

TITRE PROFESSIONNEL

VENDEUR·EUSE

CONSEIL

EN MAGASIN

Le·la **Vendeur·euse Conseil en Magasin** assure la vente de produits ou de prestations de service. Il·elle représente son entreprise et contribue à la valorisation de son image. Il·elle traite les réclamations du client, assure l'approvisionnement conformément aux règles d'implantation, réalise et met en valeur les promotions et les nouveautés. Il·elle participe aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs.

CERTIFICATION – DIPLÔME

Titre professionnel de Niveau 4 (BAC) délivré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 13620.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **Une journée par semaine**

Total : 424 heures (11 mois)

CONTRATS POSSIBLES

– **Contrat de professionnalisation**

– **Contrat d'apprentissage**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Vendeur·euse Conseil en Magasin,
- Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Vendeur·euse Conseil en Magasin en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,
- Obtenir le titre professionnel de « Vendeur·euse Conseil en Magasin » niveau 4 (BAC).

COMPÉTENCES VISÉES

Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne

Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente

Participer à la gestion des flux marchandises

Vendre et conseiller le client en magasin

Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

MÉTIERS CIBLÉS

Le métier de **Vendeur·euse Conseil en Magasin** s'exerce dans plusieurs secteurs d'activités, au sein des grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, grands magasins, boutiques ou négoce interentreprises.

- Vendeur·euse
- Vendeur·euse expert·e
- Vendeur·euse conseil

- Vendeur·euse technique
- Conseiller·ère de vente

POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre d'un titre professionnel (niveau 5 - BAC+2), puis d'une licence professionnelle dans les secteurs du commerce ou de la vente.

PROGRAMME DE LA FORMATION*

UF1 - Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

- Journée d'intégration
- Matières socioprofessionnelles
- La veille commerciale et concurrentielle
- La politique commerciale de l'entreprise
- L'appareil commercial
- Le drive
- Le e-commerce
- Le commerce responsable et l'économie collaborative
- Le développement durable
- Les différents merchandisages
- L'implantation d'un assortiment dans un linéaire
- La mise en place de l'action commerciale
- Les outils de communication de l'action commerciale
- La gestion des stocks et les commandes
- La réception des marchandises
- Le stockage des produits en réserve
- Le réassortiment des marchandises
- Les inventaires
- Les différentes démarques
- Pack Intégral bureautique
- Mise en situation CCP 1

UF2 - Vendre et conseiller le client en magasin

- La préparation et l'analyse de la vente
- La communication orale
- L'accueil physique et téléphonique
- Le diagnostic des besoins
- La fiche produit et l'argumentaire
- La vente additionnelle et les services proposés
- Le traitement des objections
- La conclusion de la vente
- L'enregistrement des marchandises
- La fidélisation de la clientèle
- Les réclamations et les litiges clients
- Les flux clients
- La communication écrite
- Le suivi des commandes clients
- Mathématiques
- Les calculs commerciaux
- L'analyse et le suivi des performances commerciales
- Pack Intégral bureautique
- Matières socioprofessionnelles
- Mise en situation CCP 2

* Le contenu peut évoluer en fonction du Référentiel RNCP ou du programme

LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles **en présentiel au centre de formation, en distanciel (E-learning) ou mixte (Blended learning)**.

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à face ou en classe virtuelle

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

La hotline technique : En cas de difficulté (problème informatique, logiciel, connexion internet), vous pouvez contacter à tout moment notre hotline qui vous assistera.

EXAMEN

Les compétences des candidats pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury sur :

La mise en situation professionnelle écrite : à partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers et produit les documents nécessaires, dans le respect des délais et des procédures.

Les résultats des **Évaluations** passées en **Cours de Formation**.

L'entretien technique avec le jury qui permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.

Si les candidats obtiennent seulement un ou plusieurs **Certificats de Compétences Professionnelles**, ils ont la possibilité de se représenter au(x) CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel. En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an maximum à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du Titre professionnel.

Dans le cadre de la validation des CCP, le candidat est évalué sur la base des éléments suivants : une épreuve de synthèse et la présentation d'un Dossier Professionnel.

Après obtention de tous les CCP du titre, le jury conduit un entretien avec le candidat pour l'obtention du Titre complet.

PÉDAGOGIE ADAPTÉE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nous proposons un accompagnement personnalisé et individualisé au regard de la situation du handicap ainsi qu'une possibilité d'aménagements concertés avec le bénéficiaire concerné :

Mobilisation des aides délivrées dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap ou les aides de l'Agefiph (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Horaires aménagés et mobilier adapté

Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran (logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, contacteurs...)

Sollicitation d'une interface ou d'un interprète LSF

Adaptation des supports visuels, documents simplifiés

Possibilité d'aménagement des modalités de certification (situation d'examen)

Possibilité de mobiliser le référent handicap de Retravailler dans l'ouest et notre réseau de partenaires handicap local

ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos centres de formation sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite :

Accueil adapté

Plan d'accessibilité affiché sur site

LES CONDITIONS D'ACCÈS

Pré requis pédagogiques :

- Posséder un Niveau 3 (CAP) validé avec expérience professionnelle démontrant des aptitudes relationnelles
- Sens du contact et du relationnel
- Résistance au stress
- Esprit d'initiative, autonomie
- Capacité d'adaptation
- Qualité d'écoute
- Enthousiasme et dynamisme
- Rigueur organisationnelle
- Disponibilité
- Dérogation pour les niveaux supérieurs au 4 (BAC)

Pré requis techniques (*Si la formation se déroule tout ou partie à distance*) :

- 8Go de mémoire vive (ou RAM)
- 6Go d'espace disque disponible
- Au minimum, la version 10 du système d'exploitation Windows®
- Un processeur Intel Core i5 minimum
- Un accès Internet opérationnel en continu
- Une webcam en bon état de fonctionnement

MODALITÉ DE FINANCEMENT POSSIBLE

Prise en charge du coût de la formation par l'employeur.

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

- 1 - Prise de contact avec notre organisme.
- 2 - Participation à une réunion d'information collective.
- 3 - Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
- 4 - Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation

**Pour tous renseignements ou demande de devis,
contactez notre plateforme d'informations :**



02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr