



FICHES MÉTIERS

Vendeur(euse) conseil en espace de vente

BRANCHE DES COMMERCES DE GROS

IDCC 0573



Commercialisation - Vente



Métier stable

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition
2025

OBSERVATOIRE
AKTO



Informations générales

Finalité du métier :

Le / la vendeur(euse) conseil en espace de vente accueille et conseille les clients professionnels voire les clients finaux dans leurs choix de produits et de services sur un lieu de vente, en tenant compte de la stratégie commerciale de l'entreprise et des outils associés. Il / elle anime le lieu de vente, réalise les encaissements ainsi que les documents supports à la transaction commerciale.

Il / elle est chargé(e) de / d' :

- Mettre en valeur les produits dans l'espace de vente et contrôler l'étiquetage des produits et des outils de communication
- Accueillir les clients et les prospects dans l'espace de vente
- Assurer la vente en magasin et apporter des conseils techniques sur les produits et solutions proposés par l'entreprise
- Entretenir une bonne relation clients après-vente et mettre en œuvre des actions de fidélisation

Relations hiérarchiques

Il/ elle travaille généralement sous la direction du responsable de magasin ou de site, ou sous le chef des ventes

Activités

- Organiser et animer l'espace de vente
- Accueillir les clients et assurer la vente sur site
- Assurer l'après-vente et fidéliser les clients



Branche :

Commerces de gros



Domaine professionnel :

Commercialisation - Vente



Autres appellations :

- Vendeur(euse) conseil
- Vendeur(euse) salle d'exposition
- Conseiller(ère) de vente
- Vendeur(euse) magasin



Correspondances ROME :

- D1107 – Vente en gros de produits frais
- D1213 – Vente en gros de matériel et d'équipement

Compétences associées aux activités

Organiser et animer l'espace de vente

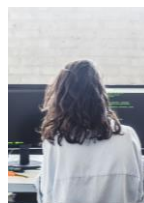
- Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions
- Évaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives
- Animer l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits
- Réaliser des animations commerciales dans l'espace de vente
- Effectuer des rotations de produits selon les périodes événementielles
- Connaître l'ensemble des produits des différentes gammes ainsi que leurs références
- Conduire rapidement une recherche de produit et/ou de prix dans le système informatique de l'entreprise à partir d'une description effectuée par un client et en faisant appel au vocabulaire technique
- Recueillir et transmettre à l'équipe transport, les informations permettant de suivre et faciliter les préparations de commandes et les livraisons

Accueillir les clients et assurer la vente sur site

- Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente
- Prendre en compte l'ensemble des clients dans le magasin et prévenir les insatisfactions liées aux files d'attente
- Lors des contacts clients, analyser les informations disponibles sur les clients ou les prospects à partir des outils informatiques de l'entreprise
- Etablir des actions à conduire à l'issue des contacts avec les clients ou les prospects et suivre leur mise œuvre
- Etablir un contact et un climat de confiance avec un client ou avec un prospect
- Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect
- Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections
- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client
- Conseiller le client ou le prospect en prenant appui sur une argumentation technique pertinente
- Présenter l'offre de services de l'entreprise
- Promouvoir les services offerts par les outils en ligne et autonomiser les clients dans leur utilisation des outils en ligne

Assurer l'après-vente et fidéliser les clients

- Traiter les sollicitations des clients dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale, et utiliser de manière efficace le téléphone pour des prises de rendez-vous ou des démarches commerciales auprès des clients
- Analyser les réclamations client
- Formuler des propositions adaptées de traitement des réclamations
- Rédiger différents types de documents en vue de communiquer avec les clients (courriels, devis, lettres...)
- Informer un client ou alerter un interlocuteur compétent d'un dépassement d'encours, d'une difficulté de paiement, ou de livraison, et mettre en place une solution adaptée
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction...)



Prérequis

- Métier accessible sans expérience professionnelle préalable, après un parcours de formation.
- Une connaissance ou un intérêt marqué pour les produits commercialisés par l'entreprise est souhaitable. Dans certains secteurs, des compétences techniques peuvent être indispensables en raison de la forte technicité des produits et des solutions commercialisés.

Voies d'accès au métier par la certification

Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :

- CQP Vendeur sur site en Commerces de Gros
- Bac pro Technicien conseil vente en alimentation option produits alimentaires (niveau 4)
- Titre Professionnel Vendeur Conseil en magasin (niveau 5)
- BTS Négociation et Relation Client (niveau 5)

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Techniques de référencement des produits
- Techniques de gestion du temps
- Techniques d'expression orale et expression écrite adaptées aux médias utilisés
- Progiciels de Gestion Intégrée (ERP), de la Relation client (CRM), logiciels de traitement de texte, tableurs
- Outils de recherche et de communication (réseaux sociaux,...), Internet, outils connectés
- Technologies de vente en ligne et en magasin
- Organisation de l'espace de vente pour mettre en valeur les nouveautés et les promotions, ainsi que les collections saisonnières
- Evaluation des conditions matérielles d'accueil et identification des axes d'amélioration
- Maîtrise du vocabulaire technique pour répondre aux besoins et demandes des clients et prospects
- Règlements associés au secteur d'activité de l'entreprise et gammes des produits

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Gestion de l'accueil du client, les files d'attentes ainsi que leurs réclamations
- Animation de l'espace de vente avec des activités commerciales attractives
- Mise à jour des rotations des produits en fonction des périodes événementielles
- Rangement des produits
- Contrôle des stocks
- Recherche rapide des produits et des prix à partir de bases de données internes
- Conseil rapide et précis du client, en fonction de son besoin
- Proposition de solutions adaptées
- Recueil et transmission des informations aux équipes logistiques
- Supervision du bon déroulement des livraisons et des préparations de commande

Savoir-être / Compétences comportementales

- Négociation
- Sens de l'écoute et de la communication
- Esprit d'initiative
- Gestion du stress
- Autonomie
- Leadership

Conditions d'exercice du métier

- Il / elle travaille dans les lieux d'accueil des clients professionnels, pouvant se composer d'un comptoir, d'un libre-service, voire d'une salle d'exposition. Dans le secteur alimentaire (carreau), la mise en valeur des produits dans l'espace de vente est réalisée au quotidien. Dans les salles d'exposition, les vendeurs/euses conseil en espace de vente peuvent également accueillir des particuliers.
- Interactions avec différents professionnels (détaillants, collectivités, ...).

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers différents métiers de la filière commerciale, tels que commercial(e) itinérant(e) / commercial(e) grands comptes, ou accéder à des métiers du management commercial tels que responsable de point de vente / manager d'équipe commerciale / responsable d'unité commerciale.



Commercial(e) itinérant(e) / Commercial(e) grands comptes

Responsable de point de vente / Manager d'équipe commerciale / Responsable d'unité commerciale

Évolutions prospectives

Chiffres clés dans la branche

Vendeur(euse)s sur site
salariés en 2023 (1)



~ 35 160

Part des salariées
Femmes (1)



10,5 %

Evolution du métier de
Vendeur(euse) conseil
en espace de vente



Métier stable

(1) Source : Panorama statistique 2023 AKTO – Branche des Commerces de gros

Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



TRANSITION ECOLOGIQUE

- Intégration croissante des critères environnementaux dans l'argumentaire commercial, nécessitant une montée en compétences sur la durabilité, l'impact environnemental des produits, la revalorisation et le recyclage des produits...
- Evolutions réglementaires impactant la demande et les besoins clients.
- Renforcement des connaissances sur les normes environnementales et labels pour répondre aux attentes des clients et anticiper les évolutions réglementaires.



TRANSITION NUMÉRIQUE

- Développement des outils digitaux en point de vente, avec un usage croissant du CRM, des solutions de tarification dynamiques et des outils e-commerce pour enrichir l'expérience client.
- Intégration progressive d'une approche omnicanale, combinant vente physique et interactions en ligne pour une relation client fluide.



TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Évolution modérée du rôle commercial, avec un renforcement du conseil et de l'expertise produit, notamment sur les aspects techniques et réglementaires.
- Suivi plus poussé des performances commerciales, avec une montée en compétence sur le pilotage des indicateurs (fidélisation, satisfaction client, ventes additionnelles).



TRANSITION SOCIALE

- Travail en équipe renforcé, avec une collaboration accrue entre les équipes commerciales, marketing et digitales pour assurer une expérience client cohérente.
- Évolution progressive vers plus d'autonomie, avec une responsabilisation accrue sur l'animation commerciale et l'optimisation des ventes.