

CONSEILLER DES VENTES

1/ Dénominations de la qualification :

Afin de préciser le type d'emploi, cette dénomination peut être complétée, selon le cas, des qualificatifs suivants : "automobile" ou "responsable hall" ou "sociétés" ou "marchands" ou "secteur".

2/ Objet de la qualification :

Le conseiller des ventes *commercialise* des véhicules, des produits *et services* périphériques, *effectue* la reprise des véhicules d'occasion, *et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.*

Son expertise et son autonomie lui permettent de faire preuve d'initiative dans la réalisation de ses activités.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation *des véhicules*, produits et services :

A.1 - Ensemble des titulaires de la qualification, quel que soit le type d'emploi :

Toutes activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, *des produits et services* :

- Prospection, développement et fidélisation *des clients particuliers et professionnels*,
- **Traitement multicanal des demandes**,
- Commercialisation des véhicules *et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client*,
- Vente de financements *avec recommandations/informations*,
- *Vente de produits, de technologies et de prestations périphériques*,
- *Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH).*

Toutes activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation **du prix de reprise**.

A.2 - Le conseiller des ventes "sociétés" réalise spécifiquement :

- **Conseils sur la fiscalité/adaptation de l'offre commerciale au profil fiscal du client professionnel**,
- Réponse aux appels d'offre émanant des entreprises et administrations,
- Gestion des propositions de service "location longue durée" aux entreprises ou administrations,
- Suivi commercial d'un parc véhicules.

A.3 - Le conseiller des ventes "marchands" réalise spécifiquement :

Toutes activités concourant à l'achat et à la vente des véhicules d'occasion :

- Identification des offres *et des réseaux de revendeurs*,
- Estimation de la rentabilité d'une opération (*prix de revente à marchand, prix de revente à client, prix de la remise en état*),
- Négociation du prix d'achat des véhicules,
- Conseils à la force de vente en vue d'optimiser ses ventes, ...

B - Activités de gestion et d'organisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- **Renseignement et mise à jour de la base de données clients /prospects**,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (*notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / évènements commerciaux*),
- **Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire**,
- **Appui technique aux collaborateurs**,
- **Participation à la livraison des véhicules ou livraison des véhicules lorsque le conseiller en livraison de véhicules n'existe pas**,
- Traitement des réclamations (dans le cadre des directives reçues),
- Application des procédures qualité, *des procédures constructeurs, et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement* en vigueur dans l'entreprise,
- **Organisation et maintien des conditions d'accueil favorables à l'expérience client dans la surface d'exposition.**

4/ Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience, *du tutorat de jeunes en formation alternée, du mentorat* et de l'autorité qui sont reconnus au cadre dans l'exercice de sa qualification.

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . BTS négociation et digitalisation de la relation client complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . BTS management commercial opérationnel complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . BUT techniques de commercialisation (depuis la rentrée 2021), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Titre de l'ESCR : Gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP conseiller des ventes automobiles,
 - . CQP conseiller des ventes sociétés,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . adjoint au chef des ventes (fiche C.C.II.1),
 - . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
 - . Voir Panorama