



CONSEILLER DE VENTE

Niveau
4

Pré-requis	Conditions d'admission	Diplôme visé
Niveau 3 – CAP/BEP ou titre professionnel Expérience en vente souhaitée	Entretien, tests de positionnement et vérification des pré-requis	Titre du ministère chargé de l'emploi de niveau 4 enregistré au RNCP 37098 Réussite : Nice : 83 % - Cannes : 100% Insertion en emploi : Nice : 64.97 % - Cannes : 64.97 % Satisfaction : Nice : 100% - Cannes : 100%

OBJECTIFS

L'objectif est d'acquérir les compétences du métier de conseiller de vente omnicanal en contribuant à l'animation de la relation clients sur les différents canaux jalonnant le parcours d'achat en opérant des actions de prospection et de fidélisation. Il collabore à l'aménagement physique, en veillant au maintien de son ordonnancement et des conditions d'hygiène et de sécurité, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de ventes, en conseillant le client et réalisant les ventes dans un contexte omnicanal.

MISSIONS / COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Selon les environnements professionnels où il exerce ses fonctions, il assure la vente de produits et de services associés, conseille, réalise les démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente ou 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. Il 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 accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

QUALITÉS ET APTITUDES

- Bonne présentation
- Bonne résistance physique
- Autonomie, organisation, rigueur, empathie, souriant, bienveillant
- Sens du service et de la relation client
- Aisance en communication orale et écrite
- Capacité d'adaptation, esprit d'équipe

FORMATION

Durée	665 heures ; durée individualisée en fonction des besoins du stagiaire (+315 h de stage pratique en entreprise obligatoire)
Sessions	Entrées et sorties permanentes ; nous consulter pour les dates de session
Alternance	1 semaine en formation ; 3 semaines en entreprise par mois sur 18 mois
Formation continue	8 à 9 mois de formation temps partiel / temps complet en fonction des besoins du stagiaire
Lieu de formation	Nice et/ou Cannes
Public	Salarié CDD/CDI, demandeur d'emploi, particulier, étudiant (formation initiale)
Dispositifs	Projet de Transition Professionnelle, VAE, CPF, Plan de Développement des Compétences, Pro A, CSP, Contrat de Professionnalisation / Contrat d'Apprentissage et Contrat d'Apprentissage Monégasque

Céline RESPAUT
formationcannes@ecole-escocom.com
 Yamina ABDA
formationnice@ecole-escocom.com

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation d'handicap (le cas échéant)

Des référents handicap sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires...

Titre Professionnel
Diplôme reconnu par l'État



PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1

CONTRIBUER A L'EFFICACITE COMMERCIALE D'UNE UNITE 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

MODULE 2

AMELIORER L'EXPERIENCE 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 (dont accueillir un client anglophone et l'orienter vers un collègue anglophone)
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

MODALITES D'ÉVALUATION

1 Le dossier professionnel (DP)

Le candidat porte dans le DP les éléments de son expérience professionnelle acquise, selon les cas, en centre de formation, en entreprise ou dans le cadre d'activités bénévoles et le présente lors de sa session de validation.

La pratique professionnelle est structurée selon les activités type (correspondant aux CCP du titre visé).

2 L'épreuve de synthèse

L'épreuve de synthèse est principalement basée sur une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée.

3 Les entretiens technique et final, questionnement à partir de productions (diaporama) avec le jury

L'entretien permet :

- de vérifier le niveau de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé,
- d'échanger sur l'expérience et la pratique acquises tout au long de son parcours à partir des fiches descriptives de la pratique professionnelle du DP.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou des métiers visés par la formation.

La formation est individualisée, elle s'alterne entre méthode démonstrative et active.

Des tests de positionnement réalisés en amont de la formation permettent de confirmer les pré-requis, d'adapter la durée de la formation et d'individualiser le parcours.

Cours en présentiel – formation de groupe – parcours modulaires de formation – travail en autonomie (évaluations) – Stage en entreprise.

Des supports de cours fournis au stagiaire, des supports documentaires variés à disposition, Exercices d'application, Etudes de cas concrets ; Salles adaptées, 1 poste informatique par stagiaire, logiciels bureautique et comptable, accès à Internet haut débit, imprimante, photocopieur, tableau, paperboard, vidéoprojecteur, ...

L'Organisme de Formation met en œuvre les moyens pédagogiques, matériels et humains nécessaires à la formation dans le respect de la qualification visée.

EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

Feuilles de présence émargées quotidiennement par l'apprenant ; Grilles de positionnement et de progression en début et en fin de formation; Evaluation formative tout au long de la formation ; Evaluation sommative en fin d'un module, ou en fin de formation ; Evaluation de satisfaction de l'apprenant en fin de formation et mi-parcours pour les formations longues.

MÉTIERS VISÉS

- Vendeur
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Conseiller de vente

Et après ?

Vous pourrez...

- Poursuivre vers un niveau 5 : Titre Professionnel Manager d'Unité Marchande, BTS Management Commercial Opérationnel
- Intégrer une entreprise et exercer l'un des métiers visés