

# VENDEUR / VENDEUSE

Vendeur conseil, Vendeuse conseil, Vendeur spécialisé, Vendeuse spécialisée, Conseiller de vente, Conseillère de vente, Conseiller de clientèle, Conseillère de clientèle, Employé de commerce, Employée de commerce



79

LE METIER

## DESCRIPTION

Le vendeur accueille et guide des clients de plus en plus informés et exigeants. Il doit être capable de comprendre rapidement leurs besoins et motivations, d'adapter son argumentation selon leurs profils et de les conseiller dans le choix d'un produit personnalisé afin de les satisfaire. Son objectif est de convaincre le client en proposant des articles pertinents et en transformant la vente. Le vendeur est généralement très polyvalent, capable d'accompagner son client de l'accueil à l'encaissement final de la vente. En fonction des structures, il peut également être chargé de passer les commandes, de la réception des marchandises, de l'approvisionnement en rayon, du merchandising, de l'animation commerciale ou encore de l'encaissement client et du compte de la recette en fin de journée.



### PROFIL D'EMPLOYEURS

- Microentreprise
- Enseigne de distribution spécialisée / Franchise



### RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes** : vendeurs, chef de rayon, responsable de magasin, gérant, ensemble du personnel...
- **Externes** : clients, fournisseurs, services de réparation...



### ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Ce métier dynamique s'exerce en magasin, la plupart du temps debout et avec des tâches de manutention
- Le vendeur travaille souvent le samedi et/ou le dimanche et les horaires sont souvent variables
- Le vendeur peut être spécialisé sur un univers, une gamme de produits ou polyvalent dans un secteur
- Il peut être amené à travailler en réserve, en rayon ou en caisse, seul, en binôme ou en équipe



## ACTIVITES

### > Activités principales

#### Gérer la relation clients et fidéliser

- Accueillir et créer une relation avec le client : identifier ses besoins et motivations
- Orienter le client vers des produits adaptés
- Convaincre le client et conclure une vente (démonstration produit, trouver l'argumentaire)
- Effectuer les opérations d'encaissement
- Proposer des produits et services complémentaires
- Fidéliser (transformer le client en adhérent ou membre) en gérant la base de données clients du magasin (newsletters : ventes privées, promotions...)
- Assurer les réclamations clients / retours produits

#### Assurer la disponibilité des produits

- Assurer la livraison des marchandises, faire l'inventaire des stocks
- Approvisionner, ranger les rayons et étiqueter
- Théâtraliser l'offre : mettre en valeur les produits dans le magasin et les vitrines (merchandising)
- Vérifier les disponibilités dans un magasin partenaire si rupture

### > Activités complémentaires

#### Gérer la relation fournisseur

- Assurer le réassortiment produits et commander les produits en fonction de la demande des clients et des spécificités du magasin
- Suivre la gestion des commandes
- Remonter les informations concernant les fournisseurs

#### Participer à la gestion de l'entreprise

- Assurer l'animation commerciale du rayon en vue de l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires et de marge commerciale
- Mener des actions de prospection : rédiger des argumentaires de vente, relancer certains clients...
- Assurer une veille concurrentielle (type de produits et prix pratiqués chez les concurrents)



## > SAVOIR

- Connaître ses produits, ses clients potentiels, son environnement concurrentiel et son écosystème
- -Spécifique selon le secteur

## > QUALITES / GOUTS PERSONNELS

- Aimer la vente, le commerce
- Aimer le contact avec la clientèle
- Aimer le secteur d'activité et les objets / produits associés, se tenir informé et analyser les tendances marché, produits...
- Savoir se rendre disponible
- Faire preuve de dynamisme et d'opiniâtreté

## > SAVOIR-FAIRE

- Savoir identifier le profil de client et les bons leviers à actionner pour la vente
- Etre capable de conseiller / orienter les clients (technique, gamme, prix)
- Etre capable de construire et proposer un argumentaire produit adapté au client
- Savoir faire une démonstration d'utilisation du produit
- Savoir négocier et conclure une vente
- Etre capable de proposer des services / articles additionnels
- Savoir créer du lien, développer l'intimité avec le client et le fidéliser
- Savoir alimenter, suivre et analyser des tableaux de bord de gestion (ventes, stocks, commandes)
- Savoir agencer l'espace magasin de manière efficace pour optimiser le parcours client et les ventes
- Connaître et savoir appliquer les procédures d'accueil en magasin
- Savoir appliquer les normes en vigueur de la signalétique en magasin

## > SAVOIR-ETRE

- Savoir pratiquer l'écoute active pour comprendre la demande et les besoins et motivations de son interlocuteur (client interne/externe ou collaborateur)
- Savoir argumenter et convaincre
- Etre proactif (dans la résolution des problèmes détectés, par rapport à des demandes des clients ou responsables hiérarchiques)
- Avoir le sens du service (accueil, proactivité dans le renseignement, réactivité aux demandes...)
- Savoir travailler en équipe
- Etre observateur et attentif
- Parler l'anglais et éventuellement une ou plusieurs autres langues étrangères



### PREREQUIS D'ACCES AU METIER

- Il n'y a pas de prérequis spécifique en termes de formation pour devenir vendeur toutefois il est essentiel de présenter un fort intérêt pour le secteur d'activités ainsi qu'un très bon relationnel
- Une expérience dans la vente ainsi que la maîtrise de l'anglais sont fortement appréciés



### FORMATIONS FREQUENTES

- CAP Vente, BEP Vente action-marchande, BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers, Bac Pro Commerce, BTS Management des Unités Commerciales, BTS Action Commerciale...
- Titre Professionnel Vendeur Conseil en magasin, Employé Commercial en magasin, Vendeur spécialisé en magasin, Vendeur Conseiller Commercial
- Autres formations sectorielles : Licence jeux et jouets, CAP maroquinerie, Bac Pro Vente d'instruments de musique, Titre CCI Chaire marketing vente des arts de la table



### CERTIFICATIONS RECONNUES

- [CQP – Vendeur en magasin spécialisé jeux et jouets](#)

Accédez à la certification en cliquant sur le lien



### METIERS DE PROVENANCE

- Il n'y a pas de métier de provenance spécifique



### EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Responsable de rayon, Merchandiser, Directeur de magasin, Directeur adjoint de magasin, Directeur Régional



### AUTRES REFERENTIELS

- [Code ROME – D1201 : Achat, vente d'objets d'art, anciens ou d'occasion](#)
- [Code ROME – D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer](#)
- [Code ROME – D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne](#)
- [Code ROME – D1211 : Vente en articles de sport et de loisirs](#)
- [ONISEP : Vendeur en magasin](#)

Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

## TEMOIGNAGE

« Etre vendeur c'est avant tout aimer rendre service et conseiller les autres. Les clients attendent de nous une certaine expertise, c'est notre rôle de les renseigner, les orienter pour leurs achats. J'aime ce contact et le travail autour du produit : la mise en valeur dans les rayons, l'organisation du magasin... Je m'occupe aussi parfois de la gestion des stocks, du réapprovisionnement, voire même de l'animation commerciale du magasin ! Il faut donc être dynamique et très polyvalent... mais on ne s'ennuie jamais ! »

Léa,  
Vendeuse



## VENDEUR / VENDEUSE EN JEUX ET JOUETS

Le vendeur en jouets est en contact permanent avec deux types de public : les parents et les enfants. Il doit savoir répondre aux questions de ses clients en s'adaptant à l'âge de l'enfant, et doit, par conséquent, parfaitement connaître les normes de sécurité, les dernières tendances et proposer des produits en accord avec l'âge, le sexe et les principes de développement de l'enfant.



## PROFIL D'EMPLOYEURS

- Commerces indépendants
- Succursales de grandes chaînes
- Magasins franchisés



## ACTIVITES SPECIFIQUES

- Connaître les modes et tendances des jeux et jouets
- Analyser les goûts et les envies des enfants, et identifier les attentes et besoins des parents : articles de divertissement, jeux éducatifs ou autres...
- Renseigner et orienter les clients vers les jouets les plus adaptés selon l'âge des enfants, en accord avec les principes de développement et de psychologie de l'enfant
- Expliquer le fonctionnement des jeux et jouets et faire des démonstrations
- Satisfaire le client, finaliser la vente et fidéliser
- Assurer le service après-vente des produits



## COMPETENCES SPECIFIQUES

- Savoir pratiquer l'écoute active pour comprendre la demande et les besoins et motivations de son interlocuteur (client interne/externe ou collaborateur)
- Être pédagogue (pour expliquer des choix techniques ou autres)
- Connaître le domaine de l'enfance, les principes de développement et de psychologie de l'enfant
- Connaître les normes de sécurité associés aux produits
- Savoir ajuster son activité pour absorber les pics d'activité (forte affluence...)