

COMPETENCES

Vente et Commerce option A

Activité 1: conseil et vente

COMPETENCES	ENTREPRISE
Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents	
Prise de contact	
présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services	
Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ces modifications et de ses freins éventuels	
conseil d'une solution adaptée: produit et/ou service + services associés	
argumentation d'une solution (produits et/ou services et prix) et traitement des objections	
Vente(s) additionnelle(s)	
finalisation de la vente	
mise en place du règlement et de la livraison	

Activité 2: suivi des ventes

COMPETENCES	ENTREPRISE
suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit	
suivi du règlement du client	
mise en place du ou des service(s) associé(s)	
traitement des retours et des réclamations	
Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction-client	

mesure et analyse de la satisfaction client	
transmission des informations sur la satisfaction-client	
proposition d'amélioration et de satisfaction-client	

Activité 3: fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

COMPETENCES	ENTREPRISE
exploitation des données clients	
mise en œuvre des outils de fidélisation client	
contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances personnalisées...)	
écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients	
Vente(s) au rebond	
participation à la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement	
exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales	
évaluation des actions de fidélisation et de développement	

Activité 4a: animation et gestion de l'espace commercial

COMPETENCES	ENTREPRISE
Réalisation des commandes de produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs	
gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l'enseigne	
Gestion des stocks et réapprovisionnement	
réception et contrôle des marchandises	
calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation	
participation à l'aménagement de la surface de vente, de la vitrine	

mise en scène de l'offre commerciale	
entretien et contribution à l'hygiène et à la sécurité de l'unité commerciale	
valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux	
développement de la clientèle par la création de trafic dans l'unité commerciale	
participation à la planification et à l'organisation d'actions de promotion	
Démarchage de nouveaux clients en externe	
participation à l'évolution des performances des actions commerciales	