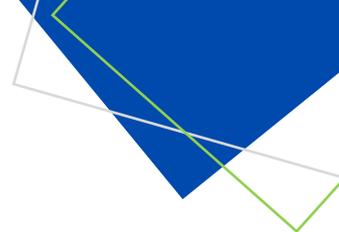




Mise à jour en mars 2025



TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE Niveau 5- RNCP37098

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.

LA FORMATION

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 pédagogiques

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

Modalité d'accès à la formation

L'accès à la formation repose sur une sélection rigoureuse afin d'assurer l'adéquation du parcours aux objectifs professionnels des candidats. Il comprend :

- **Diplôme de niveau 3 validé** ou niveau première des lycées d'enseignement général ou technologique.
- **Un test de positionnement**, permettant d'évaluer les prérequis
- **L'examen d'un dossier de candidature.**
- **La motivation et la cohérence du projet professionnel** sont des critères essentiels dans le processus de sélection.

Durée

Durée Formation de 24 mois soit 910 heures.

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

Nombre d'étudiant

> 8 et <12

Programme

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

Périodicité d'entrées

Dès la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Les entrées se font tout au long de l'année.

Lieu

Centre FPéA

225 A Avenue principale 97450 Saint- Louis

Tél : 0262330092

Mail : recrutement@fpea.re

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

- Evaluations formatives régulières
- Examen sanctionnant la formation de niveau 4 (voir formalisation)
- Evaluations en cours de formations
- Bilan de la formation (support questionnaire de satisfaction)

Niveau de fin de formation

Titre professionnel de Niveau 4 (Bac : BP, BT, Baccalauréat professionnel ou technologique) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°37098.

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

Modalités de validation :

La formation est sanctionnée par l'examen final du Titre professionnel de conseiller(ère) de Vente (niveau 4).

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
- Des résultats d'évaluations passés en cours de formation.

Coût de la formation

La formation est prise en charge par l'OPCO¹ dont dépend l'entreprise. Dans le cadre des prises en charges individuelles, un devis sera établi à la demande.

Débouchés

Postes envisageables à la suite de 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

¹ Opérateur de compétences

Déroulé de l'examen

Titre professionnel de Niveau 4 (Bac : BP, BT, Baccalauréat professionnel ou technologique) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°37098.

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

Mise en situation professionnelle : 02 h 00 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- Vente en alimentation
- Vente en équipement de la personne
- Vente en équipement de la maison

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.



Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet

La mise en situation comporte cinq parties :

1. Pendant **60 min**, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives : - au traitement de la réception de marchandises - à la préparation d'une opération promotionnelle Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.
3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.
4. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit".
5. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.



Questionnement à partir de production(s) : 01 h 10 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- douze fiches "produit". Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".



Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 55 min

En cas de validation partielle, le candidat obtient un des deux 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 par un jury de professionnels indépendants agréé par la DEETS.

Le candidat dispose d'un délai de 1 an, à partir de l'obtention du premier CCP, pour obtenir le titre professionnel sans être obligée de suivre une formation.