeur libre-service				
<b>Lieu d'exercice du métier</b>	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	100 %	-	-	-	-
<b>Matériel utilisé (véhicule notamment)</b>	Les outils informatiques de l'entreprise y compris en matière d'information				

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir » Secteur interindustriel

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"><li>- l'organisation de l'entreprise et de ses services</li><li>- la politique commerciale de l'entreprise</li><li>- Les différentes catégories de clients</li><li>- le fichier client</li><li>- la gamme de produits proposés</li><li>- les caractéristiques des produits commercialisés par l'entreprise</li><li>- la disponibilité des produits</li><li>- le stock minimum d'alerte pour les produits désignés par l'entreprise</li><li>- les services offerts</li><li>- les conditions et modalités de commercialisation des services proposés</li><li>- les supports d'information propres à l'entreprise</li><li>- la documentation sur les produits et services</li><li>- les fournisseurs</li><li>- les catalogues fournisseurs et fabricants</li><li>- les délais de commande</li><li>- les entreprises concurrentes</li><li>- les autres entreprises complémentaires en terme de produits et/ou prestations</li><li>- les caractéristiques de l'entreprise en matière d'aménagement et d'implantation</li><li>- la tarification pratiquée par l'entreprise et ses modalités d'application</li><li>- les sites Internet des fabricants</li><li>- les procédures en vigueur au sein de l'entreprise</li><li>- les différentes modalités de règlements</li><li>- les différentes modalités de livraison proposées par l'entreprise</li><li>- les caractéristiques des conditionnements des produits</li><li>- Les outils d'information de l'entreprise (y compris informatiques)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adapter son vocabulaire selon son interlocuteur</li><li>- Renseigner le fichier client des opérations effectuées</li><li>- Utiliser les outils d'information de l'entreprise</li></ul>

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir » Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : ACCUEILLIR LES CLIENTS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes catégories de clients (professionnels, particuliers, clients ou non)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter particuliers, clients ou non)</li> <li>- Veiller à se rendre disponible auprès du client dès que possible</li> <li>- Signifier au client par un geste, une attitude, une parole qu'on l'a reconnu (client habituel...)</li> <li>- Identifier un nouveau client, précédemment démarché ou non</li> <li>- Questionner un nouveau client pour identifier son domaine d'activité</li> <li>- Identifier la catégorie du client</li> <li>- Adopter un questionnement pertinent envers le client pour qu'il exprime son besoin, son attente</li> <li>- Identifier le besoin ou l'attente du client ou du nouveau client</li> <li>- Veiller à mettre le client en confiance, notamment dès les premiers instants de la relation commerciale</li> <li>- Identifier la typologie du client ou prospect</li> <li>- Proposer les services d'accueil de l'entreprise</li> <li>- Veiller à la propreté et à l'attractivité du lieu d'accueil (aménagement, éclairage, affichage) et alerter si nécessaire</li> <li>- Proposer de la documentation générale sur l'entreprise</li> <li>- Promouvoir l'activité de l'entreprise et l'offre commerciale</li> <li>- Orienter le client selon son besoin auprès de personnes compétentes</li> <li>- Faciliter la mise en relation du client avec une personne ressource de l'entreprise (reformulation des besoins, des attentes, ...)</li> <li>- Donner au client des informations sur la disponibilité des produits</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un accueil convivial et personnalisé pour préparer le client à l'acte d'achat Une première identification du besoin du client</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir » Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : CONSEILLER TECHNIQUEMENT LES CLIENTS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les évolutions techniques des différentes gammes de produits</li> <li>- les conditions d'usage réglementées des produits</li> <li>- les évolutions dans les usages des produits</li> <li>- les dates de péremption de certains produits</li> <li>- les normes et réglementations en vigueur</li> <li>- les normes de sécurité à respecter</li> <li>- les procédures d'agrément pour certains produits</li> <li>- les garanties sur les produits</li> <li>- les règles de mise à disposition des produits selon la catégorie de client</li> <li>- les installateurs agréés</li> <li>- les stages commerciaux et techniques des fabricants</li> <li>- les interlocuteurs techniques et commerciaux des fournisseurs et/ou fabricants</li> <li>- Les caractéristiques et les conditions d'utilisation des produits proposés à la vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionner de façon pertinente le client pour lui faire préciser son besoin ou son problème</li> <li>- Reformuler le besoin ou le problème du client pour en valider sa compréhension</li> <li>- Identifier le potentiel d'achat du client</li> <li>- Questionner le client pour identifier son environnement, ses contraintes, son budget, ses délais, ...</li> <li>- Tenir compte des caractéristiques propres au client dans la solution à apporter</li> <li>- Identifier les différentes solutions possibles pour répondre au besoin du client</li> <li>- Argumenter les différentes solutions possibles pour répondre au besoin du client</li> <li>- Valoriser les aspects techniques des solutions proposées de façon pertinente</li> <li>- Conseiller le client sur les modalités de mise en oeuvre ou d'installation des produits proposés</li> <li>- Evaluer la capacité du client à pouvoir mettre en oeuvre ou installer le produit</li> <li>- Conseiller des prestataires pour la mise en oeuvre ou l'installation du produit</li> <li>- Questionner le client pour qu'il précise ses besoins en termes de quantité souhaitée et de qualité exigée</li> <li>- Fournir les éléments pour établir un devis</li> <li>- Proposer de remettre au client des études ou documentations techniques</li> <li>- Réaliser une étude à la demande du client</li> <li>- Veiller à prendre en compte la politique commerciale de l'entreprise dans l'établissement du devis</li> <li>- Intégrer les spécificités de la demande du client dans la rédaction du devis</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des essais produits au client sans garantir le résultat de l'usage (condition d'application, de mise en place)</li> <li>- Respecter les règles en vigueur concernant la proposition de produits pour les particuliers ou les professionnels</li> <li>- Evaluer la pertinence de remettre un devis détaillé au client</li> <li>- Evaluer la quantité du produit demandé avant de proposer un prix</li> <li>- Argumenter auprès du client la solution finale proposée</li> <li>- Assurer un veille technique sur les produits et leur utilisation</li> <li>- Assurer une veille sur les exigences réglementaires et ou de sécurité</li> <li>- Transmettre au client ses connaissances sur les produits, dans l'intérêt du client</li> <li>- Informer le client des exigences en termes de réglementation et/ou de sécurité</li> <li>- Entretenir des relations étroites avec les services de SAV et de conseil à la vente des fabricants</li> <li>- Renseigner techniquement un client à la demande d'un représentant (vendeur itinérant)</li> <li>- Renseigner les clients par téléphone</li> <li>- Accompagner un client dans la définition de ses besoins pour ses projets ou chantiers futurs</li> <li>- Proposer aux clients de participer à des journées techniques, portes ouvertes organisées par l'entreprise</li> <li>- Proposer la rencontre entre clients et fabricants / fournisseurs</li> <li>- Mettre à jour sa documentation technique</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un conseil technique adapté aux besoins et contraintes du client  Un client satisfait de sa relation commerciale avec le vendeur  Des devis pertinents en adéquation avec la politique commerciale et financière de l'entreprise</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : REALISER UN ACTE DE VENTE</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- le fichier clients avec les conditions négociées</li> <li>- les devis négociés avec les clients</li> <li>- la tarification de vente nationale officielle</li> <li>- les promotions</li> <li>- les conditions générales et particulières d'achat du client</li> <li>- les conditions de vente de la société selon la catégorie de clients</li> <li>- les règles pour réaliser une vente par téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionner de façon pertinente le client pour lui faire préciser son besoin ou son problème</li> <li>- Reformuler le besoin ou le problème du client pour valider sa compréhension</li> <li>- S'informer de la réalisation préalable ou non d'un devis</li> <li>- Intégrer les données indiquées dans le devis</li> <li>- Négocier les conditions de vente : produits, prix, mode de règlement, délai, livraison, disponibilité ou mise en attente</li> <li>- Rédiger un bon de commande</li> <li>- Contrôler l'exactitude des éléments négociés dans le bon de commande</li> <li>- Négocier les conditions d'une vente au téléphone</li> <li>- Transmettre par fax ou mail les informations, devis, prix, remise, disponibilité ... demandés par un client au téléphone</li> <li>- Evaluer le risque de transmettre par fax ou téléphone des informations, devis, prix, remise, disponibilité, ... à un client</li> <li>- Demander la rédaction et la transmission du bon de commande par les clients en compte</li> <li>- Identifier la nature et les caractéristiques d'un client au téléphone</li> <li>- Valider la possibilité de communiquer des informations tarifaires à un client par téléphone</li> <li>- Confirmer par fax les informations données à un client au téléphone</li> <li>- Réceptionner des bons de commandes clients</li> <li>- Informer le client de la réception de son bon de commande</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler tous les éléments présents dans le bon de commande reçu en fonction des modalités négociées avec le client</li> <li>- Valider les modifications du bon de commande à l'initiative du client (prix, quantité, qualité, délai, ...)</li> <li>- Intégrer dans la négociation la situation du client par rapport aux ventes antérieures et leur règlement</li> <li>- Respecter les modalités de conditionnement des produits lors de la vente</li> <li>- Augmenter sur les promotions en cours</li> <li>- Proposer des produits complémentaires</li> <li>- Réaliser la vente additionnelle d'autres produits ou services</li> <li>- Négocier le SAV dans la vente de produits</li> <li>- Négocier la mise en route ou l'installation dans la vente de produit</li> <li>- Augmenter dans la négociation sur le rapport technicité du produit / prix / disponibilité</li> <li>- Identifier les clients non suivis par les représentants pour les relancer</li> <li>- Organiser les relances clients et leurs modalités selon les devis transmis et la catégorie des clients (option)</li> <li>- Relancer par courrier, fax ou téléphone un client pour lequel un devis a été établi afin de réaliser la vente</li> <li>- Réaliser une vente spontanée par la promotion d'un produit de saison ou faisant l'objet d'une offre commerciale</li> <li>- Adapter son argumentaire lors d'un appel téléphonique visant à réaliser une vente</li> <li>- Veiller à ce que les commandes passées par téléphone soient confirmées</li> <li>- Anticiper la vente de produits dont le client aura besoin selon ses chantiers ou projets en cours ou à venir</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Une vente réalisée selon les procédures internes de l'entreprise  Un bon de commande conforme aux besoins et contraintes du client et signé par lui  Un client satisfait et fidélisé</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir »

Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : GERER LES COMMANDES</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- le fichier clients avec les conditions négociées</li> <li>- les commandes en cours</li> <li>- la situation du client par rapport à ses règlements</li> <li>- les conditions de livraison demandées par le client</li> <li>- le fonctionnement et les interlocuteurs du service logistique</li> <li>- les modalités de facturation</li> <li>- les modalités de gestion des acomptes sur une commande</li> <li>- la procédure interne pour traiter les problèmes fournisseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser la préparation des commandes clients</li> <li>- Diriger le bon de préparation de la commande client</li> <li>- Déstocker les produits commandés disponibles</li> <li>- Inscrire en reliquat les produits commandés non disponibles</li> <li>- Saisir les reliquats pour permettre les commandes fournisseurs</li> <li>- Saisir la facture ou le bon de livraison</li> <li>- Editer la facture ou le bon de livraison pour le service logistique (chauffeur)</li> <li>- Editer la facture pour le client particulier</li> <li>- Isoler les produits faisant l'objet de commandes</li> <li>- Identifier à quels clients sont destinés les produits sortis et isolés</li> <li>- S'assurer de l'enlèvement des livraisons et des commandes</li> <li>- Identifier les commandes incomplètes en vue de déclencher une commande auprès des fournisseurs</li> <li>- Organiser et gérer les livraisons en tenant compte des commandes incomplètes</li> <li>- Négocier avec le client la livraison d'une commande incomplète</li> <li>- Arbitrer sur l'éventuelle livraison d'un client selon l'état des règlements effectués par le client à l'entreprise</li> <li>- Informer le service logistique des commandes à livrer</li> <li>- Mettre à disposition les commandes préparées en vue d'un enlèvement par le client</li> </ul>

Vendeur comptoir

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer les clients de la possibilité d'enlever leur marchandise</li> <li>- Informer les clients des conditions et date de livraison</li> <li>- Accompagner le chargement des produits pour un client venant enlever sa commande</li> <li>- Encaisser dans certains cas le paiement de la commande avant enlèvement</li> <li>- Négocier un acompte avant livraison</li> <li>- Encaisser le paiement des produits spécifiques non stockés et commandés</li> <li>- Prévenir le client d'un retard de livraison</li> <li>- Participer avec le service achat et/ou avec le fournisseur à la résolution d'un problème de livraison</li> <li>- Gérer des acomptes de commandes (livraison en deux fois, par exemple)</li> <li>- Enregistrer des modifications de commandes avant livraison</li> <li>- Traiter des modifications de commande avant livraison</li> <li>- S'assurer de la concordance entre le bon de livraison et la facture à la suite d'une modification de commande</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un traitement des commandes optimisé en fonction des besoins du client  Des commandes réglées  Des clients satisfaits  Les procédures internes à l'entreprise respectée</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : PARTICIPER AU SERVICE APRES-VENTE</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures en vigueur pour la gestion des réclamations</li> <li>- les services SAV de l'entreprise, ou de prestataires extérieurs</li> <li>- les modalités de gestion des retours, échanges...</li> <li>- Les caractéristiques et les conditions de mise en œuvre des produits</li> <li>- les évolutions techniques des différentes gammes de produit</li> <li>- les évolutions techniques des différentes gammes de produit</li> <li>- les dates de péremption de certains produits</li> <li>- les normes et réglementations en vigueur</li> <li>- les normes de sécurité liées à l'utilisation des produits et matériels</li> <li>- les garanties sur les produits</li> <li>- les délais de commandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réceptionner des appels client faisant état d'une réclamation ou d'un litige</li> <li>- Questionner le client pour lui faire préciser l'objet de sa réclamation ou du litige</li> <li>- Organiser le traitement de la réclamation ou du litige directement ou indirectement</li> <li>- Contrôler la garantie lors d'un retour défectueux ainsi que le bon de livraison</li> <li>- Réceptionner le produit défectueux</li> <li>- Rédiger un bon de retour pour la prise en charge du produit</li> <li>- Transmettre le produit et le bon de retour au service logistique ou au SAV de l'entreprise</li> <li>- Transmettre le produit au SAV d'un prestataire extérieur</li> <li>- Demander l'accord du SAV avant d'accepter un retour de produit</li> <li>- Décider d'accepter le retour d'un produit après obtention de la facture de l'installateur</li> <li>- Recueillir des informations auprès du client sur les origines et les causes du défaut</li> <li>- Questionner le client sur l'utilisation, l'usage du produit et son environnement</li> <li>- S'informer sur les modalités de mise en œuvre du produit/matériel par le client</li> <li>- Saisir un avoir dans le cas d'un produit défectueux</li> <li>- Remplacer les produits défectueux</li> <li>- Editer une nouvelle facture ou un bon de livraison</li> </ul>



# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur comptoir » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : ORGANISER LA PRESENTATION DES PRODUITS ET L'ANIMATION DU MAGASIN</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les modalités de rangement des produits</li> <li>- les consignes de nettoyage</li> <li>- les consignes de sécurité</li> <li>- l'organisation du service réception</li> <li>- le fonctionnement de l'entrepôt</li> <li>- les bases de données de référencement produit</li> <li>- les taux de rotation des principaux produits</li> <li>- les modalités de stockage des produits particuliers</li> <li>- les dates de péremption de certains produits</li> <li>- les commandes fournisseurs</li> <li>- les règles d'identification des rayons, casiers, produits</li> <li>- les promotions de l'entreprise</li> <li>- les modalités pour réaliser la mise en avant des produits</li> <li>- les démarches promotionnelles réalisées par chaque représentant</li> <li>- les nouveaux produits achetés à mettre en avant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranger les produits en rayons, casiers, ...</li> <li>- Proposer des améliorations dans le rangement des produits en rayon</li> <li>- Veiller à la propreté des aires de rangement des produits en magasin</li> <li>- Veiller à la sécurité des aires de rangement des produits en magasin et alerter si nécessaire</li> <li>- Participer à la réception des produits livrés par les fournisseurs</li> <li>- Approvisionner les rayons (ou autres zones) de produits dans le respect des niveaux de stocks prévus</li> <li>- Participer à la gestion des stocks des produits en magasin (contrôle des niveaux de stock, inventaire, ...)</li> <li>- Identifier une rotation de produits anormale et rendre compte aux fins d'éviter un surstock, une rupture</li> <li>- Identifier les erreurs de stockage ou de rangement des produits</li> <li>- Signaler les erreurs de stockage ou de rangement produits</li> <li>- Participer à l'identification et à la lisibilité des rayons, des casiers, des produits</li> <li>- Contrôler la concordance entre l'emplacement physique des produits et leur adresse figurant sur la base de données</li> <li>- Participer à l'identification des produits à promouvoir en proposant ceux qui sont en "surstock" et ceux qui offrent une attractivité par leur prix</li> <li>- Installer des ILV (information sur le lieu de vente) par des documentations mises à disposition</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- les consignes du responsable du magasin</li> <li>- les besoins spécifiques identifiés en fonction de la région, de la saison, de la catégorie du client</li> <li>- Les procédures internes en matière de geste commercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer des PLV (publicité sur le lieu de vente)</li> <li>- Afficher les offres promotionnelles de façon pertinente</li> <li>- Organiser une alternance des promotions par rapport aux consignes du responsable du magasin</li> <li>- Argumenter sur une promotion au cours d'un acte de vente sans nuire à la relation commerciale avec le client</li> <li>- Proposer une journée promotionnelle avec les représentants et les clients</li> <li>- Enregistrer lors de journées promotionnelles les demandes des clients en vue de les relancer</li> <li>- Identifier le geste commercial pertinent pour inciter le client à acheter, dans le respect des procédures internes</li> <li>- Identifier les promotions pertinentes à mettre en place dans son magasin pour se différencier de la concurrence</li> <li>- Promouvoir les produits en fonction de leur saisonnalité</li> <li>- Promouvoir les produits en fonction des besoins particuliers de la région</li> </ul>
<p><b>Résultats :</b> Des produits bien positionnés, bien rangés et bien identifiés  Des produits disponibles dans le magasin  Une gestion des stocks optimisée  Un local propre et sécurisé  Des produits promus de façon pertinente, contribuant à développer le CA et à fidéliser les clients</p>	