



Complément VAE

Diplôme d'aptitude professionnelle du conseiller en vente (m/f)

Liste non exhaustive



Vous vous êtes engagé(e) ou vous souhaitez vous engager dans une démarche de validation des acquis de l'expérience pour le diplôme d'aptitude professionnelle du conseiller en vente. Une fois déclaré(e) recevable à la démarche, vous entamez la deuxième étape qui consiste en la rédaction du dossier de la demande de validation sur le fond.

Grâce à son questionnaire guidé, la demande de validation sur le fond doit vous permettre d'inventorier et de décrire de manière détaillée vos acquis, connaissances, aptitudes et compétences qui ont un rapport avec les exigences du diplôme d'aptitude professionnelle du conseiller en vente. Vous décrivez vos activités caractéristiques en illustrant votre démarche par des exemples concrets.

Afin de pouvoir vous orienter davantage dans la rédaction de votre dossier et pour vous faire part des exigences et devoirs liés à ce diplôme, nous avons mis en place ce guide pratique avec des pistes concrètes. Ces pistes vont vous donner des clarifications sur les attentes liées au diplôme visé.

Nous vous invitons fortement à prendre connaissance de ces documents et de les prendre en compte lors de la rédaction de votre dossier.

Le profil du conseiller en vente

Le conseiller en vente (m/f) s'occupe principalement de l'accueil des clients et de la vente. Il/elle prend en charge la gestion du stock, la présentation de la marchandise, le conseil au client, la vente et l'emballage. Le conseiller en vente peut exercer sa profession dans le commerce de détail, en boutique ou dans une surface commerciale.

Domaines d'activités à traiter obligatoirement :

- La gestion des stocks (réception et stockage des marchandises, gestion des commandes)
- Le merchandising (implantation des produits dans le linéaire, organisation des zones de présentation, techniques de mise en avant des produits, approvisionnement des rayons)
- L'accueil client et la vente (accueil en face et au téléphone, connaissances des produits, SAV, réclamations, entretien de vente)
- La gestion de la caisse (service personnalisé, modes de paiement, mesures de sécurité)

Compétences requises:

- Maîtrise de l'allemand ou du français (niveau B2)
- Utiliser les termes techniques adaptés



- Rechercher, sélectionner et constituer des informations
- Planifier les étapes nécessaires à l'exécution d'une tâche
- Faire des choix parmi différentes alternatives qui se proposent à vous
- Comparer les résultats obtenus
- Évaluer et justifier la manière de procéder

L'aspect général de votre dossier

- Evitez les simples énumérations sous forme de bullet points et faites des phrases entières.
- Rédigez votre dossier en français ou en allemand au choix pour démontrer le niveau B2.
- Décrivez toujours le contexte ainsi que vos tâches concrètes en développement le quoi, le pourquoi et le comment de vos activités.
- Utilisez le programme de la formation professionnelle pour rédiger votre dossier. Ne copiez pas le contenu mais montrez comment vous mettez les compétences requises en pratique sur votre lieu de travail.
- Utilisez les termes techniques adaptés.

Le programme scolaire de référence

Référez-vous sur le programme scolaire de référence du diplôme d'aptitude professionnelle du conseiller en vente. Vous pouvez télécharger ce programme sur le site Internet du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse :

<https://ssl.education.lu/eSchoolBooks/Web/FP/> en cliquant sur le DAP Conseiller en vente, puis la grille horaire formation.

Vue structurée des formations

The screenshot shows a web interface with a search filter and a list of professions. The 'VE - Conseiller en vente' profession is highlighted. To the right, a 'Détails' panel shows information for this profession, including its type (Formation), code (VE), and description (Conseiller en vente). It also lists associated documents like 'Planning des compétences patronales', 'Grille horaire formation', and 'Carnet d'apprentissage'.

Les matières du programme scolaire cadre

LA MATIERE	DETAILS
Les activités dans le dépôt	<p>Manipulation de la marchandise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les mesures de sécurité, de santé et d'hygiène en vigueur ▪ La réception de la marchandise ▪ L'application des procédures en cas d'écart entre commande et livraison



	<ul style="list-style-type: none">▪ Le stockage correct des marchandises▪ La saisie des données sur support informatique ou dans le registre des mouvements de stocks
Service dans le point de vente	Appliquer les processus élémentaires de vente <ul style="list-style-type: none">▪ La typologie des clients▪ L'accueil du client (physique/téléphone)▪ La communication verbale – non verbale▪ Le conseil au client▪ Les différentes formes de distribution
Encadrement client	Appliquer les processus élémentaires de vente <ul style="list-style-type: none">▪ L'importance des procédures internes et de l'organigramme de l'entreprise formatrice▪ La notion du client « interne »▪ La situation de vente▪ Connaître les caractéristiques des produits▪ Le traitement ainsi que la justification des réclamations suivant les règles internes et le cadre légal▪ Les mesures de prévention contre le vol
Appliquer le merchandising	Gérer l'activité commerciale <ul style="list-style-type: none">▪ Les grandes lignes du merchandising dans l'entreprise de formation▪ Les particularités/spécificités du merchandising spécifique à l'entreprise formatrice▪ Le mobilier/matériel de présentation disponible dans l'entreprise▪ Les grandes lignes de la politique d'assortiment▪ Les règles du marketing mixte
Appliquer les techniques de vente complexes	Maîtriser les processus complexes de vente <ul style="list-style-type: none">▪ Les quatre phases de l'entretien de vente▪ Arguments de vente▪ Motivations d'achat du client▪ L'entretien de vente▪ Les termes « vente additionnelle/vente accessoire »
Effectuer les tâches dans l'espace caisse	Maîtriser les processus complexes de vente <ul style="list-style-type: none">▪ La préparation de la zone d'encaissement▪ Les différentes étapes de l'encaissement



	<ul style="list-style-type: none">▪ Les lignes directrices concernant les mesures de contrôle/sécurité qu'on doit suivre pendant l'encaissement▪ Les lignes directrices lors de la prise de congé du client▪ Les différents éléments d'un rapport de caisse et leur importance
--	--

*Cette liste est non exhaustive et vous sert à titre d'exemples pour constituer votre demande de validation sur le fond.

La formation continue

Pensez à mettre tous vos certificats de formation que vous avez pu avoir (**certificats de réussite** - le certificat de participation n'est pas suffisant) pour compléter le programme du diplôme visé.

Le profil

Montrez que vous avez pu acquérir des responsabilités tout au long de votre parcours professionnel et/ou extraprofessionnel et faites preuve d'autonomie et de prise d'initiative.

L'accompagnement

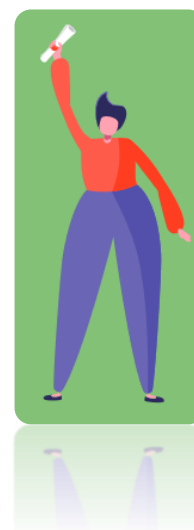
Nous vous invitons également à vous faire accompagner par un accompagnateur à la VAE. Votre accompagnateur a pour mission de vous transmettre une technique qui vous permettra d'analyser vos pratiques professionnelles et de vous donner des pistes utiles à la formalisation de vos acquis de l'expérience, afin que vous soyez en mesure de faire vos choix quant aux éléments que vous souhaitez décrire dans votre dossier.

La VAE est une **démarche purement individuelle et personnelle**. Vous êtes seul(e) responsable de vos décisions et de vos productions. Il est important de rappeler que l'accompagnateur ne remplira pas le dossier à votre place et ne produira aucun contenu qui pourrait être inséré dans votre dossier. Son intervention se cantonne à **vous guider dans votre réflexion** sur les compétences que vous avez acquises tout au long de votre parcours professionnel, extra-professionnel et personnel en vous conseillant sur la manière de les exposer synthétiquement dans votre dossier de validation sur le fond.

Pour conclure, c'est votre vie et votre expérience. A vous donc de convaincre la commission en leur exposant votre parcours avec vos propres mots pour accéder aux requis de la certification du diplôme visé.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire

Nous vous souhaitons une bonne réussite dans la rédaction de votre dossier.





LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Service de la formation professionnelle

Contact / Kontakt

Cellule VAE

Service de la formation professionnelle
(SFP)

Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

(+352) 247-75908 ou / oder
(+352) 247-85912 ou / oder
(+352) 247-65253

vae@men.lu
www.vae.men.lu

