



TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE

Le métier

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il 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 professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il 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.

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents.

Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.

Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation l'étudiant doit être capable de :

1. Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
2. Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal
3. Communiquer
4. Adopter un comportement orienté vers l'autre

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation l'étudiant doit être capable de :

- ① Assurer une veille professionnelle et commerciale
- ② Participer à la gestion des flux marchands
- ③ Contribuer au merchandising
- ④ Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- ⑤ Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- ⑥ Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- ⑦ Assurer le suivi de ses ventes
- ⑧ Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Prérequis d'accès à la formation

Niveau 3 validé ou niveau première des lycées d'enseignement général ou technologique.

Modalité d'accès à la formation

Public :

- Alternant (e) en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation: de 16 à 29 ans.
- Salarié d'entreprise publique ou privée
- Demandeur d'emploi de longue durée et/ou en reconversion.
- Les bénéficiaires du RSA, de l'ASS, ou de l'API.
- Accessible aux personnes porteuses de handicap
- Entrée et sortie permanente, formation en continue

Durée de la formation

Durée Formation de 12 à 24 mois.

Une journée par semaine en centre de formation , et quatre jours en entreprise.



Nombre minimum et maximum de stagiaires par session

> 8 <12

Programme de la formation

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

Omnicanal

- ① Assurer une veille professionnelle et commerciale
- ② Participer à la gestion des flux marchands
- ③ Contribuer au merchandising
- ④ Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

2. Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- ⑤ Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- ⑥ Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- ⑦ Assurer le suivi de ses ventes
- ⑧ Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Date de la formation

Entrée individualisée au moment de la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Lieu de la formation

Au centre: FPéA
225 A Avenue principale 97450 Saint- Louis
Tél : 0262330092
Rythme : Une journée par semaine au centre / 4 Jours en entreprise

Méthodes pédagogiques

- Alternance centre/ entreprise
- Entrées et sorties permanentes et personnalisées
- Approche pédagogique : Individualisation
- Apprentissage par atelier de compétence et études de cas
- Rythme selon les capacités des étudiants
- Accompagnement individualisé
- Partage des connaissances et expériences entre étudiants
- Sorties pédagogiques



Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Evaluation formative régulière des progrès réalisés en fonction des objectifs fixés.
- Examen sanctionnant la formation par une qualification de niveau IV (voir formalisation)
- Bilan de la formation (support questionnaire de satisfaction)

Niveau de sortie

Titre professionnel de Niveau 4 (Bac : BP, BT, Baccalauréat professionnel ou technologique) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°13620.

Certificateur : Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social

Modalités de validation :

La validation de la formation se fait par l'obtention du Titre professionnel de conseiller(ère) de Vente (niveau 4). En cas de validation partielle, le stagiaire peut obtenir l'un des certificats de Compétences Professionnelles composant le Titre :

- CCP n°1 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- CCP n°2 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

L'examen final est réalisé sous le contrôle d'un jury de professionnels indépendants de l'équipe de formation Vous disposez d'un délai de 5 ans, à partir de l'obtention du premier CCP, pour obtenir le titre professionnel.

Les épreuves composant le Titre Professionnel sont :

- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique
- la présentation d'un dossier constitué durant la formation, un entretien de synthèse avec le jury



Tarif de la formation

Formation financée par :

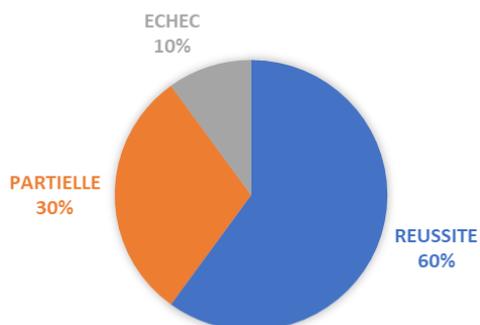
- coût de la formation: de 3 000 à 7 000 euros par an selon l'OPCO de référence
- formation prise en charge totale par l'organisme financeur
- la formation par apprentissage est rémunérée selon la grille ci-dessous

Rémunération d'un contrat d'apprentissage

En 1 ^{ère} année de contrat d'apprentissage				
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
Salaire brut	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC*	100% du SMIC*
	471,74 €	751,30 €	926,02 €	1 747,20 €
En 2 ^{ème} année de contrat d'apprentissage				
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
Salaire brut	39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC*	100% du SMIC*
	681,41 €	891,07 €	1 065,79 €	1 747,20 €

INDICATEURS

TAUX DE REUSSITE VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN



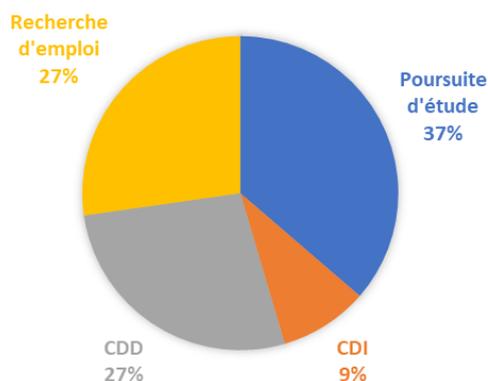
79%

des apprentis sont **TRES** satisfait de :

- L'accueil
- Des locaux de la formation
- Des moyens de la formation
- Du dérouler de la formation
- Du stage en entreprise
- Du résultat de la formation

Taux d'aboutissement de la formation : 28%

TAUX D'INSERTION PROFESSIONNEL



Débouchés

Postes envisageables suite à la formation Conseiller de Vente :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert; /Vendeur conseil; /Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe; /Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

Poursuite d'étude possible:

MUM; BTS MCO, toutes formations conduisant à un diplôme ou titre professionnel de niveau Bac+2