CONSEILLER DE VENTE OMNICANALE MODE ET BEAUTE

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Fiche RNCP 38831 (lien France Compétences)

Taux d'insertion moyen dans le(s) métier(s) visé(s) à 6 mois :
2022 : 71%
2023 : 79%

Taux d'insertion moyen dans le(s) métier(s) visé(s) à 2 ans :
2023 : 79%

Code diplôme :46X33603

Certification professionnelle « Conseiller de vente omnicanale Mode et Beauté » enregistrée au RNCP pour 4 ans à compter du 27/03/2024, au niveau de qualification 4, codes NSF 312 – structurée en 3 blocs de compétences et délivrée par EMASUP, l'organisme certificateur.

Certification accessible via le dispositif VAE :
https://www.emasup.com/emasup/la-vae/

Fiche RNCP N° 38831 consultable sur :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38831/

BLOCS DE COMPETENCES	COMPETENCES	CREDITS ECTS
RNCP38831BC01 - Développer les ventes en garantissant une expérience client omnicanale mode et beauté	C1 Accueillir une clientèle exigeante, avertie et multiculturelle (parfois autonome) et réussir une prise de contact personnalisée en français et/ou en anglais C2 Effectuer une découverte complète et professionnelle des besoins en restant « centré client » de l'accueil à la prise de congé, en utilisant l'échange, les outils de CRM et de data collectée C3 Ecouter activement, échanger, reformuler, argumenter et convaincre de façon personnalisée en français comme en anglais C4 Répondre aux objections et aux retours clients (SAV), conclure la vente au moment opportun et donner des perspectives d'achats C5 S'adapter au flux dense en point de vente en pratiquant des ventes multi-client.es et en respectant le zoning C6 Contacter les clients à distance et effectuer des ventes, entretenir le lien (call, mail, sms, réseaux sociaux...) C7 Conserver le lien de l'accueil à la prise de congé et veiller à la mise à jour, la complétude et l'exactitude des informations clients (CRM) en appliquant les obligations liées au RGPD C8 Maîtriser le sens des indicateurs de vente (chiffre d'affaires, CA marques enseigne et marque animée, taux de transformation, panier moyen, panier articles, encartage, satisfaction clients,...) et actions correctives C9 Suivre les indicateurs de la course à la performance et s'impliquer dans l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés à l'équipe C10 Intégrer les outils digitaux en magasin au cœur de l'expérience client (gestion de stocks, aide de la vente, réalité augmentée, borne interactive...) et les services C11 Argumenter le produit prioritaire pour le client en fonction de ses besoins et envies et proposer systématiquement un autre produit adapté au client C12 Conseiller des produits complémentaires dans un axe et réussir le crosselling et le conseil d'une silhouette ou rituel en faisant voyager le client dans tous les univers du point de vente C13 Proposer les marques animées (marques enseigne, marques en exclusivité, animations saisonnières et actualité du visual merchandising) et personnaliser leur storytelling C14 Fidéliser en argumentant les offres commerciales et/ou les services à venir C15 S'affirmer en professionnel avec son grooming, sa gestuelle et une qualité d'expression soignée en français et en anglais C16 Partager les bonnes pratiques avec l'équipe et contribuer à alimenter les connaissances et compétences collectives C17 Partager les valeurs, les engagements (politique RSE) de la marque/enseigne avec les clients C18 Suivre les modules de formations sur les collections (blended learning)	N/A

RNCP38831BC02 - Proposer et animer les services client mode et beauté en phygital (physique + digital)	C1 Proposer systématiquement un ou plusieurs services à chaque client/prospect en s'adaptant au flux client C2 Animer en point de vente les différents services en physique comme en digital (découverte sensorielle, commande de produits non disponibles en point de vente, coaching services, personal shopper, master class, réalité augmentée, carte de fidélité, caisse mobile, proposer la personnalisation (customisation, gravure, art d'offrir, essayage, retouche,...) pour nourrir l'expérience client et booster le CA C3 Animer à distance les différents services digitaux comme (clic & collect, call & collect, vidéo shopping, master class, réalité augmentée...) C4 Assurer le service client après-vente, mesurer la satisfaction, traiter les réclamations et gérer les retours clients (échange, remboursement réparations, insatisfaction...) C5 Proposer et faire vivre les services en s'adaptant aux profils des client.es actuels (inclusivité, personnes en situation de handicap...)	N/A
RNCP38831BC03 - Effectuer les tâches courantes opérationnelles d'un espace spécialisé mode et beauté	C1 Implanter les produits en rayons en respectant le plan merchandising et le visual merchandising C2 Garantir la propreté du magasin C3 Contrôler la mise à disposition et la propreté des espaces services (hygiène et sécurité) C4 Participer à la mise en place des animations et opérations commerciales C5 Mettre à jour les prix des articles C6 Réceptionner et contrôler les livraisons, stocker les marchandises en réserve C7 Participer à la réalisation des inventaires, aux contrôles des livraison et à la gestion des stocks à l'aide des outils digitaux C8 Veiller à la bonne tenue du back office C9 Suivre les ruptures et les communiquer C10 Préparer et organiser la vente à distance C11 S'assurer de la tenue du point de vente en veillant à sa maintenance générale C12 Garantir le respect des consignes de sécurité pour accueillir le client dans de bonnes conditions C13 Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue C14 Utiliser un logiciel de caisse certifié pour enregistrer les paiements C15 Participer à la veille concurrentielle (benchmark.) sur la zone de chalandise des univers mode (femme, homme, enfant, genderless) accessoires, souliers, beauté, make up, horlogerie, joaillerie, décoration, tendance équipement de la maison et de la personne... C16 Prendre connaissance des messages internes pour agir en fonction et participer activement aux rencontres d'équipe C17 Echanger de façon constructive avec son équipe et son manager	N/A