

CONSEILLER DE VENTE – CV 2025

Titre RNCP n°37098 du 13/10/2022, niveau 4, certifié par le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion

Public visé :

Tout public à partir de 15 ans

Prérequis :

Niveau III (BEP) et/ou expérience significative de travail permettant une adaptation rapide aux conditions d'apprentissage

Objectifs :

A l'issue de la formation le titulaire de ce titre sera capable de :

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

Validation compétences :

La certification est organisée en 2 blocs de compétences pouvant être suivis séparément pour donner suite à une validation partielle, une VAE.

Bloc 1 RNCP37098BC01 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Bloc 2 RNCP37098BC02 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Nota : si un apprenant ne valide pas son titre ou a seulement une validation partielle, ce dernier ne peut s'inscrire à une nouvelle session d'examen qu'à partir de 6 mois après la date de la première présentation au titre dans le centre certificateur de son choix.

Il peut de nouveau se représenter au titre pour valider les CCP non validés si le titre est toujours actuel car les titres sont réformés tous les 5 ans. Si ce dernier a été réformé en date d'inscription pour la nouvelle certification, le candidat devra être inscrit sur la nouvelle mouture du titre

Passerelle : NC

Équivalences :

Les débouchés :

Suite de parcours : Une poursuite d'étude en niveau Bac+2 est possible après l'obtention complète du diplôme

Vous pouvez évoluer vers les métiers de :

Conseiller clientèle
Vendeur expert
Vendeur conseil
Vendeur technique

Vendeur en atelier de découpe
Vendeur en magasin
Magasinier vendeur

24/01AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 1 sur 5
	13/04/2022	Admin	30/08/2024	24/01/25	Site internet	

Accessibilités aux personnes handicapées :

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, notre référent handicap peut faire le point sur vos besoins spécifiques et étudier les adaptations matérielles et/ou pédagogiques à mettre en place : tiers-temps pour les épreuves d'évaluation, adaptation des supports, compensation matérielle, ...

Méthodes mobilisées : Formation alternant des périodes en centre de formation et des périodes en entreprise. Les cours dispensés en centre s'appuient sur une alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques individuels ou en sous-groupes, d'échanges, de quizz, production de livrables, mises en situation, participation à des projets...

Durée : 658 heures

Modalités et délais d'accès :

Entretiens individuels et test de positionnement
Modularisation des parcours en fonction des résultats d'évaluation

Formation en inter de 1 à 10 participants maximum. L'inscription peut se faire jusqu'à 1 jour avant le début de la session sans subrogation d'opco*. La formation démarre à la signature de la convention* et les dates sont convenues en accord avec le client.

Contrat et période de professionnalisation
Plan de développement des compétences
Aide Individuelle à la Formation
Compte Personnel de Formation
Contrat d'apprentissage
PTP
FI

*Nota : En cas de subrogation auprès d'un Opco, un délai supplémentaire sera accordé pour le démarrage de la formation en attendant l'accord de prise en charge.

Tarif : Le prix de la formation est fixé en fonction de la prise en charge accordée par l'organisme financeur.

Chiffres clés :

Indicateurs de résultats : Les indicateurs de résultats obligatoires cités à l'article L6111-8 du code du travail, calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale sont rendus publics sur le site <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/>

Taux d'obtention 2024 : 100%
Taux de complétude 2024 : 100%

24/01AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 2 sur 5
	13/04/2022	Admin	30/08/2024	24/01/25	Site internet	

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

Cette activité se décline en :

Compétence 1 : Assurer une veille professionnelle et commerciale

Afin de fournir des réponses pertinentes aux questions du client et lui apporter un conseil adapté à sa demande par une argumentation commerciale efficace, actualiser régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Rechercher efficacement les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, les comportements d'achat, la concurrence et les avis clients. Utiliser de manière pertinente des sources d'information telles que des sites internet et des réseaux sociaux.

Compétence 2 : Participer à la gestion des flux marchands

Dans le respect des procédures et de la politique commerciale de l'unité marchande, en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques, contribuer à la réception des marchandises. Repérer les anomalies et les signaler à la personne concernée. Préparer les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients, dans le respect des consignes d'étiquetage et d'antivolage. Disposer les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement. Tout au long des opérations de mise en rayon, veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables. Utiliser les outils de vente et le cas échéant les outils de gestion des flux marchandises pour suivre ou actualiser les stocks du magasin et participer aux inventaires.

Compétence 3 : Contribuer au merchandising

Dans le respect de la réglementation commerciale et des règles d'implantation, de sécurité et d'hygiène propres à l'unité marchande, maintenir le rayon dans un état marchand en prenant en compte l'accessibilité des produits et la sécurité des clients.

Dans le cadre de la théâtralisation du point de vente, mettre en valeur les produits en promotion et les nouveautés, suivre les préconisations d'implantation ou choisir l'emplacement des produits, créer l'ambiance appropriée et faire preuve de créativité (harmonie des couleurs, signalétique, disposition des articles) dans la présentation des produits pour développer les ventes. Être force de proposition afin d'améliorer les ventes.

A la fermeture du magasin, remettre en ordre les produits dans le rayon afin de faciliter le remplissage du lendemain et, le cas échéant, ranger les produits en réserve suivant les règles d'hygiène et de sécurité.

Compétence 4 : Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Analyser et évaluer son activité commerciale et ses résultats à l'aide de logiciels dédiés à la gestion de la relation client sur une période de référence. Identifier les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés par l'unité marchande et ses résultats.

Réaliser un écrit destiné à la hiérarchie, comportant des éléments d'analyse de ses performances commerciales et des éléments de contexte permettant leur compréhension. Echanger avec sa hiérarchie et proposer des actions correctives afin d'atteindre les objectifs définis par la hiérarchie.

24/01AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 3 sur 5
	13/04/2022	Admin	30/08/2024	24/01/25	Site internet	

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

Cette activité se décline en :

Compétence 5 : Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

Dans le respect de la politique commerciale et afin de contribuer à la notoriété de l'unité marchande, valoriser son image par une présentation positive de ses produits et services. Sur les réseaux sociaux professionnels, créer et utiliser un profil en accord avec les valeurs de l'unité marchande. Respecter les règles de confidentialité propres à chaque réseau et veiller constamment à l'e-réputation de l'unité marchande.

Compétence 6 : Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Dans le respect des conditions générales de vente de l'unité marchande, en tenant compte des caractéristiques du prospect ou du client et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap, préparer et conduire un entretien de vente. Illustrer les avantages du produit ou service en s'appuyant sur une documentation (supports papier ou présentation sur tablettes, smartphones ou ordinateurs). En adoptant une posture d'expert-conseil, au travers de l'échange, identifier le niveau d'information du prospect ou du client sur le produit ou service, analyser ses besoins et ses attentes. Conduire l'entretien de vente : construire une argumentation personnalisée, traiter les objections, négocier, proposer des produits additionnels et des services associés (cartes de fidélité, abonnement, financement...), conclure la vente, fixer les étapes ultérieures et prendre congé.

Compétence 7 : Assurer le suivi de ses ventes

Dans le cadre du champ de responsabilité commerciale fixé par l'unité marchande et dans le respect des procédures, assurer le suivi de la commande jusqu'à la livraison du produit ou du service à l'aide des outils de gestion de la relation client, en relation avec le service administration des ventes de l'unité marchande. Prendre en compte les réclamations client et proposer une solution satisfaisante pour les parties.

Traiter les litiges et assurer un rôle d'interface, effectuer les relances, si nécessaire transmettre le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques.

Compétence 8 : Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Dans le respect de la politique commerciale de l'unité marchande, afin de fidéliser son portefeuille client, analyser et anticiper les besoins du client pour proposer des offres commerciales personnalisées. Tenir compte des spécificités du client et de son historique d'achat. Maintenir le contact par l'utilisation des réseaux sociaux et professionnels, de blogs ou par l'envoi de courriels. Informer le client régulièrement de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles. Inviter le client aux manifestations commerciales. Détecter les comptes inactifs et les relancer régulièrement.

24/01AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 4 sur 5
	13/04/2022	Admin	30/08/2024	24/01/25	Site internet	

Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Chaque section est pilotée par un Responsable de formation et le stagiaire est suivi lors de ses périodes en entreprise par un Tuteur AJT qui organise au minimum deux rencontres sur le lieu de travail avec un tuteur entreprise identifié et formé.

Chaque équipe pédagogique est organisée autour de son responsable de formation qui valide et suit les déroulés au travers d'un outil en ligne permettant un accès aux contenus de leurs cours pour les stagiaires, et à l'intégralité des cours pour les formateurs. Sur cet accès est également disponible le synoptique de l'action, le détail de chaque jour en termes de contenus et de méthodes (contenus pédagogiques, études de cas, TP).

Modalités d'évaluation :

- Évaluations formatives :

Des évaluations sont réalisées tout au long du parcours du parcours de formation sous forme d'exercices pratiques, quizz, étude de cas, questionnement, évaluation en cours de formation (ECF) ...

- Évaluation sommative :

L'évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle hors situation de production pour les activités mentionnées dans le programme.

L'épreuve finale se déroule en 03h55 dont 2h00 de préparation, 1h40 de face à face devant le jury et 15 min d'entretien final. Les mises en situation sont réalisées à partir de reconstitutions permettant de valider les compétences clés de l'emploi et doivent rester dans un contexte propre à celui pratiqué par le candidat pendant sa période en entreprise

Moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier des résultats :

La présence effective à l'action de formation et la durée de celle-ci sont justifiées par la signature par le stagiaire d'une feuille d'émargement par demi-journée. Les formateurs signent également ces feuilles d'émargement qui précisent les noms et prénoms de chacun.

Le responsable pédagogique, le responsable de formation de l'action et l'équipe de formateurs partagent un outil commun de suivi des réalisations. La validation se fait de manière informelle/impromptue et formelle/positionné, afin de vérifier les acquis.

L'ensemble des contenus de formation, sont accessibles pour tous les participants à l'action grâce à un accès à un outil numérique en ligne.

Moyens de contact

Par mail : jessica.tournier@coevia.fr

Par téléphone : 04 28 35 05 14

24/01AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 5 sur 5
	13/04/2022	Admin	30/08/2024	24/01/25	Site internet	