

CONSEILLER DE VENTE



Conseiller de vente
Titre de niveau 4
(Équivalent BAC)



Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquérir les compétences du métier de **Conseiller de vente**.

Elle est validée par un **Titre Professionnel de niveau 4** :

Code RNCP37098TP- Conseiller de vente reconnu par le ministère chargé de l'emploi.

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande omnicanal
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

PROGRAMME DE FORMATION

1

Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

2

Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'échange commercial
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation client

PRE-REQUIS ET PUBLIC

Tout public. Aucune expérience requise.

Entretien préalable

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Nous nous engageons à assurer l'accessibilité de nos services et de nos locaux aux personnes en situation de handicap. Un accompagnement personnalisé peut être mis en place afin de faciliter leur parcours, qu'il s'agisse d'aménagements spécifiques, d'un soutien humain, ou de modalités adaptées. N'hésitez pas à nous contacter en amont afin que nous puissions organiser les conditions optimales de votre accueil.

ACCES A LA FORMATION

Afin de construire un parcours adapté à votre profil et à votre projet, le processus d'admission peut comprendre plusieurs étapes, notamment :

- Une session d'information collective ou un entretien individuel
- Un bilan de vos acquis et de votre expérience

Le délai d'accès aux prestations varie en fonction de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles.

DUREE ET LIEU DE FORMATION

Formation sur une année – En présentiel et en distanciel – Sur toute la France comprenant 406 heures

De 9h00-12h00/13h00-17h00

7 heures par jour de formation (soit 1 jour /semaine) + 7 jours pour ce contenu :

Contenus et thématiques abordés dans le cadre du parcours d'apprentissage

- Les droits et devoirs des apprentis en tant que salariés
- Les règles de santé et de sécurité en milieu professionnel
- L'égalité professionnelle et les avantages de la mixité des métiers
- La lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité
- L'égalité entre les femmes et les hommes
- La prévention du harcèlement sexuel en milieu professionnel
- Les démarches pour accéder aux aides destinées aux apprentis, selon la législation en vigueur
- Le savoir-être et les compétences comportementales attendues en entreprise
- La recherche d'emploi : techniques et outils
- La mobilité nationale et internationale
- Une journée citoyenne, sportive et culturelle

CODIFICATION

CODE RNCP : 37098

CODE DU DIPLOME : 46T31203

CERTIFICATEUR : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

DATE D'ENREGISTREMENT (début des parcours certifiants) : 25 JANVIER 2023

Contenu de la formation – Progression annuelle

→ En début de parcours

- Assurer une attitude professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal
- Représenter l'enseigne et contribuer à sa valorisation
- Conseiller le client en conduisant l'échange commercial
- Assurer le suivi des ventes
- Contribuer à la fidélisation client
- Utiliser les techniques et technologies liées à l'activité
- Utiliser les sources d'informations professionnelles
- Utiliser les médias et outils numériques disponibles
- Effectuer une veille sur les produits et services de l'unité marchande
- Identifier les méthodes de veille informationnelle
- Réceptionner les marchandises
- Ranger et préparer les produits pour la vente
- Préparer une commande client
- Utiliser les outils numériques de suivi des flux marchands
- Participer aux inventaires
- Assurer la manutention des produits dans le respect des règles de sécurité
- Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive
- Utiliser le matériel de présentation approprié
- Assurer l'aspect marchand quotidien des linéaires et de la surface de vente

→ En milieu de parcours

- Analyser ses performances de manière réaliste
- Identifier et proposer des mesures correctives
- Repérer les évolutions du marché
- Utiliser les outils de suivi d'activité et de résultats de l'unité marchande
- Compléter régulièrement les tableaux de bord
- Veiller à son image de marque
- Réaliser un argumentaire
- Réaliser un discours de présentation rapide
- Prospector via les réseaux
- Réaliser une démonstration
- Prendre des notes exploitables lors d'un entretien
- Appliquer les conditions générales de vente de l'unité marchande
- Analyser un entretien de vente
- Améliorer ses performances commerciales

→ En fin de parcours

- Rédiger un compte rendu de visite client
- Identifier les causes des réclamations
- Utiliser des outils d'aide à la performance
- Mener un entretien de suivi client, de traitement de réclamation ou de litige
- Identifier le potentiel d'un client et mener les actions correspondantes
- Relancer un prospect ou un client
- Mener un entretien de fidélisation
- Réaliser un argumentaire adapté
- Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte

Modalités d'Evaluation

Evaluation des acquis

- En cours de formation

Evaluation Pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- Dossier professionnel
- Résultats aux épreuves de la session d'examen
- Mise en situation professionnelle
- Entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation modulaire, individualisée, et accompagnement personnalisé

Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Diaporama
- Documents écrits
- Support 'clé en main'
- Outils multimédias

Débouchés et formations complémentaires

Les types d'emplois accessibles :

- **Conseiller de vente**
- **Vendeur spécialisé** (habillement, sport, cosmétique, électroménager, etc.)
- **Vendeur en magasin**
- **Vendeur-conseil**
- **Employé commercial**
- **Chargé de clientèle en boutique**
- **Marchandiseur (merchandiser)**
- **Animateur des ventes**
- **Télévendeur / téléconseiller...**

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous guider vers un projet encore plus ambitieux grâce à des modules de formation complémentaires pensés pour révéler tout votre potentiel.

Validation de la formation

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller vente.