Titre à finalité professionnelle

RNCP 36221	Conseiller de Vente Pièces de Rechange et Accessoires

BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : CONSEIL ET VENTE DES PRA

C-1-1 Accueillir le client de façon positive pour créer une ambiance favorable à l'entretien de vente

C-1-2 Ecouter activement les informations communiquées par le client, au téléphone ou dans l'espace de vente, pour identifier son besoin, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation

C-1-3 Argumenter sur les produits PRA d'un véhicule motorisé (VL, VI, motos) afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques des PRA et en les transformant en avantages et bénéfices clients

C-1-4 Faire émerger ou utiliser les besoins recensés précédemment pour compléter la vente principale, en s'appuyant sur la complémentarité des produits et services

C-1-5 Argumenter la proposition commerciale PRA afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques de l'offre et en les transformant en avantages et bénéfices clients

C-1-6 Conclure la vente PRA et facturer en vue de procéder à l'enregistrement comptable de la transaction, dans le respect des process et de la règlementation

C-1-7 Expliquer la facture ou le bon de commande au client afin de valider avec lui les modalités de la vente réalisée, en reprenant les termes de l'accord

C-1-8 Aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits, en appliquant les règles de marchandisage et en respectant les législations relatives à la signalétique et à l'étiquetage

Titre à finalité professionnelle

RNCP 36221	Conseiller de Vente Pièces de Rechange et Accessoires

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : TRAITEMENT DES COMMANDES

C-2-1 Renseigner une proposition de commande via le DMS pour optimiser les niveaux de stock, en s'appuyant sur les principaux indicateurs de la gestion de stock

C-2-2 Répondre aux réclamations clients et fournisseurs PRA pour résoudre le litige et viser leur satisfaction, en analysant la situation tout en respectant les principales étapes de traitement et la législation client/fournisseur

Titre à finalité professionnelle

RNCP 36221	Conseiller de Vente Pièces de Rechange et Accessoires

BLOCS DE COMPETENCES

BC-3 : RECEPTION, STOCKAGE ET PREPARATION DE COMMANDES

C-3-1 Réceptionner une commande pour contrôler la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande, en respectant les procédures de réception et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures

C-3-2 Préparer une commande en vue de l'expédier, en respectant la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande ainsi que les procédures d'envoi, et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures

C-3-3 Organiser l'espace de stockage pour optimiser la surface dans le respect de la réglementation en vigueur, en appliquant le principe de classification et les systèmes de codification, tout en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures

C-3-4 Réaliser le piquage des produits en conformité avec le bon de stockage, afin de minimiser les erreurs de préparation des commandes et d'optimiser la productivité, à l'aide du DMS ou du WMS et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures