V.1.2-21/02/2023

TITRE
CONSEILLER DE VENTE
CV – Niveau 4 (Niveau BAC)

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

Objectifs Généraux de la formation

A l'issue du parcours, l'apprenant sera capable :

- De contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- D'améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Objectif métier : Conseiller de vente

Débouchés : conseiller clientèle, vendeur conseil, vendeur technique, vendeur en atelier de découpe, vendeur en magasin, magasinier vendeur.

Suites de parcours possibles : TP MUM (Titre professionnel de Manager d'Unité Marchande BAC+2)

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public
Demandeurs (ses) D'emploi
Jeunes inscrits à la Mission Locale et autres institutions d'accompagnement
Gérants d'entreprise,
Salariés (es) d'entreprise
Toutes personnes exerçant une fonction dans vente et/ou la distribution

Prérequis
Lire, écrire, compter
Niveau 3, ou 6 mois d'expérience dans le domaine visé

MÉTHODE, MOYENS PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATIONS

Méthode
La pédagogie sera active et participative
Mises en situation concrètes. Travail personnel et régulier

Moyens
Formateur(s) professionnel (s) et certifiés d'une formation de formateur
Vidéo projecteur. Outil informatique
Supports propres à chaque formateur
RE et REAC du Titre concerné

Evaluations

Des évaluations formatives sont réalisées en **1er lieu en cours de la formation** sous la responsabilité du ou des formateurs. **En 2nd lieu, des évaluations sommatives sont réalisées à la fin de la formation** et sont consignées **dans un livret d'évaluation** présenté obligatoirement au jury professionnel final.
En 3ème lieu, **en fin de parcours**, le candidat est évalué lors de **la certification par un jury professionnel sur les 2 CCP composants le titre.**
En cas de **réussite totale**, un parchemin est délivré pour valider le Titre :

Conseiller de Vente niveau 4 (Niveau BAC)

En cas **de réussite partielle**, un livret de certification est délivré et permet de pouvoir repasser uniquement le CCP manquant dans les 12 mois sans refaire de parcours de formation.

DURÉE & MODALITÉS

Durée totale : 445 h

Dates prévisionnelles : Avril 2023-Mai 2024 (un planning prévisionnel sera joint à ce programme de formation).

Modalités : la formation se déroule en continue en alternance. La journée de formation sera le vendredi sur 7 heures.

Pour le public alternance : les autres jours de la semaine sont effectués en entreprise (28h)
Les horaires sont les suivants : 8h30-12h00 (pause déjeuner de 12h00 à 13h00), 13h00 à 16h30 (pause de l'après-midi à 15h00).
Les horaires sont les suivants : 8h30-12h00 (pause déjeuner de 12h00 à 13h00), 13h00 à 16h30 (pause de l'après-midi à 15h00).

Format de la formation : en présentiel. En intra ou en inter.

Accessibilité au PSH : oui. Prendre contact avec notre service formation pour les modalités d'accueil.

LIEU

Pour la formation et la certification :

CFA-EF-OI 184 Rue Marius et Ary Leblond 97410 Saint-Pierre

V.1.2-21/02/2023

TARIF

Coût de la formation : entre 5539€ et 7600€ suivant le barème de France Compétence
La formation est éligible au financement des OPCOS sur demande de prise en charge.

Dans le cas de l'alternance, l'apprenant est rémunéré selon des critères spécifiques (Age ; niveau de diplôme) consultez les grilles de salaire sur le site : www.alternance.fr

V.1.2-21/02/2023

PROGRAMME DÉTAILLÉ
CONSEILLER DE VENTE
CV – Niveau 4 (Niveau BAC)

I. CONTRIBUER A L'EFFICACITE COMMERCIALE D'UNE UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL

❖ ***Assurer une veille professionnelle et commerciale***

- Actualiser les connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et des concurrents.
- Rechercher des informations pertinentes sur l'évolution du marché, de l'offre, les comportements d'achat, la concurrence et les avis clients.
- Utiliser des sites internet et des réseaux sociaux de manière pertinente.

❖ ***Participer à la gestion des flux marchands***

- Connaître et respecter les procédures et la politique de l'unité marchande
- Dans le respect des procédures et de la politique, appliquer 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 des commandes clients dans le respect des consignes d'étiquetage et d'antivol
- Disposer les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement
- Veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables
- Utiliser les outils de vente, les outils de gestion des flux de marchandises pour suivre ou actualiser les stocks du magasin et participer aux inventaires

❖ ***Contribuer au merchandising***

- Connaître et respecter la règlementation commerciale et les 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
- Mettre en valeur les produits en promotion et les nouveautés
- Suivre les préconisations d'implantation ou choisir l'emplacement des produits
- Créer une ambiance appropriée et faire preuve de créativité dans la présentation des produits pour développer les ventes.
- Être force de proposition pour améliorer les ventes
- A la fermeture, remettre en ordre les produits dans le rayon afin de faciliter le remplissage du lendemain
- Ranger les produits en réserve suivant les règles d'hygiène et de sécurité

❖ ***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 : éléments d'analyse des performances commerciales, éléments de contexte. Echanger avec la hiérarchie et proposer des actions correctives afin d'atteindre les objectifs définis par celle-ci.

II. AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL

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

- Connaître la politique commerciale de l'enseigne
- Valoriser l'image de l'enseigne par une présentation positive des produits et services.
- Sur les réseaux sociaux : créer et utiliser un profil en accord avec les valeurs de l'unité marchande.
- Respecter les règles de confidentialité propres à chaque réseau
- Veiller constamment à la e-réputation de l'unité marchande

❖ ***Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente***

- Connaître et respecter les conditions générales de vente de son enseigne
- Connaître les caractéristiques des prospects ou des clients
- Connaître les différentes situations de handicap
- Préparer et conduire un entretien de vente (accueil ; découverte des besoins, argumentation personnalisée, traitement des objections, négocier, proposer des produits additionnels et des services associés, conclure la vente, fixer les étapes ultérieures et prendre congé.
- Utiliser des supports et de la documentation tout au long de l'entretien de vente.

❖ ***Assurer le suivi de ses ventes***

- Connaître et respecter le champ de responsabilité commerciale fixé par l'unité marchande et les procédures
- Assurer le suivi de la commande jusqu'à la livraison du produit ou du service
- Prendre en compte les réclamations client et proposer une solution satisfaisante pour les parties
- Traiter les litiges et assurer le rôle d'interface, effectuer les relances si nécessaires transmettre le dossier au service compétent.

❖ ***Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client***

- Connaître la politique commerciale de l'enseigne
- Analyser et anticiper les besoins du client pour proposer des offres commerciales personnalisées.
- Tenir compte des spécificités des clients et son historique d'achat.
- Maintenir le contact par l'utilisation des réseaux sociaux professionnels, de blogs pour l'envoi de courriels.
- Informer le client régulièrement sur l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles.
- Inviter le client aux manifestation commerciales
- Détecter les comptes inactifs et les relancer régulièrement

Connaissances associées :

Calculs commerciaux
Bureautique
Hygiène et sécurité
Communication
Réseaux sociaux
Accompagnement sur le « Dossier Professionnel » et les documents obligatoires au passage de la certification.

TOTAL FORMATION Y COMPRIS LES EXAMENS FINAUX *: 445H*