

## 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 requises),
- 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'ESGRA : Gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- . *Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990), complété par le certificat de compétences de branche vente aux sociétés de véhicules neufs ou d'occasion et des services associés (enregistré au RS sous le code RS7243), et par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,*
- 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