

TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER·ÈRE DE VENTE



Le-la **Conseiller·ère de Vente** assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnel·le·s. Il-Elle prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il-Elle participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

CERTIFICATION - DIPLÔME

Titre professionnel de niveau 4 (BAC) délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 37098.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **1 jour par semaine**

Total : **384 heures** en contrat de professionnalisation
424 heures en contrat d'apprentissage

CONTRATS POSSIBLES

- **Contrat de professionnalisation**
- **Contrat d'apprentissage** | Code diplôme France Compétences : **46T31203**

OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Conseiller·ère de Vente,

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Conseiller·ère de Vente en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,

Obtenir le titre professionnel « Conseiller·ère de Vente » niveau 4 (BAC).

COMPÉTENCES CIBLÉES

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

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'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client



FORMATION DISPONIBLE POUR :



MÉTIERS CIBLÉS

Le métier de **Conseiller-ère de Vente** s'exerce dans plusieurs secteurs d'activités, au sein des grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, grands magasins, boutiques ou négoce interentreprises.

Conseiller-ère clientèle
Vendeur-euse expert-e
Vendeur-euse conseil
Magasinier-ère vendeur-euse

Vendeur-euse technique
Vendeur-euse en atelier de découpe
Vendeur-euse en magasin



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. Ou vous pouvez aussi faire partie des diplômés-es qui trouvent un emploi dans les six mois qui suivent du diplôme.

PROGRAMME DE LA FORMATION*

CCP1 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Veille commerciale et concurrentielle
Politique commerciale de l'entreprise
Appareil commercial
Commerce responsable et économie collaborative et circulaire
Développement durable
Communication orale
Gestion des stocks et des commandes
Réception des marchandises
Stockage des produits en réserve
Inventaires

Différentes démarques
Différents merchandisages
Implantation d'un assortiment dans un linéaire
Réassortiment des marchandises
Outils de communication de l'action promotionnelle
Mise en place de l'action commerciale
Calculs commerciaux
Analyse et le suivi des performances commerciales
Pack intégral bureautique

CCP2 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Valorisation de l'unité marchande et de ses produits et services
Accueil et conseil des personnes en situations de handicap
Préparation et analyse de la vente
Accueil physique et téléphonique
Diagnostic des besoins
Fiche « produit » et l'argumentaire
Traitement des objections
Vente additionnelle et services proposés

Conclusion de la vente
Réclamations et litiges clients
Flux clients
Suivi des commandes clients
Fidélisation et satisfaction de la clientèle
Pack intégral bureautique

Modules socio-professionnels spécifiques à l'apprentissage

Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi

* 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 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.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.



EXAMEN

Les compétences du candidat pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury habilité par la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités sur :

Les résultats des évaluations passées en cours de formation

Une mise en situation professionnelle

Le Dossier Professionnel et ses annexes éventuelles

Un questionnaire professionnel

Dans le cadre d'une **validation partielle** par **Certificat de Compétences Professionnelles**, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des mêmes éléments. S'il obtient **tous les CCP du titre**, le jury conduit un entretien final avec le candidat pour l'obtention du Titre complet. Si le candidat **obtient seulement un ou plusieurs CCP**, il a 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, le candidat peut, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel.



PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Un référent handicap est disponible pour répondre à vos questions. Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins

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

Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF

Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)

Possibilité d'aménagement des modalités d'examen



ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

- Accueil adapté
- Circulation facilitée
- Plan d'accessibilité affiché sur site



CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

- Avoir un projet professionnel validé dans le secteur d'activité
- Disposer des compétences de base en informatique et en bureautique
- Savoir lire et écrire le français
- Savoir compter
- Avoir les aptitudes physiques compatibles avec l'activité
- Avoir levé les freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfants, transport...)

Prérequis techniques :

(Si la formation se déroule tout ou partie à distance)

Disposer d'un ordinateur présentant les caractéristiques suivantes :

- Processeur i5 ou i7 récent ou Ryzen 5 minimum (5ème génération)
- 8Go mémoire minimum (16Go fortement conseillé)
- Windows 10 ou 11
- Disque dur 512 Go
- Un accès Internet opérationnel en continu (fibre conseillée)
- Une webcam et un micro en bon état de fonctionnement



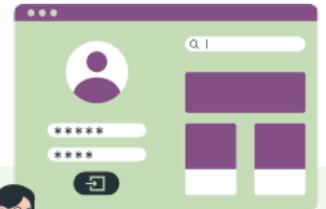
FINANCEMENT & RÉMUNÉRATION

Le coût de la formation est **pris en charge par l'OPCO** de l'entreprise. L'employeur rémunère l'alternant-e selon une **grille réglementaire** mise à jour chaque année.

ÉTAPES D'INSCRIPTION

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

- 1 - Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 2 - Participation à une réunion d'information.
- 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,
contactez notre plateforme d'informations :



02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr