



TITRE PRO. CONSEILLER.E DE VENTE *en alternance*

FORMATION EN ALTERNANCE *Code RNCP : 37098*

Conditions d'accès

Tous publics étudiants, individuels, salariés.
Prérequis : Titre ou diplôme de niveau 3 ou équivalences,
ou jeune de 16 à 25 ans sans diplôme.
Positionnement réalisé pour l'entrée en formation.

Contact

Scannez ce QR Code
pour entrer en contact
avec votre Chargé.e
de Relation Clients :



TITRE PRO.

CONSEILLER.E DE VENTE

Éligible CPF



Prérequis niv. 3 (CAP ou BEP ou équivalent)
ou jeune de 16 à 25 ans sans diplôme



Durée
1 an



Formation
rémunérée

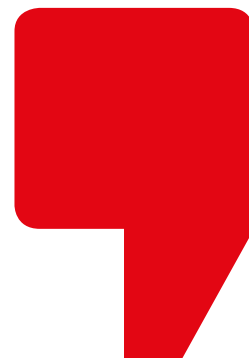


Réseau d'entreprises
partenaires



Site de
Chinon

TARIFICATION | **Dispositif apprentissage** : Tarification selon le niveau de prise en charge par certification et par branche précisé dans le référentiel publié par France Compétences | **Autres dispositifs** : Nous consulter.



MÉTIERS ET OBJECTIFS VISÉS

MÉTIER VISÉ

Le (la) conseiller(ère) de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il (elle) assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels qu'il (elle) accueille sur son lieu de vente. Cependant il (elle) doit prendre en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet.

Le (la) conseiller(ère) de vente peut exercer en grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, en grandes ou moyennes surfaces spécialisées, en grands magasins, en boutiques, en magasins de proximité, en négoce interentreprises, en commerce de gros.

Le (la) conseiller(ère) de vente exerce sous le contrôle de son responsable hiérarchique et peut être amené(e) à travailler seul(e) et/ou en équipe notamment pour la maintenance et la gestion de l'espace de vente.

OBJECTIF(S) PROFESSIONNEL(S) VISÉ(S)

A l'issue de la formation, l'apprenant aura acquis les compétences professionnelles pour exercer le métier de Conseiller(ère) de vente. Il sera en mesure de :

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

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

+ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A cours de la formation, l'apprenant exerce les activités suivantes :

- Il contribuera à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
Il sera donc en capacité de :
 - Assurer une veille constante sur l'évolution des produits et services proposés par l'enseigne
 - Appliquer une politique commerciale et respecter les règles d'hygiène et de sécurité.
 - Participer à la gestion des flux de marchandises
 - Assurer les mises en place et l'approvisionnement des produits dans les linéaires et/ou la surface de vente
 - Proposer des implantations pour mettre en valeur des produits
 - Contrôler en permanence la réalisation de ses objectifs de vente fixés par sa hiérarchie
- Il acquerra des techniques pour améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal
Il sera donc en capacité de :
 - Contribuer au maintien de l'image positive

et de la e-réputation de l'enseigne à travers les médias sociaux et professionnels

- Adopter 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)
- Adopter des comportements propices à la fidélisation et la satisfaction client y compris en cas de litige
- Entretenir en permanence des échanges avec la clientèle via les réseaux sociaux et professionnels

+ CONTENU DE LA FORMATION

La formation est organisée en blocs de compétences :

BLOC DE COMPÉTENCES 1 :
Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Compétences professionnelles 1 :

Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Décirer l'organisation de la chaîne de valeur de l'enseigne avec pertinence

- Organiser et mettre en œuvre des méthodes de recherche d'informations adaptées
- Suivre les évolutions de produits et/ou de gammes du marché
- Identifier les caractéristiques des consommateurs et leurs comportements d'achat
- Identifier les principaux concurrents et identifier leur positionnement

Compétences professionnelles 2 :

Participer à la gestion des flux marchands

- Respecter les procédures de réception et de stockage des marchandises
- Identifier les anomalies de réception et communiquer aux personnes concernées
- Respecter les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits
- Appliquer les règles de rangement
- Effectuer la manutention des produits en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques
- Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue
- Utiliser des outils de vente ou de gestion des flux marchandises pour suivre ou actualiser les stocks
- Participer aux inventaires

Compétences professionnelles 3 :

Contribuer au merchandising

- Maîtriser les règles de tenue de rayon (plein, propre, prix, rangement et promotions)
- Proposer des mises en scène pertinentes
- Proposer des améliorations conformes aux règles du merchandising

Compétences professionnelles 4 :

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Analyser et évaluer son activité commerciale et ses résultats
- Identifier et hiérarchiser les écarts constatés
- Adapter et/ou proposer des actions correctives
- Rendre compte par écrit et échanger avec sa hiérarchie

BLOC DE COMPÉTENCES 2 :

Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Compétences professionnelles 5 :

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

- Valoriser son image par une présentation positive de ses produits et services.
- Créer et utiliser un profil sur les réseaux sociaux et professionnels, en accord avec les valeurs de l'enseigne
- Veiller à l'e-réputation de l'unité marchande
- Respecter les règles de confidentialités des divers réseaux sociaux

Compétences professionnelles 6 :

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Respecter l'ensemble des étapes de l'entretien de vente
- Identifier clairement et prendre en compte les besoins, motivations et intérêts du client
- Faire une (des) proposition(s) de produit(s)

et savoir argumenter tout en tenant compte des motivations du client

- Proposer, de manière pertinente, la vente complémentaire
- Traiter toutes les objections
- Utiliser du vocabulaire professionnel et compréhensible du client
- Utiliser les outils et les supports numériques mis à disposition par l'enseigne

Compétences professionnelles 7 :

Assurer le suivi de ses ventes

- Respecter et appliquer les consignes et les procédures de l'entreprise en terme de suivi de commandes, d'encaissement, de fidélisation, de mise à jour du fichier clients
- Proposer des solutions lors de réclamations, tout en préservant les intérêts du client et de l'entreprise
- Traiter les litiges et assurer un rôle d'interface

Compétences professionnelles 8 :

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Fidéliser sa clientèle
- Proposer des offres commerciales personnalisées en tant que compte des spécificités du client et de son historique d'achat.
- Maintenir le contact (réseaux sociaux, blogs, courriels) avec le client et l'informer régulièrement de l'évolution des produits ou des offres promotionnelles
- Suivre les comptes clients régulièrement afin de détecter les comptes inactifs et les relancer

Compétences transversales :

Communiquer et s'organiser en milieu professionnel

- Communiquer (comprendre et s'exprimer)
- Mobiliser un comportement orienté vers l'autre
- Mobiliser les environnements numériques

+ MOYENS PÉDAGOGIQUES

La préparation à l'examen se fait par le biais de mises en situations réparties sur la durée de la formation. L'outil informatique occupe une part omniprésente dans la formation avec l'utilisation du pack office à jour des dernières versions. Les mises en situation professionnelle sont issues de contextes réels.

+ THÉORIE ET PRATIQUE

La formation est dispensée en présentiel, et partiellement en distanciel, selon un rythme d'alternance qui permet une montée en compétences progressive en s'appuyant sur le vécu de l'apprenant en entreprise. Autoformation et E – Learning

+ TUTORAT PÉDAGOGIQUE

L'appui par un formateur « référent de parcours » est assuré tout au long du parcours pédagogique. Il porte sur le suivi des acquisitions en cours de formation et en situation de travail et prend la forme d'entretiens de tutorat ou de tutorat à distance. Il permet l'ajustement du parcours de formation. Les modalités pédagogiques s'appuient sur un dispositif présentiel où la pédagogie différenciée permet à l'apprenant de bénéficier d'un accompagnement sur mesure.

+ ÉVALUATION FINALE ET CERTIFICATION

Centre agréé par la DREETS (Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités). La Validation totale vise l'obtention du Titre Pro. de Conseiller.e de Vente. Une validation partielle est possible pour le CCP1 ou le CCP2.

ORGANISATION DE LA FORMATION

+ POSITIONNEMENT EN ENTRÉE DE FORMATION

Un entretien conseil sera dans un premier temps mené par le Chargé de Relation Client. Celui-ci s'assure des pré requis nécessaires à l'entrée en formation. Dans un second temps, selon les besoins, une étude plus approfondie sera effectuée par un designer de parcours.

+ POINTS FORTS

- Une équipe pédagogique expérimentée et

des formateurs experts dans leur domaine.

- La formation s'appuie sur de nombreuses mises en situation, des supports professionnels (exemple : abonnement LSA)
- Accès à des parcours de formation en ligne pour renforcer les compétences en langues et en bureautique.
- Un accompagnement personnalisé en formation et en milieu professionnel
- Un référent handicap accompagne l'apprenant tout au long de son parcours de formation, notamment pour l'aménagement de la formation et des modalités de certification.

+ EMPLOYABILITÉ ET POURSUITE D'ÉTUDES

A l'issue de la formation, l'apprenant pourra s'orienter vers les métiers suivants :

Conseiller(ère) clientèle, vendeur(se) conseil, vendeur(se) expert, vendeur(se) technique, vendeur(se) en magasin, magasinier vendeur(se), vendeur(se) en atelier de découpe

Il pourra également compléter son titre par les formations suivantes : BTS NDRC, BTS MCO, Titre professionnel de Négociateur Technico-Commercial.

+ DURÉE DE LA FORMATION, Parcours complet = 374 heures / Objectif : Validation du Titre Professionnel de Conseiller.e de Vente

Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	175 h
Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	126 h
Communiquer et s'organiser en milieu professionnel (compétences transversales)	69 h
Validation du Titre VCM	4 h

DEVENIR ALTERNANT.E

EN 5 ÉTAPES AVEC AFTEC FORMATION

01

PRÉINSCRIPTION

Remplir le formulaire de préinscription sur notre site formation-aftec.com, rubrique Alternance/devenir alternant.



Flashez et préinscrivez-vous

02

TEMPS D'INFORMATION

Participer à un temps d'information bimensuel dans notre établissement / ou en distanciel ;

Vous recevrez des informations sur :

- Le contrat d'apprentissage/contrat de professionnalisation.
- La formation choisie, le contenu, les finalités professionnelles, les activités à réaliser en entreprise, les débouchés et poursuites d'études.
- Télécharger un dossier de candidature.

03

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Retourner le dossier de candidature, puis prendre rendez-vous avec un **Chargé de Relation Clients**.

04

ENTRETIEN CONSEIL

Vous recevrez des informations et conseils sur :

- La recherche d'entreprises
- La rédaction de votre CV et la lettre de motivation
- L'entretien de recrutement : des outils de préparation
- Votre projet professionnel
- Des réponses à toutes vos questions...

05

RECHERCHE ET SIGNATURE D'UN CONTRAT

Proposer votre candidature (CV + lettre de motivation) aux entreprises afin de signer un contrat d'alternance.

- Communiquer avec le Chargé de Relation Clients sur l'avancée de vos recherches.
- Faire valider par le CRC les activités proposées par l'entreprise qui recrute.
- Signer le contrat d'alternance avec l'aide du CRC.



ACCUEIL HANDICAP

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE
ACTIONS DE FORMATION



22 av. des Droits de l'Homme - 45000 ORLÉANS | 02 38 22 13 00
244 rue Giraudeau - 37000 TOURS | 02 47 36 20 50
2 rue Bernard Palissy - 37500 CHINON | 02 47 93 43 00

'aftec
Alternance Post-Bac
& Formation Professionnelle

www.formation-aftec.com
info@formation-aftec.com