

TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER·E

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, de l'Emploi et de l'Insertion et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 37098.

## 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 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 de « Conseiller·ère de Vente » niveau 4 (BAC).

## COMPÉTENCES VISÉES

### 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

## 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.

## PROGRAMME DE LA FORMATION\*

### Bloc de compétences - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- |  |  |
|--|--|
| Veille commerciale et concurrentielle                        | Différentes démarques                              |
| Politique commerciale de l'entreprise                        | Différents merchandisages                          |
| Appareil commercial  | Implantation d'un assortiment dans un linéaire     |
| Commerce responsable et économie collaborative et circulaire | Réassortiment des marchandises                     |
| Développement durable  | Outils de communication de l'action promotionnelle |
| Communication orale  | Mise en place de l'action commerciale              |
| Gestion des stocks et des commandes                          | Calculs commerciaux                                |
| Réception des marchandises                                   | Analyse et le suivi des performances commerciales  |
| Stockage des produits en réserve                             | Pack intégral bureautique                          |
| Inventaires  |  |

### Bloc de compétences - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- |  |  |
|--|--|
| Valorisation de l'unité marchande et de ses produits et services | Conclusion de la vente                       |
| Accueil et conseil des personnes en situations de handicap       | Réclamations et litiges clients              |
| Préparation et analyse de la vente                               | Flux clients                                 |
| Accueil physique et téléphonique                                 | Suivi des commandes clients                  |
| Diagnostic des besoins   | Fidélisation et satisfaction de la clientèle |
| Fiche « produit » et l'argumentaire                              | Pack intégral bureautique                    |
| Traitement des objections  |  |
| Vente additionnelle et services proposés                         |  |

### Modules de préparation à la certification

#### Modules socio-professionnels

# 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.

**Les cours collectifs** : avec le-la formateur-riche 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-e formateur-riche qui assure les corrections et les retours.

**La communauté d'apprenant-e-s** : Vous pouvez contacter les autres apprenant-e-s, 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-riche 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 candidat-e-s pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury habilité par la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités sur :**

Les résultats des évaluations passées en cours de formation

Une mise en situation professionnelle

Un entretien technique

Un questionnement à partir de production(s)

En entretien final

Si les candidat-e-s 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 à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel.

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

## 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-la bénéficiaire concerné-e :**

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-e interprète LSF

Adaptation des supports visuels, documents simplifiés

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

Possibilité de mobiliser le-la référent-e 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 :

- Être motivé-e à suivre un parcours de formation en alternance en vue de son insertion professionnelle
- Avoir validé son projet professionnel
- Être disponible sur toute la durée de la formation

## 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

Les stagiaires qui ne seraient pas équipés peuvent se voir prêter un ordinateur portable par le centre de formation, le cas échéant sous caution.

# MODALITÉS DE FINANCEMENT POSSIBLES

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- Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 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**

Prix d'un appel local

[candidat.rwo@retravailler.org](mailto:candidat.rwo@retravailler.org)

[www.retravailler-ouest.fr](http://www.retravailler-ouest.fr)