

TITRE PROFESSIONNEL

« Conseiller de ventes »

Cette formation prépare au titre professionnel (Conseiller de ventes) correspondant à la certification RNCP 37098, certification de niveau 4 enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Elle est délivrée sous l'autorité du Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion.

CIBLES :

- **Jeunes diplômé·e·s** souhaitant s'orienter vers les métiers de la logistique.
- **Professionnel·le·s en reconversion** souhaitant s'orienter vers les métiers de la logistique, du magasinage et de la préparation de commandes,
- **Salarié·e·s ou indépendant·e·s** souhaitant développer ou renforcer leurs compétences en logistique et gestion des flux

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis n'est exigé. Le ou la candidat·e sera évalué·e par un test de connaissances et un entretien de motivation.

Durée de la formation : 12 mois

Rythme : 1 jour en formation / 4 jours en entreprise par semaine

Lieu : Developmind Formation,
2-4 Boulevard du Général de Gaulle,
94270 Le Kremlin-Bicêtre

MÉTIER :

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial multi-canal. 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 accueille, informe et accompagne les clients en fonction de leurs besoins. Il valorise les produits et services, conduit l'entretien de vente jusqu'à sa conclusion et assure le suivi de la relation client. Il traite les réclamations, contribue à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle et participe au développement de l'image de l'enseigne, notamment via les réseaux sociaux.

Le conseiller de vente réceptionne les marchandises, met les produits en rayon et veille à leur disponibilité, leur accessibilité et leur bonne présentation. Il met en valeur les promotions et les nouveautés, applique les règles de sécurité et participe au développement des ventes en analysant les résultats et en proposant des actions d'amélioration.

MÉTIER VISÉS :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur technique
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

SECTEURS D'ACTIVITÉS :

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

PROGRAMME DE FORMATION (BLOCS DE COMPÉTENCES) :

Bloc 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

Bloc 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

MODALITÉ D'ÉVALUATION : Durée totale de l'examen : 3h55

Épreuve	Durée	Contenu
Mise en situation professionnel	2h00	Mise en œuvre des activités de réception, de mise en valeur des produits, de vente et de gestion de la relation client. Évaluation des compétences opérationnelles en situation réelle ou reconstituée.
Entretien technique	30 min	Analyse d'un tableau de bord commercial et interprétation des résultats. Proposition d'actions adaptées pour améliorer la performance commerciale.
Questionnement à partir de productions	1h10	Présentation d'un diaporama et de fiches produits préparés en amont. Évaluation des connaissances professionnelles et de la maîtrise de l'offre commerciale.
Entretien final	15 min	Présentation d'un diaporama et de fiches produits préparés en amont. Évaluation des connaissances professionnelles et de la maîtrise de l'offre commerciale.