

## FICHE FORMATION

### « CQP Vendeur-Conseil en négoce des matériaux de construction »

#### PRE-REQUIS :

- Niveau prérequis : CAP/BEP
- Niveau souhaité : BAC

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le/la vendeur(se) comptoir en négoce des matériaux de construction prend en charge le client au comptoir. Il/elle l'accueille, identifie ses besoins, analyse sa demande et lui délivre des conseils techniques, dans le but de conclure la vente. Il/elle réalise les encaissements et édite les documents commerciaux supports à la transaction commerciale. Il/elle assure également le suivi des commandes. Il/elle agit sous la responsabilité du chef d'agence ou de son/sa délégué(e).

- Prise en charge des clients au comptoir
- Réalisation des documents supports à la transaction commerciale
- Gestion des stocks, des commandes et des livraisons
- Animation de la relation commerciale avec les clients
- Mise en valeur de l'espace de vente
- Coordination au sein de l'agence

#### PARTICIPANTS A LA FORMATION :

- Les jeunes de moins de 26 ans
- Les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans inscrits à Pôle Emploi
- Les salariés qui ont environ un an d'ancienneté dans la branche professionnelle

#### MODALITES PEDAGOGIQUES :

- Nombre de participants : minimum 10/maximum 15
- Cours en groupe, en face à face : utilisation de supports de cours théoriques, études de cas spécifiques, visites sur sites de production, simulations de vente, interventions de professionnels.

#### MODE D'EVALUATION (en cours de formation\* & certification)

EPREUVE	TYPE	DUREE	OBJECTIFS	CONTEXTE
QCM	ECRIT	110 min	Vérifier les connaissances du candidat.	35 questions projetées sur un écran
Etude de cas	ORAL	350 min	Vérifier la maîtrise des compétences professionnelles et s'assurer que le candidat a les attitudes professionnelles adaptées.	Mise en situation professionnelle
Entretien de vente	ORAL	45 min		

\*La formation est divisée en 3 périodes ; chacune d'elle se clôture par une évaluation identique à la certification finale et donne lieu à un compte-rendu écrit remis aux magasins et aux participants lors des suivis en entreprise.

#### DUREE & LIEU DE LA FORMATION

- Durée de la formation : 12 mois maximum
- Nombre d'heures de formation: 496 heures
- Lieu de la formation : Centre de formation TREMPIN 84 - 813 Chemin du Périgord 84130 LE PONTET

# TREMLIN 84

## MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

Présentation collective, tests, entretien(s) individuel(s)

Formules : contrat de professionnalisation (CDD ou CDI) ou période de professionnalisation\*.

Période d'essai : 1 mois

*\*Période de professionnalisation : réservée aux salariés qui bénéficient d'environ 1 an d'ancienneté dans la branche professionnelle et déjà en poste. Cette formule peut faire varier la durée de la formation.*

## REMUNERATION (hors période de professionnalisation)

Variable en fonction de l'âge, du diplôme initial du salarié et de la durée du contrat.

	Titulaire du BAC	Non-titulaire du BAC
Jeunes de 18 à 20 ans	Minimum 70% du SMIC	Minimum 65% du SMIC
	<i>Allègement de charges patronales de sécurité sociale</i>	
Jeunes de 21 à 25 ans	Minimum 85% du SMIC	Minimum 80% du SMIC
	<i>Allègement de charges patronales de sécurité sociale</i>	
Demandeurs d'emploi de plus de 26 ans	Minimum 100% du SMIC	
	<i>Exonération de charges patronales de sécurité sociale pour les plus 45 ans.</i>	

## TYPE DE VALIDATION

Le dernier jour de formation a lieu la certification :

En cas d'**avis favorable** de la part des membres du jury présents et après délibération des membres représentants de la branche professionnelle lors d'une réunion de CPNE, vous devenez titulaire du **Certificat de Qualification Professionnelle** (C.Q.P) «CQP Vendeur Conseil en négoce des matériaux de construction».

En cas d'**avis défavorable**, d'un ou plusieurs modules de formation, de la part des membres du jury présents et après délibération des membres représentants de la branche lors d'une réunion de CPNE, vous pouvez prétendre à repasser votre certification (uniquement pour les modules invalides) dans n'importe quel centre agréé par la branche professionnelle.

Certification délivrée par la Branche Professionnelle du négoce de matériaux de construction.

## NOUS CONTACTER

Mail (information) : [formationcqp@tremlin84.fr](mailto:formationcqp@tremlin84.fr)

Mail (inscription) : [cv@tremlin84.fr](mailto:cv@tremlin84.fr)

✉ En cas de demande d'individualisation de parcours de formation, merci de contacter l'accueil du centre de formation (par téléphone, par mail ou par courrier).

## PROGRAMME CQP VENDEUR-CONSEIL EN NEGOCE DES MATERIAUX DE CONSTRUCTION

### Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction

- Analyser les caractéristiques techniques d'un projet de construction ou de rénovation à partir d'un plan, d'un métré, d'un entretien avec un client.
- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation : gros œuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second œuvre,...
- Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction.
- Identifier et exploiter les sources d'information nécessaires pour examiner les projets de construction ou de rénovation.
- Présenter les matériaux, services et produits proposés à un client en s'adaptant à son niveau de connaissance et à son profil en respectant les normes et règles en matière de sécurité.
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client et lui présenter.
- Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle.
- Organiser la documentation et les échantillons pour les rendre facilement accessibles.
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en fonction du projet du client.
- Conseiller le client sur les différents systèmes constructifs.
- Conseiller le client sur les différents types de pose ou de mise en œuvre des matériaux préconisés et sur les précautions associées, dans la limite de son champ de responsabilité.
- Identifier les spécificités techniques liées à la mise en œuvre des produits et matériaux proposés, les expliquer et alerter le client sur les risques de non-respect des règles de mise en œuvre.
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource pour les produits, techniques de pose ou services nécessitant une expertise particulière.

### Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente dans une agence

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client en personnalisant la relation avec lui dès son arrivée dans l'espace de vente.
- Prendre en compte l'ensemble des clients présents dans l'espace de vente et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente.
- Traiter de manière simultanée l'accueil des clients et la prise en charge d'un client au téléphone en respectant les consignes de gestion des priorités de l'entreprise.

- Traiter les visites inopinées des commerciaux des fournisseurs ou autres visiteurs en veillant à la qualité de la prise en charge des clients.
- Mener une découverte des besoins, des attentes, des projets et des motivations du client par un recours au fichier client, un questionnement adapté et une écoute active.
- Positionner le client dans la typologie de clients de l'entreprise et du secteur.
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise et présenter ses avantages concurrentiels.
- Conduire une veille chantier à partir de la réalisation d'une vente.
- Identifier et proposer une offre de produits et de services permettant de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles et de substitution.
- Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections.
- Négocier les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente,...) dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.
- Conclure une vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client.

### Optimiser la gestion des flux physiques des matériaux de construction

- Réaliser une consultation de stock en utilisant le système informatique de l'entreprise.
- Évaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement auprès des différents fournisseurs.
- Définir des dates de livraison au client en tenant compte des contraintes logistiques internes et externes.
- Réaliser le suivi des commandes fournisseurs et les relances.
- Optimiser la gestion des stocks en privilégiant la vente des produits stockés
- Identifier l'intérêt des inventaires et les conséquences des écarts d'inventaire.

### Utiliser les outils et mettre en œuvre les procédures en matière de gestion commerciale

- Utiliser les fonctionnalités du logiciel de gestion de l'entreprise en vue de réaliser et d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction.
- Chiffrer une proposition commerciale en fonction des quantités commandées et dans le respect de la délégation tarifaire.
- Vérifier que les quantités commandées correspondent aux unités de vente générales ou ponctuelles définies par l'entreprise
- Mettre en œuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement au comptant.

# TREMLIN 84

-Mettre en œuvre avec fiabilité les procédures permettant de traiter les règlements par crédit dans le respect du crédit client et du montant des encours

## **Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence**

- Utiliser de manière efficace le téléphone pour des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs.
- Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs
- Réaliser des prises de notes en situation de face à face client et formaliser les informations recueillies pour une exploitation des informations par les autres membres de l'équipe.
- Élaborer différents types de documents écrits en vue de communiquer avec les clients (mails, devis, lettres,...).
- Recevoir et écouter une réclamation ou un litige produit par téléphone et en face à face.
- Qualifier une réclamation ou un litige produit et identifier les solutions possibles pour son traitement.
- Annoncer à un client un dépassement d'encours, une difficulté de paiement ou de livraison et négocier une solution adaptée ou alerter un interlocuteur compétent.
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction,...).

## **Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe**

- Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence, notamment les attachés technicommerciaux.
- Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain et de veille concurrentielle et les transmettre au sein de l'équipe terrain et de veille concurrentielle et les transmettre au sein de l'équipe.
- Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques et les contraintes de la commercialisation.
- en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise.
- Orienter les fournisseurs vers les interlocuteurs adéquats dans le respect du plan de vente.
- Hiérarchiser ses priorités de manière à se montrer disponible pour les clients tout en assurant le suivi et l'entretien de l'espace de vente.
- Prendre en compte dans ses déplacements et ses interventions les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise (plan de circulation, règlement intérieur,...).

## **Organiser et animer un espace de vente en libre-service**

- Organiser l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés et les promotions.
- Évaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives à apporter.

- Dynamiser l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits.

-Mener une veille technique régulière par le contact avec les fournisseurs et l'examen des notices techniques.

- Présenter le fonctionnement des produits et réaliser des démonstrations.
- Mettre en œuvre les consignes en matière de conservation et de vente des produits dangereux.
- Réaliser des opérations de contrôle et de suivi des produits périssables.
- Évaluer et suivre le niveau des stocks en réserve et en rayon et anticiper les risques de rupture.
- Identifier, parmi l'offre disponible dans l'agence, les produits ayant un impact important sur le chiffre d'affaires (produits à marge, produits à forte rotation).
- Mesurer, la rentabilité de l'espace de vente, l'efficacité de la mise en avant et de la présentation des produits dans l'espace de vente et proposer des améliorations.
- Vérifier la conformité de l'affichage des prix et les mettre à jour au besoin.
- Mettre en œuvre les consignes de sécurité en matière de gestes et postures lors de la manipulation des produits et de la mise en rayon.

## **Répondre aux besoins des clients en situation de vente comptoir**

- Identifier l'ensemble des produits des différentes gammes et les reconnaître 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 et au jargon professionnel.
- Traiter des encaissements complexes.
- Recueillir et transmettre des informations auprès de l'équipe transport – cour permettant de suivre et de faciliter les préparations de commandes et les livraisons.

## **Mettre en valeur et animer une salle d'exposition**

- Mettre en œuvre et mettre à jour de manière régulière le plan de vente dans la salle d'exposition
- Évaluer la crédibilité et la faisabilité d'un projet de construction ou de rénovation par un questionnaire adapté.
- Adapter le temps passé avec les clients en fonction de leur projet et de leur budget.
- Engager un contact avec un client et évaluer ses besoins en information.
- Proposer et réaliser des actions permettant de mettre en valeur les différents « univers » de la salle d'exposition.
- Mettre en valeur le service et la valeur-ajoutée apportés par l'entreprise et conclure la vente en orientant le client vers la signature d'un bon de commande et la prise d'un acompte.
- Vérifier la conformité de l'affichage des prix et les mettre à jour au besoin.
- Adapter sa démarche commerciale aux différents types de clients se présentant dans une salle d'exposition (client particulier, professionnel, architecte, décorateur,...).