



**CAPITAL
FORMATION**
COMPÉTENCES & CARRIÈRES

Formation

Titre Professionnel Niveau 4 (BAC) : Conseiller de Vente

Public : Tout public.

Effectif : entre 10 et 12 participants.

Formation : Apprentissage : 1 jour par semaine au CFA.

Durée de la formation : De septembre à décembre

En Continu : possibilité sur demande

Prérequis : Être titulaire du CAP / BEP vente

Formateur : Consultant.

Code RCNP : RNCP37098

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date d'enregistrement de la certification : 25-01-2028

• **Résumé**

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 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.

• **Objectifs de la formation**

www.capital-formation.re

Centre d'Affaires Ze Bureau - 123 Route de l'Eperon

Etage n° 1 ; Portes 9 & 11 - 97435 SAINT-GILLES LES HAUTS - Tél : 0262 71 13 03 - e-mail : contact@capital-formation.fr Siret : 413 994 617
00129 - NAF : 8559A - Organisme de formation enregistré sous le n° 989702099 97 Maj le 04/03/2024

Acquérir les compétences clés du conseiller de vente dont l'objectif principal est d'assurer la vente de produits et de services du point de vente sur l'aspect humain, matériel et commercial.

- **Compétences visées**

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

- **Le programme**

1. 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

2. 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

- **Débouchés**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

- **Notre approche pédagogique**

Résolument actif, le parcours s'articule autour d'activités ludo-pédagogiques, mises en situation et réflexion individuelle. Il invite le participant à une véritable implication et mobilisation individuelle, à partir d'objectifs de progrès définis au départ.

Les cours auront lieu en présentiel : sur site.

- **Modalités d'évaluation**

Mise en situation professionnelle : 02h 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 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.

Questionnaire à partir de production : 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

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

Examen oral de fin de formation devant un jury habilité par la DEETS REUNION

Possibilité de valider le titre entier ou par certificat de compétences professionnelles (CCP).

• Délais d'accès

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est entre 1 à 6 mois

• Modalités d'accès

- Notre centre de formation est un établissement permettant l'accès des personnes à mobilité réduite.
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

• Tarifs

Le contrat d'apprentissage n'est pas financé par l'apprentie ni son représentant légal. Pour toute demande sous un autre dispositif comme la formation continue, veuillez prendre contact au 0262.71.13.03.

Lien du REAC

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=00520m05&type=t>

- **Conditions d'accueil** : Notre centre de formation est un établissement permettant l'accès des personnes à mobilité réduite. Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.
- **Nos chiffres** : Chaque notre CFA diffusera aux publics plusieurs taux liés à l'obtention des diplômes ou titres professionnels, ceux de poursuites d'études, ceux d'interruption en cours de formation ainsi que des ruptures ainsi que le taux d'insertion professionnelle

www.capital-formation.re

Centre d'Affaires Ze Bureau - 123 Route de l'Eperon