

Devenez

CONSEILLER·ÈRE DE VENTE



ACTIV METIERS

Formation en alternance

Titre Professionnel RNCP37098 délivré par
le Ministère du Travail du Plein emploi et de l'Insertion
Niveau 4



ENTRÉE
POSSIBLE
TOUTE
L'ANNÉE

VOS MISSIONS

- Conseiller et informer le-la client·e sur les produits
- Assurer la vente et la mise en valeur des articles
- Mettre en place les opérations commerciales
- Fidéliser la clientèle
- Gérer l'encaissement

VOS DÉBOUCHÉS

- Accès direct à l'emploi dans le secteur du commerce et de la distribution
- Possibilité d'évolution en tant que Responsable de rayon ou Manager d'Établissement Marchand

POURSUITE DE FORMATION

- Manager d'Établissement Marchand
- Négociateur·trice Technico-Commercial·e

Veillez consulter le site de France Compétences pour plus d'informations sur les équivalences.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MODALITÉS

Alternance

En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation sur 12 mois
Rythme : 1 j en formation / 4 j en entreprise

CONTACTEZ-NOUS DÈS MAINTENANT

Par mail contact-idf@activmetiers.fr

Par téléphone au 01 78 12 20 80

Activ Métiers – www.activmetiers.fr

CONSEILLER-ÈRE DE VENTE

FORMATION TITRE PROFESSIONNEL

OBJECTIFS :

Acquérir les compétences nécessaires pour assurer l'accueil, le conseil et la vente de produits et de services au sein d'une surface de vente. Maîtriser les étapes de l'acte de vente dans un contexte de commerce omnicanal, participer à la mise en valeur des produits et à l'animation de l'espace marchand pour dynamiser le chiffre d'affaires. Professionnaliser ses techniques de communication et de fidélisation afin d'optimiser l'expérience Client et de contribuer à la performance économique de l'unité commerciale.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Cours théoriques
- Cas pratiques et mises en situation
- Supports de formation
- Salle équipée

DURÉE & LIEU :

455 heures – Maisons-Alfort

PRÉ-REQUIS & MODALITÉS D'ACCÈS :

Diplôme de niveau 3 et/ou expérience professionnelle équivalente, Sélection sur dossier, tests et entretien.

DATES DE FORMATION :

Entrée permanente

CERTIFICATION & MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Examen final qualifié par le titre professionnel de Conseiller-ère de Vente niveau 4 délivré par le ministère du travail.

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

CCP 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Les CCP peuvent être validés séparément.

INTERVENANT·E·S :

Formateur·trice·s diplômé·e·s de niveau 5 minimum et/ou justifiant d'une expérience professionnelle dans le domaine de 3 ans minimum.

PRIX :

Veillez consulter notre site internet pour connaître les tarifs de la formation.

CONSEILLER-ÈRE DE VENTE

FORMATION TITRE PROFESSIONNEL

PROGRAMME

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Compréhension de la Veille Informationnelle
- Utilisation des Outils et Technologies
- Analyse Concurrentielle et Positionnement
- Veille Collaborative et Gestion de l'E-réputation
- Économie Circulaire et Législation Associée

Contribuer au merchandising

- Préparation du Rayon et Mise en Scène
- Créativité et Théâtralisation
- Gestion des Priorités et Planification

Participer à la gestion des flux marchands

- Réception et Contrôle des Marchandises
- Préparation des Produits et Mise en Rayon
- Gestion des Stocks et Utilisation des Outils Numériques
- Sécurité, Hygiène et Lutte contre le gaspillage

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Compréhension des Objectifs Commerciaux
- Utilisation des Outils de Suivi et Analyse des Résultats
- Identification des Écarts et Propositions Correctives
- Rédaction de Rapports et Communication à la Hiérarchie

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

- Présentation et Communication Adaptées
- Utilisation des Outils Numériques et Réseaux Sociaux
- Application des concepts de marketing pour promouvoir l'unité marchande sur son marché
- Formation sur l'écoute active, les techniques de questionnement et l'adaptation aux valeurs de l'entreprise

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Préparation et Conduite d'Entretien de Vente
- Communication Adaptée et Gestion des Situations Particulières
- Maîtrise des connaissances sur les produits et services de l'unité marchande pour un conseil expert

CONSEILLER-ÈRE DE VENTE

FORMATION TITRE PROFESSIONNEL

Assurer le suivi de ses ventes

- Suivi des Commandes et Gestion de la Relation Client
- Traitement des Réclamations et Litiges
- Gestion de la Satisfaction Client

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience Client

- Compréhension des Besoins Clients
- Communication et Contact Client
- Gestion des Comptes Inactifs et Relances
- Analyse des politiques commerciales pour adapter les actions de fidélisation
- Gestion des offres commerciales en respectant les procédures établies

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

Culture générale

- Responsabilités Sociétales des Entreprises
- Laïcité
- Éducation aux écrans

Communication et image professionnelles

- Les bases du savoir-être professionnel
- Communication orale et écrite
- Image professionnelle

Bureautique

- Word
- Excel
- PowerPoint, outils de diaporama
- Mise en forme des livrables attendus à l'examen

Modules complémentaires

- Livrables attendus à l'examen
- Examens blancs
- Techniques de recherche d'emploi