



## Ce que vous devez savoir avant de vous engager...

### **PARCOURS DE FORMATION DANS LES METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

#### **CARACTERISTIQUES DU SECTEUR PROFESSIONNEL ET PERSPECTIVES D'EMPLOI**

En Ile-de-France, le secteur du commerce emploie 686 000 salariés (hors commerce et réparation automobile), soit 15 % des salariés de la Région dont 54 % travaillent dans le commerce de détail et 46 % dans le commerce de gros. En 2009, les effectifs salariés du secteur ont reculé de 2% par rapport à 2008, le commerce de gros (-3% en 2009 après -1,1% en 2008) étant plus touché par cette baisse que le commerce de détail (-1,3%). Au dernier trimestre 2009, le commerce de détail a recommencé à créer de l'emploi : 8 300 créations nettes d'emploi, soit une augmentation de 4% des effectifs par rapport au trimestre précédent.

En 2009, Pôle emploi a traité 100 800 offres d'emploi sur les métiers du commerce, de la vente et de la grande distribution.

En 2009, le taux de tension est resté élevé sur certains métiers, en particulier, la vente en alimentation (0,76), la vente de végétaux (0,7), la relation commerciale grand comptes et particulier (respectivement 0,78 et 2,63), la gestion de rayon non alimentaire ou alimentaire (0,92 et 1,18), le conseil et la vente à distance (1,97), le marchandisage (2,13), ou le rangement de département de grande distribution (1,85). Pour 2010, les métiers pour lesquels les difficultés de recrutements sont les plus élevées sont la vente en alimentation (61%) et les relations technico-commerciales et commerciales (42%).

Dans le commerce de gros, le principal niveau de recrutement est le niveau III, notamment avec les BTS NRC (Négociation et Relation Client), MUC (Management des Unités Commerciales) ou Technico-Commercial. Le niveau II concerne les cadres commerciaux, notamment à l'export. Le niveau IV est plus marginal et considéré comme insuffisant pour accéder au commerce de gros.

A l'inverse, dans le commerce de détail, la majorité des recrutements s'effectuent au niveau V (caissiers, employés de mise en rayon, vendeurs...). Les besoins en niveau IV sont également importants, pour les chefs de rayon, la vente et le conseil à distance, l'animation de vente ou la vente spécialisée...). Les niveaux III et II dont les besoins sont les plus réduits, concernent les responsables de magasins de détail ou de départements de la grande distribution.

### **ZOOM SUR LES METIERS VISES PAR LA FORMATION**

Source : Référentiel des activités professionnelles du Baccalauréat professionnel « VENTE »

Il s'agit de vendeurs salariés ou indépendants, ayant un statut particulier (VRP, agent commercial) ou non. Les appellations les plus courantes sont les suivantes :

- commercial ou attaché commercial,
- chargé de prospection, chargé de clientèle,
- prospecteur vendeur,
- téléprospecteur, télévendeur,
- vendeur démonstrateur
- vendeur à domicile,
- représentant.

#### **Evolution professionnelle/Evolution de la profession**

L'environnement économique et technique des emplois se caractérise par :

- un développement des réseaux de communication notamment par l'intermédiaire d'Internet ;
- une extension des marchés accessibles (intracommunautaires et hors Union Européenne) pour les grandes entreprises, mais aussi pour les PME-PMI ;
- une forte pression concurrentielle accentuée par la mise en place du commerce électronique ;
- une évolution des comportements des acheteurs, plus courtisés, plus informés, plus sélectifs et plus volatiles, qui utilisent les nouveaux modes d'achat ;
- une multiplication des formes de vente (vente en magasin, télé-achat, commerce électronique, vente à distance, vente à domicile ...) ;
- une obsolescence précoce des produits (banalisation rapide des innovations technologiques) ;
- un accroissement du coût d'acquisition d'un client.

Face à ce contexte, le processus de vente dans lequel interviennent les emplois visés par le diplôme s'appuie sur :

- la maîtrise des techniques de prospection pour atteindre la clientèle potentielle de plus en plus tôt dans ses intentions d'achat ;
- la professionnalisation accrue des techniques relationnelles pour comprendre le client dans sa globalité, mieux cerner ses besoins ou ses insatisfactions et développer une véritable vente de solutions (produit, services, financement) ;
- la mise en œuvre de stratégies de suivi de la clientèle pour assurer sa fidélisation ;
- la mise à jour constante de la connaissance des marchés et des règles de droit en vigueur dans le secteur concerné pour s'adapter rapidement aux évolutions.

#### **Tâches professionnelles**

Le titulaire du baccalauréat professionnel VENTE intervient dans les fonctions suivantes :

## Ce que vous devez savoir avant de vous engager...

- Prospection (élaboration d'un projet de prospection ; organisation d'une opération de prospection ; réalisation d'une opération de prospection ; analyse des résultats et rétroaction ; transmission des résultats de l'opération de prospection)
- Négociation (préparation de la visite ; découverte du client ; présentation de l'offre ; conclusion de la négociation ; analyse et exploitation des résultats de la visite)
- Suivi et fidélisation de la clientèle (exécution des tâches consécutives aux visites ; suivi de l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement ; suivi et fidélisation du client ; analyse des résultats du suivi et de la fidélisation de la clientèle ; suivi des activités et des résultats ; transmission des résultats de l'activité)

### Compétences / savoir-être recherchés

- Collaborer aux objectifs d'une équipe de travail et s'y intégrer.
- Communiquer, dominer son expression écrite et orale.
- Adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau de la tenue vestimentaire, de la courtoisie ...
- Gérer le temps, percevoir les contraintes horaires pour lui-même et pour sa clientèle.
- Anticiper les aléas, percevoir ses limites.
- Gérer le stress inhérent à la charge de travail, aux déplacements, à l'atteinte des objectifs commerciaux.
- Respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.
- Faire preuve d'esprit d'initiative dans les limites de l'autonomie dont il dispose, de curiosité, de persévérance, d'implication et de motivation.

### Conditions de travail

Le titulaire du baccalauréat professionnel VENTE exerce ses activités dans des entreprises :

- commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes ...),
- de services (vente de prestations telles que l'entretien, la location, la communication publicitaire, l'assurance, l'immobilier ...),
- de production (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, de petits équipements, de fournitures industrielles ...).

Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans ...) ou à des revendeurs (petits détaillants, distributeurs ...).

Ne relèvent pas directement de ce champ les entreprises qui commercialisent des biens ou des services de secteurs très spécifiques et réglementés, notamment la santé (visiteur médical),

Le titulaire du baccalauréat professionnel VENTE peut exercer son activité :

- Sous l'autorité et l'encadrement d'un chef des ventes ou d'un directeur commercial suivant l'organisation de la Force de Vente dont il fait partie. Il est tenu de rendre compte de son activité.

- En autonomie lorsqu'il réalise des ventes sous un autre statut que celui de salarié (Mandataire, Agent commercial). Il doit alors rendre compte des affaires qu'il concrétise.

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel VENTE s'exerce auprès de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Il utilise pour cela des moyens de communication, un véhicule, de la documentation, des échantillons, des outils informatiques.

Son activité nécessite de nombreux déplacements en visite de clientèle et des horaires de travail variables, toutefois il peut être amené à effectuer des permanences dans l'entreprise ou dans sa surface de vente pour accueillir des clients ou pour réaliser des tâches de préparation et de suivi des ventes.

Une partie de sa rémunération est généralement fonction de sa contribution aux ventes, au développement de sa clientèle et à l'évolution du chiffre d'affaires de l'entreprise.



### QUELLE VALIDATION A L'ISSUE DE MA FORMATION ?

#### Le BAC PRO VENTE

C'est le Greta qui procédera avec vous à l'inscription à l'examen. Le contenu complet du référentiel du BAC PRO est consultable sur le site [www.cndp.fr](http://www.cndp.fr) (rubrique, secondaire / base des diplômes de l'enseignement professionnel / Baccalauréats professionnels).

Vous trouverez ci-dessous un résumé des épreuves.

### E1 - Épreuve scientifique et technique (Coef. 5)

Sous-épreuve E11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale (Coef. 3)

Cette sous-épreuve vise à évaluer la maîtrise des techniques mises en œuvre dans l'exercice de la profession, en vue de la résolution de problèmes d'ordre professionnel.

Les compétences évaluées sont les suivantes : prospecter ; suivre et fidéliser la clientèle.

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance. Elles donnent lieu à une production écrite du candidat.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une « situation problème » liée à l'exercice de la profession, éventuellement accompagnée d'une documentation et proposée au candidat en vue de son analyse et de sa résolution.

Ces « situations problèmes » sont relatives :

- à la connaissance du marché, de l'entreprise, de la clientèle,
- à l'organisation d'une opération de prospection, à la mesure de son efficacité, connaissances technologiques,
- à la présentation d'offres commerciales,
- à la fidélisation de la clientèle,

## Ce que vous devez savoir avant de vous engager...

- au suivi de l'activité et des résultats du vendeur,
- à la prise en compte des contraintes économiques et juridiques dans l'activité professionnelle.

### - Sous-épreuve E12 – économie et droit (Coef. 1)

Cette sous-épreuve (CCF) vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses connaissances en économie et droit afin de traiter une ou plusieurs questions sur un thème économique et/ou juridique en relation avec une situation professionnelle en entreprise.

Les critères d'évaluation reposent notamment sur la capacité du candidat à dégager les incidences juridiques d'une situation d'entreprise ; analyser un document économique et/ou juridique ; analyser, représenter, interpréter des données quantitatives ou statistiques ; consulter, mettre à jour, exploiter une documentation juridique ou économique ; analyser un contrat.

### - Sous-épreuve E13 – mathématiques (Coef. 1)

L'évaluation en mathématiques (CCF) a pour objectifs d'apprécier la solidité des connaissances des candidats et leur capacité à les mobiliser dans des situations liées à la profession

## E2 - Négociation - Vente (Coef. 4)

Cette épreuve orale et pratique vise à apprécier la maîtrise par le candidat des techniques de vente et son aptitude à mener une négociation.

L'évaluation porte sur la qualité de l'expression orale et de la communication professionnelle dans une situation négociation – vente ; l'aptitude à mettre en œuvre des techniques de négociation adaptées à une situation donnée ; la pertinence et la rigueur de l'analyse de la négociation.

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations. Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une simulation de négociation – vente et prend appui sur le dossier « Produits - Entreprises - Marchés » réalisé par le candidat au cours de sa formation en entreprise et constitué de deux parties :

Une partie relative à une ou deux entreprises retenues par le candidat comme support de l'épreuve. Cette partie présente les principales caractéristiques de l'entreprise et de son marché : identification de l'entreprise, importance économique, localisation géographique, clientèle, produits vendus, méthodes de vente, concurrence.

Une partie comprenant trois fiches décrivant chacune une situation de négociation - vente qui s'appuie sur les expériences professionnelles du candidat dans la ou les entreprises présentées dans la partie précédente. Chaque fiche précise :

- le contexte de la situation de négociation-vente (prospection, vente de renouvellement, nouveau client, vente sur foire ou salon...);
- le type de clients concernés (utilisateur, payeur, prescripteur, revendeur, professionnel, particulier...);
- la gamme ou la ligne de produits et/ou services proposée(s) par l'entreprise et susceptible(s) de convenir.

## E3 - Épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel (Coef. 5)

Cette épreuve vise à apprécier à partir de sa pratique professionnelle et d'un projet de prospection, les compétences professionnelles acquises par le candidat au cours de son expérience en entreprise.

Sous-épreuve E31 - Évaluation de la formation en milieu professionnel : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle (Coef. 2)

Cette sous-épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences et d'attitudes professionnelles mises en œuvre en entreprise par la pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle.

Les critères d'évaluation permettent de mesurer le niveau de maîtrise des compétences et des attitudes professionnelles assignées à l'épreuve et mises en œuvre en entreprise, ils portent sur :

- la fiabilité du travail réalisé par le candidat,
- son degré d'autonomie,
- sa capacité d'autocorrection,
- son efficacité dans la réalisation des missions qui lui sont confiées,
- sa maîtrise des connaissances et des savoir faire à mobiliser.

A l'issue de chaque période de formation en milieu professionnel, le candidat est évalué, en entreprise, conjointement par le tuteur de l'entreprise et l'ensemble de l'équipe pédagogique en fonction de l'atteinte de ces objectifs.

### Sous-épreuve E32 : Projet de prospection (Coef. 3)

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à élaborer, à présenter et à soutenir un projet de prospection.

Cette sous-épreuve repose sur le projet de prospection élaboré par le candidat au cours de sa formation en milieu professionnel et en centre de formation. Ce projet doit être personnel et revêtir un caractère authentique. Il sert de base à une présentation orale faisant appel aux techniques de l'information et de la communication.

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation réalisées en centre de formation dès que le candidat est en mesure de présenter son projet :

- Montage du projet de prospection - 15 points
- Soutenance du projet de prospection - 45 points

## E4- épreuve de langues vivantes (Coef. 2)

Cette épreuve vise à apprécier la compréhension de la langue étrangère et l'expression dans cette langue. Elle porte sur des thèmes liés à la vie socio-professionnelle en général ou à un aspect de la civilisation du pays. Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation correspondant aux quatre capacités :

## Ce que vous devez savoir avant de vous engager...

- A - compréhension écrite
- B - compréhension de l'oral
- C - expression écrite
- D - expression orale

### E5- épreuve de français, histoire-géographie, éducation civique (Coef. 5)

Organisée en CCF, cette évaluation comporte deux sous-épreuves.

En français (Coef. 2,5), le contrôle en cours de formation est constitué de deux situations d'évaluation permettant de tester les capacités de compréhension et d'expression du candidat. Elles sont de poids équivalent. Elles reposent à la fois sur des supports fonctionnels et sur des supports fictionnels ou littéraires.

En Histoire-géographie (Coef.2,5), Le contrôle en cours de formation est constitué de deux situations d'évaluation : **La première situation** porte sur les sujets d'étude soit d'histoire soit de géographie. Elle est composée d'une ou plusieurs questions et peut comporter un support documentaire. Une des questions doit avoir une connotation civique en rapport avec le programme d'éducation civique.

**La deuxième situation** porte sur la discipline qui n'a pas été l'objet de la première épreuve. Elle consiste en une analyse de document(s). Elle porte sur les situations d'un des sujets d'étude.

#### Dispense et bénéfice d'épreuves

En fonction de votre parcours scolaire et des diplômes déjà obtenus, vous êtes susceptible d'être dispensé de certaines épreuves ou de bénéficier de réduction des périodes de formation en entreprise. Renseignez-vous sur ce point durant l'entretien individuel avec le référent de la formation qui construira votre parcours avec vous.

#### QUELLE REMUNERATION DURANT MON STAGE ?



#### Si vous remplissez les conditions d'accès au régime d'assurance chômage

Vous êtes bénéficiaire de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE). Toute formation considérée comme utile au reclassement par Pôle emploi et vous-même peut être inscrite dans votre projet personnalisé d'accès à l'emploi. Dans ce cas, vous pouvez

prétendre à l'allocation d'aide au retour à l'emploi-formation (AREF). Cette allocation ne peut être versée que dans la limite de la durée de vos droits à l'ARE restant à la veille de votre entrée en stage.

Les démarches à effectuer sont les suivantes :

Remplir avec l'organisme de formation l'attestation d'inscription en stage (AIS) remise par Pôle emploi puis la retourner à Pôle emploi.

Compléter l'imprimé intitulé « Attestation d'entrée en stage » (AES) envoyé par Pôle emploi pour la partie qui vous est réservée et remettre l'attestation à l'organisme de formation, le premier jour de votre formation. Le Greta après l'avoir contrôlé, certifiera le document et le retournera à Pôle emploi.

Ce qui permettra de déclencher l'allocation d'aide au retour à l'emploi formation. Vous devrez actualiser votre situation tous les mois auprès de Pôle emploi.

Le montant de l'allocation d'aide au retour à l'emploi formation :

Le montant brut de l'AREF est égal au montant brut de l'ARE que perçoit le demandeur d'emploi la veille de son entrée en stage.

#### Si vous ne remplissez pas les conditions d'accès au régime d'assurance chômage

Le stage étant agréé par la Région Ile-de-France, il ouvre droit dans la limite du quota rémunéré fixé par la Région à une rémunération de stage du régime public. Le montant versé diffère selon votre situation.

#### Si vous êtes bénéficiaire de la loi du 11 février 2005

Des dispositions particulières s'appliquent. Renseignez-vous sur ce point durant l'entretien individuel avec le référent de la formation.

#### ET MA PROTECTION SOCIALE ?

Les stagiaires percevant l'AREF bénéficient de la même couverture sociale que les demandeurs d'emploi indemnisés au titre de l'ARE.

Concernant les autres stagiaires, les personnes qui avant le stage relevaient d'un régime de protection sociale, restent affiliées à ce régime pendant la durée du stage. Celles qui ne relevaient d'aucun régime sont affiliées au régime général de la Sécurité Sociale. La responsabilité de cette affiliation est confiée à l'organisme de formation. La couverture du risque accident du travail relève toujours du régime général de la Sécurité sociale. Les cotisations de sécurité sociale sont prises en charge par la Région.

#### Y-A-T-IL DES FRAIS A MA CHARGE ?

Pas de frais de formation.



#### Information collective du :

Mes notes ....

Les questions à poser au référent de la formation lors de l'entretien individuel...