

## TP Conseiller(ère) Vente niveau IV

### Contexte :

Le conseiller 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.

### Objectifs :

- Assurer la vente de produits et de services associés.
- Conseiller et démontrer l'utilisation des produits à la clientèle (particuliers et professionnels).
- Tenir compte de l'ensemble du dispositif de commercialisation.
- Participer à la tenue, à l'animation du rayon et contribuer aux résultats de son linéaire ou du point de vente.

**Public visé :** La formation est ouverte à tout public (demandeurs d'emploi, salariés) souhaitant évoluer dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

### Prérequis et modalités d'accès :

- Attester d'un niveau de scolarité de fin de 3<sup>ème</sup> ou équivalent.
- Evaluation de la motivation et des acquis en lien avec la formation visée.
- Possibilité de s'inscrire toute l'année.

<p><b>Suivi de l'exécution et évaluation des résultats</b></p> <p>Alternance de contenu théorique et de mise en pratique</p> <p>Evaluation en cours de formation (ECF)</p> <p>Dossier professionnel</p> <p>Examen de certification devant un jury final pour l'obtention du Titre Professionnel de Conseiller(e) Vente de niveau IV du Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion</p> <p>Possibilité de validation par blocs de compétences.</p>	<p><b>Durée et horaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 mois en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.</li> <li>• 1 jour de formation et 4 jours d'apprentissage en entreprise par semaine</li> </ul>	<p><b>Tarif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6390€ TTC</li> <li>• Tarif selon barème</li> <li>• Pris en charge par l'OPCO de la branche dans le cas d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation</li> </ul>	<p><b>Equipe pédagogique</b></p> <p>Nos formateurs possèdent une expertise et une expérience avérée dans leur domaine.</p>	<p><b>Siège social</b></p> <p>CFA DATA-EVO</p> <p>11 Avenue de la baltique 91140 Villebon sur Yvette</p> <p><b>Nous contacter :</b> 06.15.98.15.24 Data-evo@hotmail.com</p>
---	--	--	--	---

## Compétences visées :

**Nous avons la possibilité de vous faire valider un ou des blocs de compétences.**

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

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

## Plan de formation (406 heures au total)

### Intégration

- Découverte emploi, formation, alternance.

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

#### I. Assurer une veille professionnelle et commerciale

- L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations.
- Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus.
- Les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donné sont connues.
- La recherche d'information est menée de manière efficace.
- La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché.

#### II. Participer à la gestion des flux marchands

- Les procédures de réception des marchandises sont respectées.
- La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques.
- Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées.
- Les consignes d'étiquetage et d'anti volage des produits sont respectés.
- Les règles de rangement sont appliquées.

#### III. Contribuer au merchandising

- Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et présence (4P).
- Les mises en scène proposées sont pertinentes.
- Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising.

#### IV. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente.
- Les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées.
- L'écrit destiné à sa hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables.
- Les propositions d'actions correctives sont réalisables.
- 

### Module 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

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

- La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande.
- La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur.
- La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication La vente complémentaire proposée est pertinente.
- Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues.

## II. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Les clients sont accueillis, renseignés, servis et accompagnés dans l'utilisation de l'outil d'aide à l'achat en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.
- La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client.
- Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client.
- Le niveau d'information du prospect ou client est identifié.
- Les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés.
- L'argumentation est personnalisée.
- Les objections sont traitées de manière efficace.
- La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation.

## III. Assurer le suivi de ses ventes

- Les procédures de l'unité marchande sont respectées.
- La solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande.
- Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité.
- Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire.

## IV. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande.
- Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé.
- Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés.
- Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement.

## Révision et validation du titre

- Révision et mise en situation pour le passage du titre.
- Préparation des supports obligatoires.
- Evaluation du parcours de formation remis au jury avec la remise du livret ECF.
- Exercices de coaching individuel et collectif permettant d'avoir la bonne posture du métier lié à la formation.

**Débouchés visés par la certification :** Conseiller(ère) clientèle ; Vendeur(se) expert(e) ; Vendeur(se) conseil ; Vendeur(se) technique ; Vendeur(se) en atelier de découpe ; Vendeur(se) en magasin ; Magasinier(ière) vendeur(se).