



## Description de l'emploi

Le vendeur-conseil vape intervient en boutique spécialisée dans la vente de matériels, consommables, liquides et accessoires de vapotage. Il accueille, informe et apporte des conseils adaptés à la clientèle en faisant appel à des connaissances techniques et de performance sur les dispositifs et les liquides de la boutique, mais également en matière de santé, d'addiction et de tabacologie.

Il prête une attention constante à sa mission finale, qui est d'équiper et de conseiller de manière adaptée un client fumeur selon son profil tabacologique.

Il analyse avec le client sa situation individuelle et son profil de fumeur (habitudes de consommation, contraintes et souhaits personnels, historique des tentatives de sevrage...), pour l'orienter vers un dispositif approprié et l'accompagner durant cette phase d'arrêt/réduction du tabac. Il présente aux clients les modèles qui correspondent à leur situation et aux bénéfices recherchés. Il procède ensuite à la vente et à l'encaissement.

En fonction des types de points de vente, il peut être amené à fidéliser la clientèle (fichier client...), à traiter les réclamations courantes et les retours (SAV). Il peut effectuer le dépannage du matériel et accompagner le client dans l'utilisation et l'entretien de son dispositif.

Il s'assure de la disponibilité et de la qualité des produits en vente dans la boutique (et le cas échéant sur le site en ligne de la boutique).

Il réceptionne et vérifie les livraisons. Il a en charge la tenue du point de vente, il approvisionne et met en valeur les produits en rayon et en vitrine.

## Autres appellations

- Vendeur
- Conseiller de vente

## Activités

- Préparation, installation en rayon et participation à la mise en valeur des produits de vapotage.
- Installation des promotions et des opérations commerciales.
- Accueil de la clientèle en magasin et gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services.
- Identification des besoins avec le client, orientation et informations sur les produits adaptés au profil client, démonstration éventuelle.
- Réalisation de la vente et proposition de produits ou de services complémentaires, encaissement.
- Accompagnement du client dans l'utilisation de son dispositif et dans son sevrage, proposition éventuelle d'évolution du dispositif.
- Réception, contrôle, stockage, étiquetage et gestion du stock des produits du magasin.
- Participation à la mise à jour du fichier articles.
- Réalisation de petites réparations et traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
- Transmission ascendante (responsable/gérant) des informations, des réclamations et des indicateurs sur l'activité du point de vente.

### Selon les points de vente :

- Participation à l'organisation d'événements de communication, d'information et de promotion.
- Participation à la tenue de la boutique en ligne.

**À noter :** Dans une petite structure, il peut assister le responsable ou son adjoint dans :

- l'organisation d'un ou plusieurs rayons du magasin,
- la préparation avant l'ouverture ou la fermeture du magasin,
- la prise en charge des appels téléphoniques,
- la mise à jour du fichier clientèle,
- la comptabilisation des recettes en fin de journée,
- les commandes auprès des fournisseurs.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

- Le métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac ou Bac+2 dans les secteurs de la vente et du commerce. Cette formation initiale est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Une première expérience dans la vente est aussi un plus.
- L'accès au métier est également possible avec un diplôme de niveau inférieur ou sans formation spécifique, mais avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs.
- La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.
- La connaissance du secteur de la vape et un profil vapoteur sont souvent requis.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- BAC PRO – Métiers du commerce et de la vente
- Titre professionnel – Vendeur-conseil en magasin (niv. 4)
- Titre professionnel – Assistant manager d'unité marchande (niv. 4)



## Domaines de compétences

## Compétences

### GÉRER LA RELATION CLIENT

1. Accueillir le client en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente.
2. Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client selon les consignes de son responsable.
3. Mettre à disposition les commandes clients.
4. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le ou la responsable selon les consignes.
5. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client.
6. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir.
7. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.

### CONSEILLER ET VENDRE DES PRODUITS DE VAPOTAGE

1. Effectuer une veille sur l'évolution des dispositifs, la réglementation et l'actualité de la vape en vue d'informer, de sensibiliser et de répondre aux éventuelles objections et craintes de la clientèle.
2. Analyser et définir le profil du client en fonction de sa situation personnelle, et l'orienter vers un dispositif adapté.
3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les différents dispositifs, les matériels associés et les liquides (formats : Les Mods, pods à cartouche, box électronique, cigalike..., les marques et les différentes performances, l'autonomie, le fonctionnement et les réglages, les clearomiseurs, les batteries, les mèches et les résistances, la composition, les arômes et le dosage en nicotine des liquides, les consignes de sécurité, d'entretien et d'hygiène sur la bonne utilisation des dispositifs), et s'en servir pour argumenter la vente.
4. Sensibiliser le client en matière de santé, sur les possibilités et limites de la vape les effets physiologiques de l'arrêt de la cigarette et leurs évolutions dans le temps, les interdictions d'utilisation de la cigarette électronique dans certains lieux.
5. Effectuer une démonstration d'utilisation du dispositif, décrire les arômes et faire tester les saveurs au client.
6. Développer un argumentaire produit adapté au profil client, issu d'études scientifiques fiables et vérifiables, afin de répondre aux hésitations et aux objections du client.
7. Conclure la vente.
8. Proposer et vendre des produits et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés.
9. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).

### ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS L'UTILISATION DE SON DISPOSITIF DANS LE TEMPS

1. Adapter le dispositif en fonction de l'évolution des besoins et le ressenti d'utilisation du client, et proposer de nouveaux matériels et liquides adaptés.
2. Effectuer des dépannages ou réparations sur les matériels.

### GÉRER LA SURFACE DE VENTE

1. Préparer et mettre les produits en rayon et en vitrine.
2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des produits (merchandising), en concertation avec le responsable.
3. Assurer le bon état marchand de la surface de vente : rayons approvisionnés, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, propreté de l'espace de vente...
4. Participer à la mise en place des animations et opérations commerciales.
5. Appliquer les règles de sécurisation des produits et de prévention du vol, de la casse non signalée... (démarque inconnue).
6. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.

### PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS

1. Consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les éventuelles ruptures, les commandes en cours, la disponibilité, et alerter le responsable en cas d'anomalie.
2. Identifier, assurer la traçabilité des produits à retourner et appliquer les procédures de traitement des retours.
3. Participer, le cas échéant, à la passation de commandes et au réapprovisionnement en lien avec son responsable.
4. Participer, le cas échéant, à la mise en ligne des produits (e-boutique).
5. Effectuer la réception des produits livrés, leur mise en stock et l'étiquetage.
6. Participer à la réalisation des inventaires.



Domaines de compétences	Compétences
<b>PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurer en concertation avec le responsable du magasin une présence sur les réseaux sociaux afin d'informer, de sensibiliser et de répondre aux évolutions réglementaires, aux bonnes pratiques et aux actualités de la vape.</li><li>2. Consolider, le cas échéant, des informations clients (e-mails) afin d'être en capacité de les solliciter en cas d'évolutions majeures des offres produits.</li><li>3. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés.</li><li>4. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale.</li><li>5. Participer à l'intégration de nouveaux employés.</li></ol>
<b>RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.</li><li>2. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin.</li></ol>

## Compétences comportementales

- Savoir travailler en équipe, avoir l'esprit d'équipe
- Être réactif et savoir chercher des solutions
- Être rigoureux/organisé
- Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
- Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre



## Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants
- Magasins franchisés de petite ou moyenne taille
- Succursales

En interne : Le vendeur-conseil intervient sous la responsabilité du gérant/directeur du magasin. Il est en relation avec les autres vendeurs du point de vente.

En externe : Il est en relation avec la clientèle de particuliers du magasin, et de manière ponctuelle avec les fournisseurs et les services externalisés (livraison, informatique...) en cas de besoin.

## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

Les facteurs d'évolution sont essentiellement liés au marché, aux innovations constantes et à la réglementation. Le vendeur-conseil vape doit développer et maintenir cette expertise technique sur les produits afin d'assurer un accompagnement personnalisé et adapté aux différents types de besoins de la clientèle.

Le vendeur-conseil doit être en mesure de participer à une veille active sur les évolutions réglementaires et technologiques du secteur afin d'informer et d'attirer de nouveaux clients.

L'omnicanalité est également un fort enjeu. Le vendeur-conseil doit être capable non seulement de traiter les commandes en ligne et les e-réservations, mais aussi de contribuer au désir d'achat en boutique par rapport au e-commerce en faisant de « l'événementiel en magasin ».

Les blogs et les réseaux sociaux sont des outils pour attirer de nouveaux clients et communiquer avec la clientèle. Le vendeur-conseil doit être en mesure de participer à la visibilité du point de vente sur Internet et sur les réseaux sociaux pour attirer la clientèle en boutique.

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur-conseil peut progressivement évoluer vers de nouvelles responsabilités liées au suivi et à la gestion du magasin. Il peut ainsi accéder à des fonctions de vendeur principal ou d'animateur d'équipe (magasin), voire, dans les points de vente de petite taille, être amené à seconder le gérant/directeur du magasin.

Il peut également évoluer, dans des points de vente de plus grande taille, vers un poste d'animateur d'équipe ou de responsable de rayon.