

MUC EN ALTERNANCE

Référentiel des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Activités principales	Compétences terminales
C1 Manager une équipe commerciale	- Recrutement et formation - Animation et motivation - Gestion des conflits - Répartition des tâches - Gestion du temps - Évaluation des performances de l'équipe et de l'organisation	C11 constituer une équipe commerciale professionnelle et motivée C12 organiser le travail
C2 Gérer une unité commerciale	- Participation à la définition des objectifs de l'unité commerciale - Suivi du cycle d'exploitation - Gestion des équipements de l'unité commerciale - Traitement des incidents - Évaluation des performances commerciales et financières de l'unité commerciale - Mise en forme et diffusion des résultats	C21 assurer le fonctionnement de l'unité commerciale C22 assurer la gestion prévisionnelle C23 assurer la communication des résultats de l'activité
C3 Piloter des projets d'action commerciale ou de management	- Elaboration d'un cahier des charges - Constitution et animation d'une équipe projet - Suivi et évaluation de projets	C31 concevoir le projet C32 conduire le projet C33 évaluer le projet
C4 Maîtriser la relation avec la clientèle	- Vente - Accueil et Conseil - Gestion des insatisfactions et suggestions de la clientèle - Suivi de la qualité des prestations - Développement de la relation de service et du capital client - Fidélisation de la clientèle	C41 vendre C42 assurer la qualité de service à la clientèle C43 développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale

Compétences professionnelles	Activités principales	Compétences terminales
C5 Gérer l'offre produits/ services	• Diagnostic de l'offre • Sélection et gestion des fournisseurs • Négociation des achats • Agencement de la surface de vente • Mise à disposition de l'offre produits • Mise à disposition de l'offre services • Animation de l'offre produits/services	C51 élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle C52 gérer les achats et les approvisionnements C53 mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel C54 dynamiser l'offre de produits et de services
C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale	• Organisation de l'information commerciale et de sa circulation • Recherche, mise à jour et exploitation de l'information commerciale pour la décision • Réalisation et exploitation d'études commerciales • Contribution à la qualité du système d'information • Organisation de son activité et de l'activité de l'équipe	C61 assurer la veille commerciale C62 réaliser et exploiter des études commerciales C63 enrichir et exploiter le système d'information commercial C64 intégrer les technologies de l'information dans son activité