

obeæ

CPPO du 16 mars 2021

**Branche des Commerces
et Services de
l'audiovisuel, de
l'électronique et de
l'équipement ménager**

l'opcommerce
Opérateur de compétences

Observatoire
prospectif du commerce



Sommaire

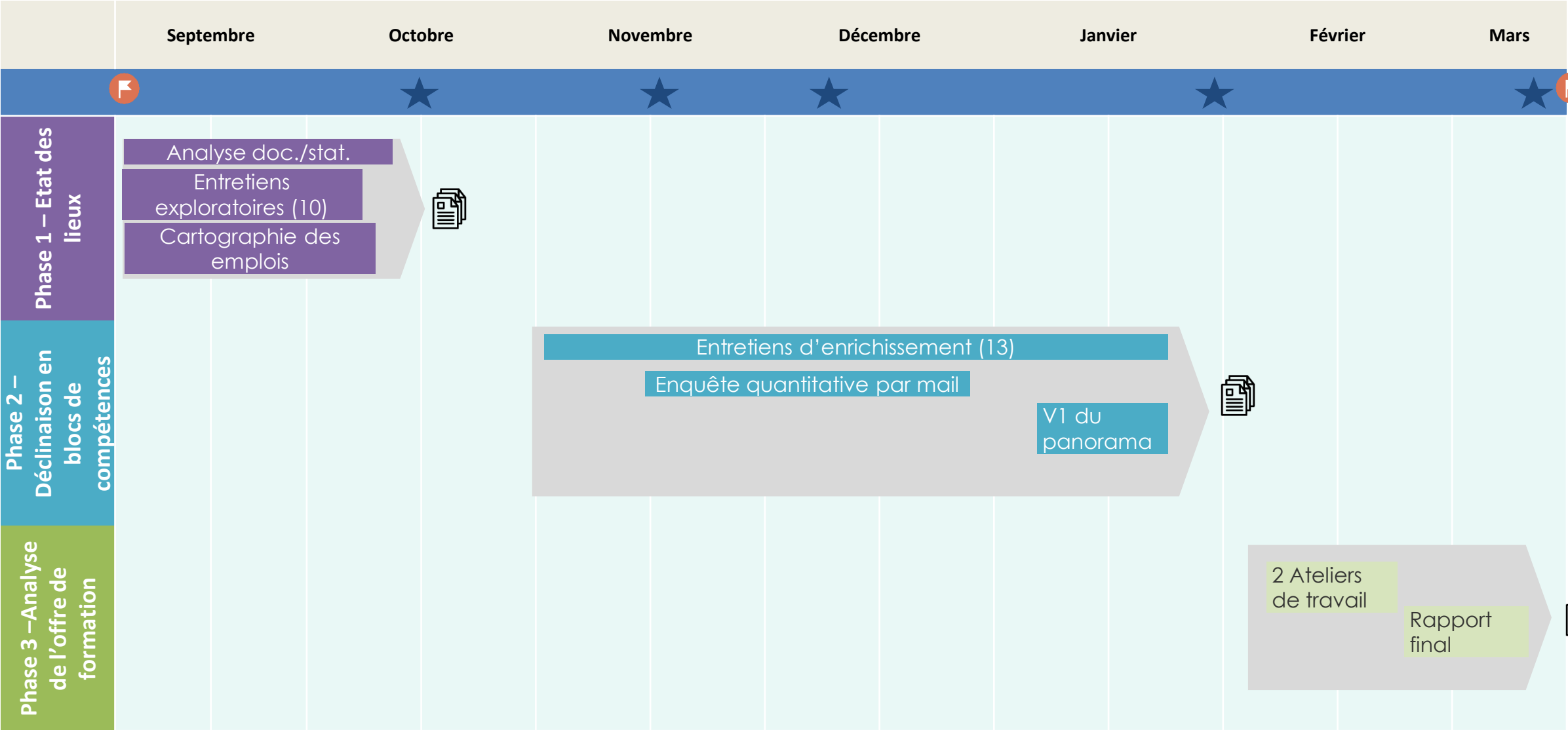
1. Rappel de la démarche conduite
2. Présentation de la cartographie des emplois finale
3. Synthèse des échanges des ateliers de travail
4. Présentation des livrables



Rappel de la démarche conduite

1

Planning de l'étude



Etat des lieux

1. **Etude documentaire**
2. **7 entretiens** avec des dirigeants / RH
 - 5 entretiens avec des grandes entreprises
 - 1 entretien avec une PME
 - 1 entretien avec 5 TPE

Déclinaison en blocs de compétences


1. **13 entretiens** réalisés :
 - 2 entretiens avec des grandes entreprises
 - 4 entretiens avec des PME
 - 4 entretiens avec des franchises
 - 3 entretiens avec des TPE

Profils :

 - 6 entretiens avec dirigeants et RH
 - 3 entretiens avec des comptables
 - 4 entretiens avec des opérationnels métiers :
Vendeur conseil – Franchise, Pôle service – Franchise
2. **Enquête Web**
 - 8 308 entreprises contactées
 - 143 répondants

Finalisation du panorama

- 1 **atelier dédié aux activités de la téléphonie** avec 3 participants
 - 1 responsable Formation et GPEC – SFR
 - 1 Responsable innovation et GPEC – Générale de Téléphone
 - 1 dirigeant d'entreprise (PME) – SFR
- 1 **atelier dédié aux activités de commerce de l'audiovisuel, électronique et équipement ménager** avec 5 participants
 - 2 dirigeants – TPE
 - 2 RH
 - 1 directeur académie de formation

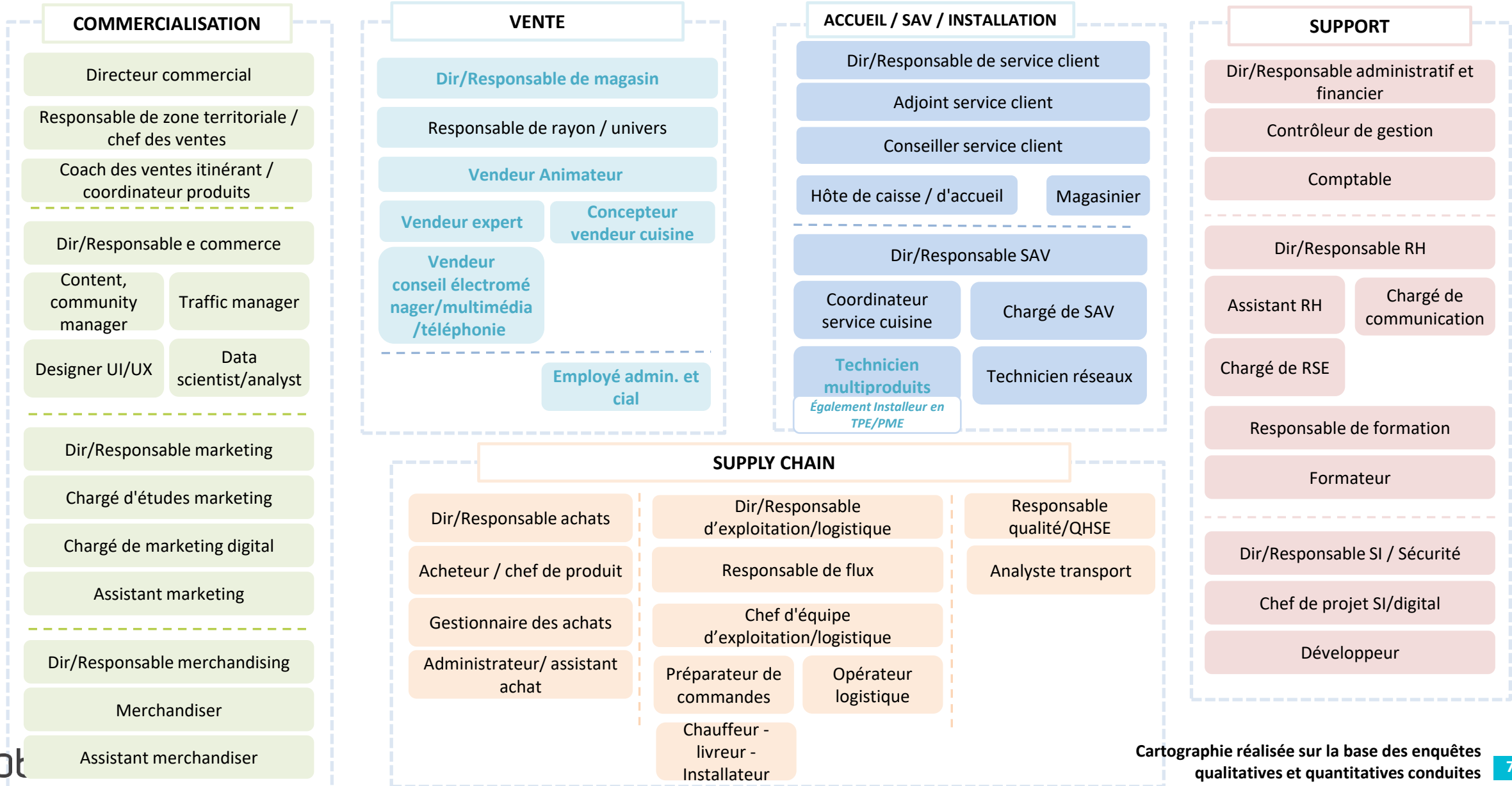


Cartographie des emplois

2

Cartographie des emplois de la branche

Emplois présents en TPE/PME





Synthèse des échanges en atelier

3

Synthèse des échanges en atelier

Composition des ateliers

ATELIER 1 – TÉLÉPHONIE – 09/02/2021

Prénom, nom	Fonction	Entreprise
Laura Robine	Responsable RH et Formation	SFR distribution
Lydie Colin	Responsable innovation et GPEC	Générale de téléphone
François Deroo	Chef d'entreprise (4 agences)	Réseau SFR
Camille Eljihad Eva Milcent	Consultantes	Obea
Julie Vo Van Thong Richard Martha Lehnen Jean-Paul Hubert	Opcommerce	Opcommerce

ATELIER 2 – ÉLECTROMÉNAGER – 11/02/2021

Prénom, nom	Fonction	Entreprise
Gilles Saint Didier	Vice-président de Fedelec artisan électronicien	/
Jean-Louis Bossard	Président de Fedelec	Fédélec
Claire Passeron	Cheffe de projet RH	Fnac/Darty
Margaux Devos	Responsable formation	Electro Dépôt
Sébastien Bergeret	Directeur de l'académie de Formation	Boulangier
Camille Eljihad Eva Milcent	Consultantes	Obea
Julie Vo Van Thong Richard Martha Lehnen Jean-Paul Hubert	Opcommerce	Opcommerce

DÉROULÉ :

1. Restitution des résultats de l'enquête web
2. Présentation, échanges, et validation de la cartographie des emplois
3. Présentation et échanges sur 4 mobilités professionnelles : activités, compétences, évolution des compétences

Synthèse des évolutions apportées aux travaux suite aux ateliers

Une cartographie qui correspond globalement aux emplois au sein des entreprises, avec des spécificités selon les secteurs ou tailles d'entreprises :

- **Pour la téléphonie** : les emplois présents au sein de la téléphonie sont principalement les emplois de la famille métier vente.
- **Spécificités TPE/PME** : au sein des petites et moyennes entreprises, les activités couvertes par les familles métier vente, SAV/maintenance/installation et supply Chain sont couvertes par 1 ou deux emplois.

Des emplois ajoutés :

- **Coach des ventes itinérant / coordinateur produits** : a pour missions principales de développer les compétences des vendeurs / coaching et d'organiser des animations commerciales spécifiques (Animation de rayon/partage des bonnes pratiques).
- **Analyste transport** : a pour mission principale de gérer des projets d'amélioration continue et de digitalisation de la chaîne logistique.
- **Responsable qualité/QHSE** : emploi transverse, ajouté à la cartographie dans la famille métier Supply Chain.
- **Vendeur Animateur** (expert vente, prise de relais managérial, développement des compétences, gestion de litiges complexes)

Des tensions de recrutement sur les métiers de la vente

- Un turn-over, notamment dans les enseignes de téléphonie où la population de vendeurs est jeune et « volatile » (1^{ère} expérience professionnelle)
- Des contraintes liées aux horaires et jours de travail → Peu de leviers de fidélisation sur l'organisation du travail (télétravail, horaires, ...)
- Un taux de turnover de 9,5% au global mais une différence significative entre entreprise de -50 salariés (5%) et de + 50 (15%)



TÉLÉPHONIE : sur les métiers de la vente, une tendance à recruter des profils à minima bac +2 (DUT, BTS,...) qui s'explique notamment par une complexité accrue de la relation client dans ce secteur.

« Le bac pro ne suffit pas... nous recrutons à minima sur du bac+2, car ce métier nécessite une maturité professionnelle que les jeunes sortant de bac pro par exemple n'ont pas toujours » - « On constate de nombreuses plaintes au-delà de l'acte d'achat : problème de réseau, télévision qui ne passe pas, ... On doit donc davantage gérer les conflits, voire des agressions ».

ELECTROMÉNAGER : Sur les métiers de la vente, une forte pénurie de candidats qui incitent les entreprises à recruter à tout niveau et sur le savoir-être.

« On recrute sur une envie de travailler, d'apprendre, ... la compétence s'acquiert, le savoir faire, on va lui apprendre. On recrute sur du savoir être. On ne recherche pas forcément des personnes qui ont une expérience dans la vente... »

De plus, les entreprises évoquent de fortes difficultés à fidéliser les salariés à l'issue de leur contrat d'alternance ; elles observent que les jeunes ont tendance soit à poursuivre leur formation vers des licences voire masters, soit à changer d'entreprise.

Des mobilités internes principalement appuyés par des parcours de formation

➤ Pour les grandes entreprises, une tendance forte à s'appuyer sur de la mobilité interne en déployant des parcours de formation

- La plupart des entreprises interrogées expriment une tendance à avoir recours à la mobilité interne pour les postes de managers, notamment pour la famille métier vente.
 - A titre d'exemple, au sein d'une entreprise, la mobilité vendeur - Chef de rayon est structurée à partir d'une grille de compétences managériales à acquérir sur un parcours de 6 mois, alternant périodes d'immersion, d'accompagnement par le manager et de formation. Elle se conclut par une soutenance réalisée devant un jury interne.
- Pour les entreprises de la téléphonie, les mobilités sur des emplois de managers peuvent s'accompagner de la passation du titre professionnel « management des univers marchands ».
 - Si la plupart des mobilités verticales sont envisageables, les entreprises précisent que pour certains emplois, celles-ci sont rendues complexes en raison du nombre de postes disponibles.

➤ Des besoins exprimés quant à la mobilité horizontale inter familles métiers

Les entreprises interrogées expriment davantage de difficultés à orchestrer des mobilités horizontales entre famille métiers différentes.

Dans cette mesure, un outil permettant d'identifier les compétences transférables et les compétences à développer entre 2 emplois leur semble pertinent et adéquate.

Parcours et modalités de formation



Des moyens de formation développés en interne :

- Les grandes entreprises interrogées développent leur propre offre de formation, et disposent d'Ecole interne allant de la conception pédagogique à la réalisation des formations
- Elles sont également nombreuses à avoir recours à des modalités de formations digitales telles que des lives ou des e-learning
- Des formations portant davantage sur les softskills : posture conseil, communication/relation client (adapter son discours, questionnement de diagnostic et évaluer le besoin/la pertinence d'une réparation,)
- Des formations aux nouveaux concepts et outils : parcours client au sein du magasin, utilisation des tableaux et autres outils numériques



Pour les franchisés, un appui important des centrales

- Selon les entreprises, des propositions de formations au travers de parcours ou de plateformes dédiées



Une coopération étroite avec les constructeurs pour former sur la connaissance technique du produit, fragilisée par le contexte sanitaire :

- Des fournisseurs pourvoyeurs de formation ou d'informations sur leurs produits phares : vidéos courtes sur les nouveaux produits/le dernier téléphone... : des actions plébiscitées par les TPE
- Le développement de programme « ambassadeurs » avec des spécialistes par marque

Des besoins exprimés



Pour la téléphonie, une complexification de la relation client liée à l'évolution de la clientèle :
Les entreprises interrogées ont mis en exergue des difficultés accrues dans la relation client qui font appel à un nécessaire renforcement des compétences suivantes :

- Pédagogie
- Gestion des incivilités / agressions



Présentation des livrables

4

Synthèse des livrables



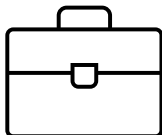
Synthèse de la phase 1 :

- Panorama du secteur et tendances socio-économiques
- Présentation d'une première version de la cartographie des familles métiers et métiers
- Les facteurs de transformation, leurs impacts en termes de stratégie d'entreprise, de métiers et de compétences
- Tendances en termes d'enjeux RH



Rapport d'étude quantitatif :

- Synthèse des principaux résultats et indicateurs
- Base de données exploitées



Panorama emploi-certification :

- Poster / cartographie des emplois
- Référentiel emplois-compétences-certifications
- Fiches emploi



Le référentiel emplois-compétences-certifications et les fiches emplois qui en découlent doivent encore faire l'objet d'ajustement.

Présentation des livrables

Référentiel emplois-compétences-certifications (1/3)

Onglet 1, vision globale de la cartographie :

- Famille métier, emploi, autres appellations

N	Famille métier	emploi	Autres appellations
1	Commercialisation	Directeur commercial	Responsable commercial
2	Commercialisation	Responsable de zone territoriale	Responsable Régional, Responsable/chef des ventes
3	Commercialisation	Coach des ventes itinérant / coordinateur produits	
4	Commercialisation	Directeur/responsable marketing	
5	Commercialisation	Chargé d'études marketing	
6	Commercialisation	Chargé de marketing digital	
7	Commercialisation	Assistant marketing	
8	Commercialisation	Directeur/Responsable e commerce	
9	Commercialisation	Content, community manager	Gestionnaire de communauté, animateur de communauté, social media developer, social
10	Commercialisation	Traffic manager	Gestionnaire du trafic, Responsable du trafic, Responsable de flux
11	Commercialisation	Designer UI/UX	Designer d'interface, d'expérience utilisateur
12	Commercialisation	Data scientist	Data analyst
13	Commercialisation	Responsable merchandising	
14	Commercialisation	Merchandiser	Visual merchandising
15	Commercialisation	Assistant merchandising	Assistant merchandising
16	Vente	Directeur / Responsable de magasin	Directeur / Responsable de point de vente, de site commercial
17	Vente	Responsable de rayon / univers	Responsable secteur / vente, responsable de zone, chef des ventes cuisine
18	Vente	Concepteur vendeur cuisine	Vendeur spécialiste, vendeur cuisinier, vendeur conseil cuisine, cuisiniste, vendeur spécialiste
19	Vente	Vendeur animateur	
20	Vente	Vendeur expert	Vendeur électroménager, vendeur multimédia, vendeur blanc, conseiller de clientèle, conseiller de vente, animateur de vente
21	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia	Vendeur électroménager, vendeur multimédia, vendeur blanc, conseiller de clientèle, conseiller de vente, vendeur libre service, conseiller commercial
22	Vente	Employé administratif et commercial	Assistant administratif, assistant de direction, secrétaire, assistant commercial
23	Accueil / SAV / installation	Dir/Responsable de service client	
24	Accueil / SAV / installation	Hôte de caisse / d'accueil	Cassier
25	Accueil / SAV / installation	Conseiller service client	
26	Accueil / SAV / installation	Magasinier	logisticien magasin
27	Accueil / SAV / installation	Dir/Responsable SAV	
28	Accueil / SAV / installation	Chargé de SAV	Conseiller SAV, Hôte / Hôtesse SAV
29	Accueil / SAV / installation	Technicien multiproduits	Technicien SAV électroménager, technicien réparateur
30	Accueil / SAV / installation	Technicien réseaux	technicien ADSL, technicien fibre, technicien itinérant
31	Accueil / SAV / installation	Coordinateur service cuisine	
32	Supply chain	Dir/Responsable d'exploitation/logistique	Responsable logistique
33	Supply chain	Responsable de flux	
34	Supply chain	Chef d'équipe d'exploitation/logistique	Responsable de dépôt, responsable opérationnel plateforme
35	Supply chain	Préparateur de commandes	Préparateur de marchandises, Conditionneur
36	Supply chain	Opérateur logistique	Cariste, Magasinier, Manutentionnaire
37	Supply chain	Chauffeur - livreur - Installateur	
38	Supply chain	Responsable achats	Directeur achats
39	Supply chain	Acheteur / chef de produit	
40	Supply chain	Gestionnaire des achats	Administrateur des achats
41	Supply chain	Assistant achat	
42	Supply chain	Responsable qualité/QHSE	
43	Supply chain	Analyste transport	
44	Support	Directeur/Responsable administratif et financier	
45	Support	Contrôleur de gestion	
46	Support	Comptable	
47	Support	Directeur/Responsable ressources humaines	
48	Support	Responsable/chargé de formation	
49	Support	Formateur	
50	Support	Assistant RH	
51	Support	Responsable / chargé de communication	
52	Support	Chargé de RSE	
53	Support	Responsable SI/ Sécurité	
54	Support	Chef de projet SI/digital	
55	Support	Développeur	Programmeur

Présentation des livrables

Référentiel emplois-compétences-certifications (2/3)

Onglet 2, référentiel :

- Famille métier, emploi, activités, blocs de compétences, compétences

A	B	C	D	E	F
	Famille métier	Emploi	Activités	Blocs de compétences	Compétences
336	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Accueillir le client selon les techniques d'accueil de l'enseigne
337	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Identifier la typologie client et qualifier ses besoins en suivant les différentes phases de qualification du besoin
338	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Présentation des produits et services au client en fonction de ses besoins	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Accueillir, conseiller et accompagner le client en magasin selon sa typologie et ses besoins en utilisant les argumentaires de vente et le discours commercial de l'enseigne
339	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Présentation des produits et services au client en fonction de ses besoins	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Conseiller un ensemble de produits adaptés aux besoins du client grâce à une connaissance approfondie des gammes, des produits et des services proposés en boutique et/ou en ligne
340	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Analyser l'environnement client et les conditions de connectivité des équipements
341	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Valoriser les caractéristiques du produit : qualité, prix, marque, matériaux, durabilité et cycle de vie du produit, impacts environnementaux etc.
342	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Utiliser les outils et applications mis à disposition par l'enseigne pour conseiller le client dans le choix des produits (tablettes, applications, catalogues digitaux...)
343	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Assurer une continuité de service et d'expérience client dans un contexte omnicanal, selon les canaux de présence de la marque (site web, catalogue en ligne, showrooms...)
344	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Conclure la vente par la mise en pratique des techniques de négociation et de fidélisation de l'enseigne
345	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Valoriser et vendre les services complémentaires (assurance, livraison, garantie...) proposés par l'enseigne et son réseau de partenaires
346	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Adopter un posture commerciale pour recueillir l'avis et les remarques d'un client, accueillir les réclamations courantes en faisant preuve de patience, d'écoute et d'empathie
347	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Accueil, prise en charge du client et vente	Accueillir, conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat	Reconnaître et désamorcer les situations de tension ou de conflit rencontrées en magasin (négociation, médiation...)
348	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Mise en œuvre de la politique et des opérations commerciales et marketing	Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente	Réaliser une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
349	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Aménagement et animation de son rayon	Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente	Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
350	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Aménagement et animation de son rayon	Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente	Appliquer les méthodes de mise en rayon, de réassort au quotidien et mettre en place les produits et plv sur cette base
351	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Réalisation d'encaissements, établissement des éléments de factures, avoirs, remboursements	Réaliser des encaissements	Utiliser une caisse informatisée et/ou une caisse enregistreuse pour enregistrer la vente/le retour d'un article
352	Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	Réalisation d'encaissements, établissement des éléments de factures, avoirs, remboursements	Réaliser des encaissements	Appliquer les procédures spécifiques à chaque mode de paiement (encaissement, remboursement...)

Présentation des livrables

Référentiel emplois-compétences-certifications (3/3)

Onglet 3, certifications :

- Exemples de certification par emploi

Famille métier	Métier	Niveau	Certification	Certificateur	Active
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	/	RNCP27388 - CQP Vendeur(se) conseil en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia	FEDELEC	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	/	RS2890 - Relation client	AKOR CONSULTING	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	/	RS4221 - Réussir une expérience client	INST NAL DE LA RELATION CLIENT	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	/	RS92 - Certificat de compétences des services relation client	FEDERATION DE LA FORMATION PROFESSIONNEL CPNEF de la branche des organismes de formation CPNEFF de la restauration collective CPNE des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs conseils et des sociétés de conseils CPNE de l'industrie hôtelière CPNFPE des sociétés	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	/	RS1891 - La qualité du service dans la gestion de la relation Client	CUSTOMER EXPERIENCE	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	/	RS3343 - Performance commerciale et relation client	INEA CONSEIL	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 4	RNCP23932 - Vendeur conseiller commercial	CCI France	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 4	RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin	Ministère chargé de l'Emploi	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 4	RNCP34020 - Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée	RESEAU DUCRETET	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 4	RNCP759 - BAC PRO - Commerce	MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 5	RNCP34030 - BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client	Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 5	RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel	Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	Oui
Vente	Vendeur conseil électroménager/multimédia/téléphonie	niveau 5	RNCP2927 - DUT - Techniques de commercialisation	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	Oui

Présentation des livrables

Fiches emplois



CPNEFF de la Branche des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager



Fiches emploi

Branche des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

Fiches emplois issues du Panorama emplois-certifications
- Mars 2021

Page 1 | 155

Panorama emplois-certifications 2021 - Branche des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager