

# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER(E) DE VENTE

Diplôme visé : Titre professionnel de niveau 4 Conseiller(e) de Vente

Date de mise à jour : le 19/12/2023

**Emplois ciblés :** Conseiller(e) clientèle, Vendeur(se) expert, Vendeur(se) Conseil, Vendeur(se) Technique, Vendeur(se) en atelier de découpe, Vendeur(se) en magasin, Magasinier(e) vendeur(se).

## Objectifs :

Le conseiller(e) 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 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.

## Moyens pédagogiques :

- Salles de formation, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Une équipe d'assistance technique et pédagogique à distance,
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)
- Supports pédagogiques interactifs : Etude de cas, Quiz interactifs...
- Mise à disposition supports de cours dans votre GED,
- Revue de presse actualisée chaque semaine
- Pédagogie Positive ....

Interventions de formateur(trice)s expert(e)s dans le domaine du commerce

## Suivi de la formation et évaluations :

- o Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- o Visites et évaluations en entreprise
- o QCM Interactifs
- o Grilles d'évaluations des compétences
- o Evaluations de formation
- o Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- o Dossier professionnel

## Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse [info@iseah.fr](mailto:info@iseah.fr) ou au 03 87 21 99 83).

Date de mise à jour : 19/12/2023

# RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

## Accès à la formation :

### Prérequis :

- Formation en alternance > L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance
- > L'âge minimum est de 16 ans. (Il peut être abaissé à 15 ans si le jeune a atteint cet âge entre la rentrée scolaire et le 31 décembre de l'année civile, et qu'il a terminé son année de classe de 3e.)
- > L'âge maximum est de 30 ans (29 ans révolus), Sauf :
  - si le/la jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais veut en signer un nouveau pour accéder à un niveau de diplôme supérieur à celui déjà obtenu, l'âge limite est fixée à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'un an entre les deux contrats.
  - si le jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais que le précédent contrat d'apprentissage a été rompu pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'âge limite est fixé à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'1 an entre les deux contrats.
  - si l'apprenti(e) est reconnu(e) travailleur(euse) handicapé(e), auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
  - si l'apprenti(e) envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention d'un diplôme, auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
- > L'apprenant dispose d'un outil informatique et d'une connexion internet.

### Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 3 ans l'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé

### Validation des Blocs de compétences :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

### Passerelles et suites de parcours :

Ce titre professionnel offre de nombreuses possibilités de poursuite de parcours de formations ou d'études.

Vous pouvez notamment poursuivre votre parcours de formation par un CQP Conseiller(e) de vente de produits alimentaires (fruits et légumes, charcuterie et produits fromagers), CQP Poissonnier(ière), CQP Boucher(e), CQP Employé(e) de drive, Bac pro Métiers du commerce et de la vente...\*

Mais également par un titre professionnel de niveau 5 (Manager d'unité marchande)...\*

(\*Liste non exhaustive)

Cette formation est une vraie passerelle vers l'insertion Professionnelle.

### Niveaux équivalences validations

Le titre professionnel Conseiller(e) de Vente vous permet de vous former au métier de conseiller(e) de vente.

Ce titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et reconnu par l'État.

Il vous permettra d'obtenir un titre RNCP de niveau 4 (Niveau BAC).

En cas de validation partielle, l'apprenti(e) peut obtenir un des Certificats de Compétences Professionnelles composant le titre professionnel :

**CCP1** : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement.

**CCP2** : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal.

POUR ENCORE PLUS D'INFORMATIONS NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER LE LIEN SUIVANT :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

### Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

### Lieu de la formation

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Stagiaires par session : 2 à 25

Date de mise à jour : 19/12/2023



## LISTE DES MODULES DE FORMATION

### 456 heures (sur une durée de 12 mois)

#### **PERIODE D'INTEGRATION** (8 heures)

Accueil et présentation des objectifs de la formation  
Prise de connaissance de l'environnement professionnel

#### **ACTIVITE 1 : BLOC : RNCP37098BC01 - CONTRIBUER A L'EFFICACITE COMMERCIALE D'UNE UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL** (176 heures)

##### 1 - Assurer une veille professionnelle et commerciale

Identifier les méthodes de veille, sources d'informations, médias et outils, techniques et technologies d'information

Assurer une veille sur les produits et services, collecter les informations sur le marché, évolutions, tendances. Synthétiser les informations et les diffuser

##### 2 - Participer à la gestion des flux marchands

Lutte contre la démarque

Hygiène, sécurité, gestes et postures, matériel de stockage et manutention

Gestion des stocks

Recyclage, tri et réduction de gaspillage dans l'unité marchande

##### 3 - Contribuer au merchandising

Gérer les priorités, suivre les plannings du point de vente, le plan promotionnel et les périodes de publicité

Anticiper, organiser son travail, appliquer les consignes

Préparer les opérations commerciales permanentes ou saisonnières

Utilisation d'un planogramme, travailler en équipe

##### 4 - Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Transmettre une information claire, vérifiée et répondant aux attentes de l'unité marchande

Informier l'unité marchande des évolutions concernant le marché et la concurrence

Rendre compte de son activité commerciale et de ses résultats à sa hiérarchie

Date de mise à jour : 19/12/2023

## **ACTIVITE 2 : BLOC RNCP37098BC02 - AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL (176 heures)**

### **5 - Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image**

Savoir s'exprimer sur la présentation de son activité, les services de l'unité marchande de manière claire

Ecoute active et posture professionnelle, canaux de communication

### **6 - Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente**

Calculs commerciaux

Entretien de vente, gestion des outils numériques

### **7 - Assurer le suivi des ventes**

Gestion des réclamations

Règlementation des conditions générales d'un point de vente

### **8 - Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client**

Réseaux sociaux, actions de fidélisation, argumentation

Les différents gestes commerciaux nécessaires à la fidélisation

Diffusion de l'offre commerciale et création d'un profil professionnel sur internet

## **Accompagnement et préparation à l'examen (96 heures)**

- 4 Bilans intermédiaires :

Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques.

- Les épreuves composant le titre professionnel :

Une épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle,

12 fiches produits - 1 diaporama,

Un dossier professionnel (DP),

Des évaluations réalisées pendant le parcours de formation (ECF),

Un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le/la candidat(e) des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé.

Date de mise à jour : 19/12/2023