

# CONSEILLER DE VENTE

Titre Professionnel de Niveau 4  
(BAC)



## LE MÉTIER

Le conseiller de vente, c'est un peu le coach personnel du shopping ! Toujours là pour accueillir les clients avec enthousiasme, il maîtrise parfaitement son domaine, des produits les plus tendance aux spécificités techniques les plus pointues. Avec son expertise et son charisme, il transforme chaque visite en une expérience de shopping mémorable

## LA FORMATION

**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

**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

**FORMATION  
CERTIFIANTE**



Formation éligible au CPF  
Formation réalisable en  
alternance  
et en continue



## LES MODALITÉS

Formation  
Éligible  
CPF

MON  
COMPTE  
FORMATION

- Durée : 12 à 36 mois soit 460 à 1380 heures
- Pédagogie : en présentiel IFAPE Six-Fours-Les-Plages
- Métiers accessibles : Vendeur en magasin, conseiller clientèle, vendeur expert, magasinier vendeur...

## CONTACTS

**Priscilla KERUZORET** Responsable CFA  
**Sarah BOUVIGNIES** Assistante CFA  
**04.94.07.16.85** [cfa@ifape.org](mailto:cfa@ifape.org)

# CONSEILLER DE VENTE, PLUS EN DÉTAIL ...



## DURÉE

De 12 à 36 mois (soit 460 à 1380 heures) en centre de formation, la durée est indicative et ajustable en fonction de chaque profil.

## MODALITÉS D'ACCÈS

Entretien avec une conseillère en formation sur rendez-vous et test de positionnement

## DÉLAIS D'ACCÈS

Suite au rdv et test réalisé vous recevrez une réponse par mail sous 7 jours et possibilité d'intégrer 2 semaines après

## DATES DE SESSION

Entrées et sorties permanentes (en fonction des places disponibles)

## RYTHME FORMATION EN ALTERNANCE

1,5 jour de cours et 3,5 jours en entreprise / semaine (modulable si besoin entreprise)



## POUR QUI ?

Tout public

## PRÉREQUIS

Être titulaire d'une certification/diplôme de niveau 3 ou avoir un niveau de classe de seconde ou justifier d'une première expérience dans la vente ou le commerce.

## ACCESSIBILITÉ AUX PSH

## RÉFÉRENT HANDICAP :

**Rémi SPINAZZOLA**

**04 94 07 16 85**

**remi.spinazzola@ifape.org**

## RÉFÉRENT MOBILITÉ :

**Priscilla KERUZORET**

**04 94 07 16 85**

**priscilla.keruzoret@ifape.org**



## LIEU DE LA FORMATION

97 Montée de Font Vert  
83140 Six-Fours-Les-Plages

Lieu accessible aux Personnes en Situation d'Handicap, un accompagnement et un aménagement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours suite à un rdv avec le référent handicap

## TARIFS ET FINANCEMENTS

Prix horaire TTC : 15€/ heure . Ce tarif est indicatif et non contractuel. Selon votre statut cette formation peut-être entièrement financée. Nous contacter.



## EN QUELQUES CHIFFRES (ANNÉE 2023)

**TAUX DE SATISFACTION 92,86%**

**TAUX DE RÉUSSITE 66%** 2 Réussites et 1 réussite partielle

**TAUX DE PRÉSENTATION AU TITRE 100%**

**TAUX DE POURSUITE D'ÉTUDE 66%**

**TAUX D'INSERTION DANS L'EMPLOI À 6 MOIS 33%**

**TAUX D'INTERRUPTION EN COURS DE FORMATION EN 1ÈRE ANNÉE 16%**

**TAUX D'INTERRUPTION EN COURS DE FORMATION EN 2E ANNÉE 0%**



## OBJECTIFS ET PROGRAMME DE LA FORMATION

A l'issue de la formation le titulaire de ce titre pourra contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal, améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal. La formation est composée de 2 blocs de compétences :

### **Certificat de Compétences Professionnelles 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal (CCP 1)**

- Assurer une veille professionnelle et commerciale (*L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations, les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus, les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donné sont connues, la recherche d'information est menée de manière efficace, la sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché*)
- Participer à la gestion des flux marchands (*Les procédures de réception des marchandises sont respectées, la manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques, les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées, les consignes d'étiquetage et d'anti volage des produits sont respectées, les règles de rangement sont appliquées*)
- Contribuer au merchandising (*Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et produits, les mises en scène proposées sont pertinentes, les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising*)
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte (*L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente, les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées, l'écrit destiné à la hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables, les propositions d'actions correctives sont réalisables*)

### **Certificat de Compétences Professionnelles 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal (CCP 2)**

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image (*La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande, la présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur, la présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication, les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues*)
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente (*Les clients sont accueillis, renseignés, servis et accompagnés dans l'utilisation de l'outil d'aide à l'achat en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap, la préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client, les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client, le niveau d'information du prospect ou client est identifié, les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés, l'argumentation est personnalisée, les objections sont traitées de manière efficace, la conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation*)
- Assurer le suivi de ses ventes (*Les procédures de l'unité marchande sont respectées, la solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande, le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité, le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire*)
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client (*Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande, les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé, le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés, les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement*)



## MODALITÉS, MÉTHODES, MOYENS ET SUIVI PÉDAGOGIQUES

- Formation entièrement présentielle
- Des activités d'apprentissage proposées au plus près des conditions d'exercice professionnel, des parcours personnalisés au cœur d'un dispositif d'apprentissage en groupe. De nombreuses simulations et applications professionnelles sont réalisées en cours. La formation est individualisée, méthode démonstrative et active sont alternées. Une validation articulée et programmée sur les progressions de chacun tout au long du parcours d'accompagnement. L'équipe pédagogique est spécialisée dans la formation d'adultes et possède des qualifications et expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou des métiers visés par la formation.
- Des supports de cours sont fournis à chaque apprenant, centre ressources et supports documentaires variés sont à dispositions, exercices d'application, études de cas concrets. Nos salles de formation sont adaptées et équipées : tableau blanc, paperboard, postes informatiques, logiciels bureautique, accès à internet haut débit, vidéo projecteur, accessibilité à une imprimante copieur . L'organisme de formation met en œuvre les moyens pédagogiques, matériels et humains nécessaires à la formation dans le respect de la qualification visée.
- Des feuilles de présences sont émargées quotidiennement par l'apprenant. Le suivi pédagogique est assuré par des grilles de positionnement et de progression pédagogique du début à la fin de sa formation. Des évaluations formatives sont réalisées tout au long de la formation et des évaluations sommatives en fin d'un module et en fin de formation. Livret d'apprentissage, fiche de correspondance et fiche navette nous permettent de suivre l'évolution de l'alternant au sein de sa structure d'accueil. Des rendez-vous de suivis en entreprise sont également programmés tout au long de son apprentissage.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluations des acquis en cours de formation et Evaluations périodes d'application pratique · Bilan de la période en entreprise
- Évaluations en Cours de Formation par CCP réalisés par le formateur et inscrits dans un livret remis au Jury le jour de l'épreuve.
- Dossier professionnel à réaliser tout au long de sa formation afin d'inscrire des exemples précis de sa pratique professionnelle .
- L'épreuve finale se réalise au sein de notre centre de formation. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 55 min. C'est une mise en situation professionnelle se déroulant dans le contexte d'une entreprise fictive. Mise en situation écrite, mise en situation orale et entretien final. La délibération du jury se base sur le livret ECF, le dossier professionnel, l'épreuve finale et la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.
- Evaluation de satisfaction : enquête de satisfaction remis au candidat

## VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel du ministère du Travail de Niveau 4 (BAC), RNCP37098 Code diplôme 46T31203 . Certificateur Ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion, date d'enregistrement de la certification 25/11/2022, échéance de l'enregistrement 25/01/2028. Pour plus d'informations et connaître les passerelles sur cette certification, consulter le site internet de France Compétence. A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

## APRÈS LA FORMATION

Possibilité de poursuivre sur un titre RNCP ou diplôme de niveau 5 : TP Manager d'unité marchande, TP Négociateur technico-commercial, BTS MCO,....