

# CQP Inter-branches Vente Conseil en magasin



## Guide de repérage des compétences du candidat

Candidat

Nom : .....

Prénom : .....

Entreprise : .....

**Le document original est conservé par l'entreprise**

**Une copie est remise au salarié et à chaque évaluateur pour l'entretien d'évaluation des compétences**

---

Vous allez conduire le repérage des compétences d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle Inter-branches (CQPI) « Vente Conseil en magasin ».

Ce repérage se déroule sous la forme d'un entretien avec le candidat. L'objectif de l'entretien est d'identifier les compétences que le candidat a déjà acquises au regard du CQPI visé et permet de définir un parcours de formation et de développement de compétences individualisé, pour lui permettre d'acquérir celles qui ne le sont pas.



**Ce repérage des compétences du candidat n'est pas obligatoire, il est mis en place si nécessaire, dans ce cas, l'utilisation du présent guide est obligatoire.**

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent guide. Cela vous permettra notamment de préparer l'entretien de repérage. Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doit être utilisé le présent guide** de repérage ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission dans les meilleures conditions.

L'original du guide de repérage des compétences est conservé par l'entreprise, une copie est remise au candidat et aux intervenants avant l'entretien d'évaluation des compétences

---

# Présentation de la démarche de repérage des compétences

## Objectifs de l'entretien

- Présenter le CQPI au candidat
- Identifier les compétences du candidat au regard des compétences requises pour l'obtention du CQPI
- Définir les éventuels besoins en formation du candidat



Ce guide de repérage des compétences doit être utilisé pour l'entretien.

### Les acteurs de l'entretien de repérage des compétences :



- Le candidat
- Un intervenant ayant la compétence technique en relation avec le métier visé par le CQPI
- Un intervenant ayant la compétence de conduite d'entretien dans le cadre de la démarche CQP

Les intervenants peuvent être salariés de l'entreprise, issus d'un organisme de formation ou évaluateur habilité par la CPNE.  
Le choix des intervenants appartient à l'entreprise.

## Déroulement de l'entretien

### ACCUEIL DU CANDIDAT

- Rappel de l'objectif et du contexte de l'entretien : préparer le CQPI Vente Conseil en magasin en tenant compte des **compétences du candidat** et en **personnalisant le parcours de formation**.
- Cet entretien n'est ni une évaluation, ni un examen, c'est un **entretien de positionnement**. L'évaluation sur **l'ensemble des compétences** requises pour l'obtention du CQPI sera réalisée à **l'issue du parcours du candidat**.

Analyse de  
l'expérience du  
candidat et  
repérage de ses  
compétences

→ Présentation du Certificat de Qualification Professionnelle Inter-branches (CQPI) Vente Conseil en magasin constitué de 8 compétences qui font chacune l'objet d'un repérage des compétences. Ces compétences sont les suivantes :

1. Accueillir et accompagner un client en magasin
2. Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits
3. Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin
4. Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité
5. Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
6. Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés
7. Traiter les retours et les réclamations clients
8. Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise

→ L'entretien va permettre de déterminer pour quelles compétences le candidat doit suivre une formation et pour quelles compétences il peut être directement évalué, ces compétences étant déjà acquises.

→ Pour **mettre à l'aise** le candidat : lui poser quelques questions sur son **parcours professionnel**, ses **souhais**, sa **motivation** pour le CQPI avant de le questionner compétence par compétence (voir guide d'entretien qui suit).

→ Tout en utilisant le guide d'entretien, vous pouvez demander au candidat d'évoquer des **situations concrètes**, des **exemples précis** illustrant son expérience : il s'agit de déterminer si le candidat a acquis les compétences nécessaires pour l'obtention du CQPI.

→ Faire attention pour chaque compétence **à la nature et à la durée de l'expérience** du candidat : il ne suffit pas d'avoir déjà eu l'occasion de mettre en œuvre telle ou telle compétence, il faut la maîtriser.

→ Le candidat doit remplir le «dossier candidat » et le remettre pour l'entretien de repérage des compétences

→ Il peut également compléter son passeport orientation et formation.

Les deux documents sont disponibles sur le site de l'observatoire des industries chimiques : [www.observatoireindustrieschimiques.com](http://www.observatoireindustrieschimiques.com)

## Repérage des compétences du candidat



Remplir le tableau ci-dessous à partir des échanges avec le candidat sur son **expérience**, sa **pratique** professionnelle et à partir d'exemples concrets.

L'entretien est basé sur les **activités réalisées par le candidat dans ses différents emplois**. Si le candidat n'a pas la compétence requise pour une activité, le candidat devra suivre un parcours de formation pour acquérir la compétence correspondante.

Les compétences requises pour l'obtention du CQPI et les critères d'évaluation sont indiqués afin de **positionner les besoins en formation au regard de ce qui sera requis lors de l'évaluation**.

## COMPETENCE 1 : Accueillir et accompagner un client en magasin

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, réalisez-vous l'accueil et l'accompagnement de clients en magasin ?

OUI

NON

Si oui :

- Quelles sont les règles relatives à l'accueil client en magasin ?
- A quoi êtes-vous particulièrement attentif ? Pourquoi ?
- Comment vous organisez-vous lorsque vous êtes sollicité par plusieurs clients au même moment ? Donnez des exemples.

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- L'espace de vente est couvert : circulation dans l'espace de vente, prise en compte de la zone à occuper, ...
- La tenue, la présentation personnelle du vendeur sont conformes aux consignes de l'entreprise (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé, ...)
- Le vendeur se rend disponible vis-à-vis du client, il entre en contact avec lui : pause dans l'activité en cours, gestion de l'affluence, contact visuel, accueil verbal, signe de reconnaissance, ...
- Le comportement professionnel du vendeur est adapté à la relation client et conforme aux exigences de l'entreprise (écoute, empathie, respect des règles de politesse et de courtoisie, maîtrise des émotions, prise d'initiative vis-à-vis du client dans le respect de ses besoins, ...), de l'accueil à la prise de congé.
- L'accueil client est personnalisé, la phrase d'accroche est appropriée et la langue dans laquelle s'exprime le client est prise en compte
- Les objectifs et les enjeux des campagnes commerciales en cours dans le magasin sont identifiés et pris en compte : stratégie commerciale, objectifs à atteindre, ciblage de la clientèle, impacts des résultats sur le service, les ventes, l'entreprise, ...

Le candidat a acquis cette compétence :

En totalité

Partiellement

Pas du tout



Besoins en formation sur l'accueil et l'accompagnement des clients (la tenue, la présentation et de comportement professionnel du vendeur, l'accueil du client, les objectifs commerciaux de l'entreprise, la gestion de l'attente des clients)



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.

On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## COMPETENCE 2 : Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, réalisez-vous le suivi des stocks des produits de votre rayon ou du magasin ?

OUI

NON

Si oui :

- Quels outils utilisez-vous pour suivre et consulter les stocks ?
- Avez-vous été confronté à des surstocks ou à des ruptures de stocks ? Comment les avez-vous identifiés ? Comment avez-vous réagi ?
- Que faites-vous lors des arrivages des produits du rayon ou du magasin ? A quoi êtes-vous attentif ?
- Avez-vous réalisé des inventaires ? A l'aide de quels outils ? En suivant quelles procédures ou consignes ? A quoi êtes-vous vigilant lors de ces inventaires ?
- Avez-vous été confronté à des écarts ? Qu'avez-vous fait ? Donnez des exemples.

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

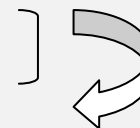
*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- L'utilisation des outils permettant d'identifier les ruptures et les surstocks de produits est maîtrisée
- Les consignes visant à éviter la démarque inconnue sont respectées
- Les procédures et consignes en vigueur pour la préparation et la réalisation des inventaires sont respectées
- Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts
- Les écarts d'inventaires sont identifiés et consignés
- Les arrivages des produits du rayon ou du magasin sont suivis : pas de rayon encombré, zone tampon dégagée, ...

Le candidat a acquis cette compétence :

- En totalité
- Partiellement
- Pas du tout



Besoins en formation sur le suivi des stocks et la prise en charge des produits (outils de suivi des stocks, le comptage des produits, les risques de rupture et de surstocks, les inventaires, la prise en charge et le suivi des arrivages de produits)



Veuillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document. On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## COMPETENCE 3 : Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, réalisez-vous le rangement, l'organisation et la mise en valeur des produits dans le rayon ou le magasin ?  OUI  NON

Si oui :

- Quelles règles et consignes appliquez-vous pour positionner les produits dans le rayon, le magasin, les vitrines ?
- Que vérifiez-vous pour assurer le bon état marchand de votre rayon ou du magasin ?
- A quoi êtes-vous attentif pour le positionnement et l'étiquetage des produits ? Quelles propositions de mise en valeur des produits avez-vous formulées ?
- Comment vous assurez-vous de la disponibilité des produits aux différents moments de la journée ? Comment anticipez-vous les approvisionnements ?

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- Le plan et les règles d'implantation lors de la mise en place du rayon, du magasin et des vitrines sont respectés
- Les actions permettant d'éviter la rupture produit ou le surstock en rayon sont mises en œuvre : suivi des ventes, transmission d'informations au sein de l'équipe, ...
- Les produits sont correctement positionnés, mis en valeur, dans les rayons, le magasin ou les vitrines
- Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, ...), de l'étiquetage des produits du rayon ou du magasin sont réalisés
- Le bon état marchand du rayon ou du magasin est vérifié tout au long de la journée (rayons ou vitrines remplis, produits rangés, propreté des meubles, rangement et dégagement des allées, ...).
- La mise en rayon est effectuée en référence au flux de clients
- Les produits devant être davantage mis en valeur sont identifiés et des propositions sont formulées
- Les produits détériorés et/ou non conformes sont repérés et retirés de l'espace de vente

Le candidat a acquis ces compétences :

En totalité

Partiellement

Pas du tout



**Besoins en formation sur la mise en valeur des produits dans les rayons et le magasin (règles d'implantation et merchandising, positionnement des produits, étiquetage et balisage, contrôle des produits en rayon)**



Veuillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document. On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.



## COMPETENCE 4 : Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Quelles règles devez-vous respecter lors de la manutention des produits ? Quels sont les risques liés au déplacement dans les réserves, le magasin ? Que faites-vous pour les éviter ? Donnez des exemples.
- Quelles règles et consignes d'hygiène et de sécurité mettez-vous en œuvre pour le rangement des produits dans la réserve, dans le rayon ? Quels sont les risques en cas de non respect de ces règles et consignes ? Donnez des exemples.
- Avez-vous été confronté à des situations dangereuses ? Qu'avez-vous fait ? Donnez des exemples.

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

- Les règles de circulation et de sécurité sont connues et mises en œuvre lors du déplacement des produits, mobiliers, équipements commerciaux en réception, ...
- La réserve, les racks sont propres et rangé(s)
- Des matériels et engins de manutention adaptés au poids et au volume des produits sont utilisés
- Des gestes et postures adaptés aux activités à réaliser sont mis en œuvre
- Les règles et consignes de rangement, de conservation et d'hygiène des produits sont identifiées et mises en œuvre (conservation, protection des produits, règles de sécurité notamment règles relatives aux produits dangereux, identification des produits, ...).
- Les procédures en vigueur pour le traitement des situations dangereuses sont connues et comprises

### Repérage des acquis et des besoins en formation

Le candidat a acquis cette compétence :

- En totalité
- Partiellement
- Pas du tout



**Besoins en formation sur les règles d'hygiène et de sécurité et leur mise en œuvre (règles de circulation et de manutention, règles d'hygiène et de sécurité, les gestes et postures adaptés, les procédures à appliquer en cas de situations dangereuses).**



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.

On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## COMPETENCE 5 : Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, conseillez-vous les produits et les services proposés par votre entreprise à des clients ?

OUI

NON

Si oui :

- Quels produits ou services conseillez-vous ? Quelles sont leurs principales caractéristiques techniques ?
- Quelles informations recueillez-vous auprès du client ? A quels éléments portez-vous le plus d'attention ? En fonction des quels éléments proposez-vous un produit ou un service à un client ? Donnez des exemples.
- Quelles informations ou quels conseils techniques concernant les produits ou les services transmettez-vous aux clients ?
- Quels outils ou supports d'aide à la vente utilisez-vous ?

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- Les caractéristiques techniques des produits et des services proposés par l'entreprise sont présentées au client : fonctionnalités, le cas échéant procédés de fabrication, conditions d'utilisation, de conservation, précautions à prendre pour l'utilisation et l'entretien, ...
- Le vocabulaire technique spécifique aux produits vendus est utilisé et maîtrisé
- Les informations et conseils techniques délivrés sur les produits et les services spécifiques (notamment les tarifs, les taxes, les opérations promotionnelles, les soldes, les conditions et délais de livraison, les conditions de paiement), sont exacts et adaptées au client
- Différentes solutions sont présentées et proposées en réponse aux besoins du client, ainsi que différents produits, notamment les nouveaux produits
- Les outils et supports d'aide à la vente à disposition du vendeur (catalogue, publicité, démonstrations, vitrine...) sont utilisés

Le candidat a acquis cette compétence :

En totalité

Partiellement

Pas du tout



**Besoins en formation sur le conseil technique concernant les produits et les services (les caractéristiques des produits et des services, le vocabulaire technique, les outils et supports d'aide à la vente).**



Veuillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.

On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## COMPETENCE 6 : Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, réalisez-vous la vente de produits à un client après analyse de ses besoins ?

OUI

NON

Si oui :

- Comment procédez-vous pour analyser les besoins d'un client ? A quels éléments portez-vous le plus d'attention ? Pourquoi ? Donnez des exemples.
- Comment construisez-vous votre argumentaire de vente ? Donnez des exemples.
- Comment concluez-vous un entretien de vente ? Que vérifiez-vous ?
- Quelles procédures d'encaissement respectez-vous ?
- Proposez-vous des produits complémentaires ou additionnels à un client ? Donnez des exemples
- Présentez-vous à vos clients les outils de fidélisation en vigueur dans l'entreprise ?

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

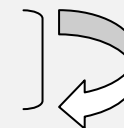
*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- Le questionnaire utilisé permet d'identifier les besoins du client (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active, ...)
- Les besoins ou la demande du client sont reformulés
- La durée de l'entretien de vente est adaptée au flux de clients
- Le choix des produits et services proposés tient compte de plusieurs paramètres : profil du client, politique commerciale, opérations en cours, ...
- L'adéquation entre les produits et services proposés et les besoins du client est vérifiée
- Des produits et services additionnels, complémentaires ou de substitution sont proposés
- Les argumentaires de vente tiennent compte de l'analyse des besoins du client, des caractéristiques des produits proposés et des remarques et observations du client
- L'entretien de vente est conclu : transaction commerciale ou recherche d'implication du client (propositions effectuées au client, prise de rendez-vous, ...)
- Les procédures d'encaissement, les conditions et règles de crédit et les consignes de sécurité associées sont respectées
- Le client est informé de la politique de fidélisation de l'entreprise

Le candidat a acquis cette compétence :

- En totalité
- Partiellement
- Pas du tout



Besoins en formation sur la vente de produits et de services adaptés au client (analyse des besoins du client, choix des produits, argumentation, conclusion de la vente)



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.

On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## COMPETENCE 7 : Traiter les retours et les réclamations clients

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, réalisez-vous le traitement des retours et des réclamations clients ?

OUI

NON

Si oui :

- A quels types de situations avez-vous été confronté ? Quelles étaient les raisons de ces réclamations ou retours ? Quelles informations avez-vous recherchées auprès du client ? Donnez des exemples.
- Qu'avez-vous proposé au client ? Donnez des exemples.
- Avez-vous, dans certains cas, fait appel à un autre interlocuteur ?
- Avez-vous été confronté à un client agressif ? Comment avez-vous réagi ?
- Lors du traitement d'une réclamation client, comment procédez-vous pour conserver une relation commerciale de qualité ? Donnez des exemples.

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour de produit
- Les informations délivrées sur les différentes solutions envisageables pour traiter la réclamation sont comprises par le client et conformes à la procédure en vigueur
- Lors d'une réclamation ou d'un retour, des solutions adaptées sont proposées : orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement, d'un service, d'un avantage commercial, ...
- Lors d'un retour clientèle, les opportunités de proposer un nouvel achat sont saisies
- L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement ou de l'agressivité permet de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, ...

Le candidat a acquis cette compétence :

En totalité

Partiellement

Pas du tout



Besoins en formation sur le traitement de retours ou de réclamations clients



Veuillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document. On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## COMPETENCE 8 : Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise

Les questions suivantes vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

Dans votre activité, transmettez-vous des informations par écrit ou par oral au sein de l'équipe de vente ou de l'entreprise?  OUI  NON

Si oui :

- Quelles informations partagez-vous avec les membres de l'équipe de vente, votre hiérarchie, d'autres services ? Donnez des exemples.
- Comment réalisez-vous l'accueil d'un nouvel arrivant au sein du rayon ? Quelles informations lui communiquez-vous ? Donnez des exemples.
- Comment tenez-vous compte, dans votre activité, des objectifs et indicateurs de vente ? Donnez des exemples.
- Prenez un exemple d'incident ou de dysfonctionnement. Quelles informations avez-vous transmises ? A qui ?

### Résultats attendus observables et/ou mesurables

*(utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)*

### Repérage des acquis et des besoins en formation

- Les informations clés sur les activités réalisées et à réaliser sont identifiées
- Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe sont diffusées : activités, résultats, ventes réussies, techniques de vente mises en œuvre, réclamations clients, risques de rupture ou de surstock, propositions en vue d'améliorer la relation client, rupture de stocks, surstocks, vols constatés, points à surveiller en matière de démarque inconnue, écarts d'inventaire,...
- Les informations recueillies auprès de la clientèle sont communiquées oralement ou par écrit en utilisant les outils informatiques propres à l'entreprise
- Une attention est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, les services ou les clients, sur l'entreprise, ...
- Les objectifs et les indicateurs de vente sont compris et pris en compte dans l'activité
- Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas d'incident ou de dysfonctionnement : démarque inconnue, rupture de stock, écart d'inventaire, ...

Le candidat a acquis cette compétence :

- En totalité
- Partiellement
- Pas du tout



**Besoins en formation sur la communication et le travail en équipe**



Veuillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.

On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

## Bilan du repérage des compétences

On considère que le candidat maîtrise une compétence si dans **chacun des tableaux de la compétence**, la case «  En totalité » a été cochée. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans ce tableau.

### Compétence 1 – Accueillir et accompagner un client en magasin

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - l'accueil et l'accompagnement des clients (la tenue, la présentation et de comportement professionnel du vendeur, l'accueil du client, les objectifs commerciaux de l'entreprise, la gestion de l'attente des clients)
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

### Compétence 2 – Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - le suivi des stocks et la prise en charge des produits (outils de suivi des stocks, le comptage des produits, les risques de rupture et de surstocks, les inventaires, la prise en charge et le suivi des arrivages de produits)
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

### Compétence 3 – Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - la mise en valeur des produits dans les rayons et le magasin (règles d'implantation et merchandising, positionnement des produits, étiquetage et balisage, contrôle des produits en rayon)
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

### Compétence 4 – Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - les règles d'hygiène et de sécurité et leur mise en œuvre (règles de circulation et de manutention, règles d'hygiène et de sécurité, les gestes et postures adaptés, les procédures à appliquer en cas de situations dangereuses)
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

**Compétence 5 – Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise**

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - le conseil technique concernant les produits et les services (les caractéristiques des produits et des services, le vocabulaire technique, les outils et supports d'aide à la vente).
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

**Compétence 6 – Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés**

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - la vente de produits et de services adaptés au client (analyse des besoins du client, choix des produits, argumentation, conclusion de la vente)
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

**Compétence 7 – Traiter les retours et les réclamations clients**

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - le traitement de retours ou de réclamations clients
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

**Compétence 8 – Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise**

- Le candidat a acquis cette compétence et peut être évalué
  - Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :
    - la communication et le travail en équipe
- Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :
- Suivi d'une formation et/ou  Pratique professionnelle

# REPERAGE DES COMPETENCES CQPI Vente Conseil en magasin

## Signatures

### Candidat

Nom : ..... Prénom : .....

Signature :

### Intervenant 1

Nom : ..... Prénom : .....

Entreprise : ..... Fonction : .....

Je soussigné(e) : ..... déclare conforme et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : \_\_/\_\_/\_\_

Signature et cachet de l'entreprise :

### Intervenant 2

Nom : ..... Prénom : .....

Entreprise : ..... Fonction : .....

Je soussigné(e) : ..... déclare conforme et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : \_\_/\_\_/\_\_

Signature et cachet de l'entreprise :