

Vendeur(se) multi-produits



Famille professionnelle:

Commercialisation - Ventes

Contexte d'exercice :

Le métier de vendeur(se) multi-produit est présent au sein de grandes surfaces spécialisées (GSS), de magasins liés à des groupements ou au sein d'entreprises indépendantes.

Il s'exerce en magasin :

- sous la responsabilité d'un responsable des ventes ou du responsable d'entreprise ou de magasin,
- en lien avec les autres vendeurs, les livreurs installateurs et les technicien SAV.

Missions :

- Argumenter et vendre une solution (produit, service, assistance) adaptée aux besoins des clients sur tous produits et systèmes blancs, bruns et multimédia.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. Étiquetage des produits. Mise à jour du fichier clients. Mise en place des actions publicitaires (ILV, PLV). Passation et suivi des commandes d'accessoires finis. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. Présentation des produits et services, information et conseil au client (fonctionnalité, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation...). Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> Contrôle de la présence des marchandises, de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée auprès du fournisseur. Réalisation des inventaires produits. Sélection, mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté, branchement, sécurisation). 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). Reporting sur les activités réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client . Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garantie, formation, installation,...) et prise de commande(s). 	Ventes
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. 	Management
<ul style="list-style-type: none"> Encaissement des achats réalisés par les clients. 	Gestion / Administration

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

- Niveau IV
- BAC pro COMMERCE
 - Titre professionnel de Vendeur(se) de l'électrodomestique et multimédia (VEM)
- Niveau III
- BTS NRC
 - BTS MUC
 - DUT techniques de commercialisation

Expérience professionnelle

Avec ou sans expérience professionnelle dans la vente/conseil ou les produits blancs / bruns / multimédia

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Convergence et interopérabilité interactivité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestique et de la domotique...
- Accroissement des gammes de produits au sein de chaque univers
- Renouvellement rapide des générations de matériels

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Passage de vente de produit à une vente de solution complète adaptée
- Diversification des produits (domotique, réseaux domestiques...) et services proposés (financement, prise en main des produits, formation...)

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Elargissement du spectre du métier par la vente de prestations de services diverses.

Environnement de travail

Le vendeur multi-produit pourra être amené à aller chez le domicile du client.

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client 	Relation client
<ul style="list-style-type: none"> • Reporting sur les activités réalisées 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile 	Technique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients 	
<ul style="list-style-type: none"> • Vente sur catalogue interactif / boutique virtuelle 	Vente

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
• Prise de commande simple	Vente

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013