

Conseiller de vente

Programme v1.0 – 03/11/2025

Vitae Project Formations

46 avenue des Anglais, 17120 Barzan

SIRET : 90085552900039 – NAF : 8559A

SASU au capital de 2000 € – Nouvelle-Aquitaine

Contact référent : Audrey TOURBIN – 07 67 87 24 80 – audreytourbin@live.fr

Formation 100 % distancielle (e-learning)

Résumé

Cette formation prépare au Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent Bac technique) de Conseiller de vente. Elle forme des professionnels capables de conseiller et d'accompagner les clients dans un environnement omnicanal, de valoriser l'image de l'unité marchande et d'optimiser la performance commerciale.

Objectifs

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal.

Public visé

Tout public souhaitant exercer un métier de la vente, du commerce ou de la distribution.

Pré-requis

Deux profils sont possibles :

- Niveau classe de 1^{re} ou équivalent.
- CAP/BEP ou titre professionnel de niveau 3 (ex V) dans la vente ou les services à la clientèle, et 1 an d'expérience professionnelle.

Durée et rythme

Durée totale : environ 6 mois (805 heures). Formation 100 % distancielle – accessible 24h/24, 7j/7.

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation modulaire, individualisée et accompagnée.

Modules e-learning interactifs, études de cas, accompagnement individuel et tutorat à distance. Accès via plateforme LMS avec assistance technique et pédagogique sous 24h.

Programme de formation

- Période d'intégration : présentation du parcours, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours (1 semaine).

- **Module 1 – Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal :**

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale
2. Participer à la gestion des flux marchands
3. Contribuer au merchandising
4. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- **Module 2 – Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal :**

1. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
2. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
3. Assurer le suivi de ses ventes
4. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Périodes d'application en entreprise (2 périodes de 4 semaines chacune).

Modalités d'évaluation

- Évaluations continues : quiz, cas pratiques et mises en situation.
- Évaluation des périodes d'application pratique.
- Évaluation finale pour l'obtention du titre professionnel : dossier professionnel, mise en situation, entretien final devant jury.

Les certificats de compétences professionnelles (CCP) peuvent être validés séparément.

Validation de la formation

Titre professionnel de niveau 4 (Bac technique) : Conseiller de vente.

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion.

Code RNCP : 37098.

Accessibilité et inscription

Formation accessible à tout public, y compris les personnes en situation de handicap. Une étude personnalisée est réalisée dès l'inscription pour adapter les modalités si nécessaire. Sessions ouvertes toute l'année sous réserve de places disponibles.

Tarifs

Tarif indicatif : 5 000 € net de taxe (exonération de TVA – art. 261-4-4° du CGI).

Financements possibles via CPF, OPCO, entreprises ou Pôle Emploi.

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Assurer une veille professionnelle et commerciale
		2	Participer à la gestion des flux marchands
		3	Contribuer au merchandising
		4	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
2	Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	5	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
		6	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
		7	Assurer le suivi de ses ventes
		8	Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Participer à la gestion des flux marchands 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	02 h 00 min	En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. La mise en situation comporte cinq parties : 1. Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives : - au traitement de la réception de marchandises - à la préparation d'une opération promotionnelle Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client. 2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury. 3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits. 4. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit". 5. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Entretien technique	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation. Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation. Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer une veille professionnelle et commerciale Contribuer au merchandising Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	01 h 10 min	Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique. En amont de l'examen, le candidat conçoit : - un diaporama ; - douze fiches "produit". Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 55 min	