

## Conseiller de Vente



Niveau 4  
(équivalent Bac)



12 mois  
455 heures



100% distanciel

Le conseiller de vente exerce dans un environnement omnicanal, combinant ventes en magasin et en ligne. Il conseille et présente les produits et services aux clients particuliers et parfois professionnels, contribuant aux objectifs de vente fixés par sa hiérarchie. Il se tient à jour sur les produits et concurrents, réceptionne les marchandises, prépare et dispose les produits sur le point de vente, en veillant à leur mise en valeur et à la sécurité. Le conseiller adopte une posture d'expert, négocie et conclut les ventes tout en intégrant des pratiques durables. Il gère les litiges avec professionnalisme, surveille l'e-réputation de l'enseigne sur les réseaux sociaux et propose des améliorations de vente à sa hiérarchie. Ses horaires varient selon les besoins du magasin, incluant souvent les week-ends et jours fériés.

### Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier Conseiller de Vente et valider le Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent à un BAC).

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et publiée le 13/10/22. (date d'échéance de l'enregistrement le 25/01/28. En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

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

### Objectifs spécifiques de la formation

- **CCP 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal**
  - Assurer une veille professionnelle et commerciale
  - Participer à la gestion des flux marchands
  - Contribuer au merchandising
  - Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- **CCP 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal**
  - 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

## Programme de la formation (455 heures)

La formation se décompose ainsi :

- 5 modules pédagogiques de 5 semaines chacun en visioconférence avec nos formateurs experts pour acquérir les fondamentaux de la formation > 125h
  - Assurer une veille professionnelle et commerciale
  - Participer à la gestion des flux marchands
  - Contribuer au merchandising
  - Conseiller le client et conduire l'entretien de vente
  - Contribuer à la fidélisation et au suivi client
- 1 module de préparation à la certification + certification de 6 semaines, après les 5 modules pédagogiques > 30h
- 5 sessions de Masterclass de 2 semaines chacune en visioconférence pour travailler son savoir-être, aborder les spécificités du métier et sortir du cadre rigide de l'apprentissage classique > 50h
- des sessions de mises en situation type, d'auto-évaluation et d'autonomie en e-learning tout au long de l'année > 96h
- Suite Google (Doc, Slide, Sheets) > 60h
- Formation en situation de travail > 80h
- Rédaction du dossier professionnel > 14h

## Profil des candidats

### Pour qui ?

- Demandeurs d'emplois
- Salariés
- Apprentis

### Pré-requis obligatoires :

- Être titulaire d'un diplôme de CAP ou équivalent de niveau 3, avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre et sélection sur dossier/entretien.

### Pré-requis souhaités :

- Goût et aptitudes pour le commerce, la vente et la relation client
- Bonnes capacités rédactionnelles, aisance à l'oral, bonnes connaissances bureautiques (pratique des logiciels Word/Excel/ Powerpoint ou équivalent)

**Code RNCP : 37098**

## Débouchés et suite du parcours

### Types d'emplois accessibles :

- conseiller clientèle
- vendeur expert
- vendeur conseil
- vendeur en magasin

### Poursuite du parcours :

- Titre professionnel Responsable Petite et Moyenne Structure (Bac +2)

**Passerelles** : non précisé Se référer à la fiche RNCP sur le site France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098>

## Tarif et prise en charge

- Tarif pour le/la candidat(e) : 100% pris en charge
- Tarif pour l'organisme financeur : à partir de 6 623€ (montant minimum pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 04/09/24, 0% reste à charge pour l'entreprise).

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation. Ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter notre service commercial :

- david.angles@synergy-global.fr
- amandine.baunaud@synergy-global.fr

## Modalités d'accès et de délai

### • Accessibilité :

- Recrutement toute l'année
- Entrées et sorties toutes les 7 semaines, en dehors des périodes de fermeture (vacances de Noël et vacances d'été)
- Test de validation des pré-requis et test de positionnement

### Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations et d'accompagnement, veuillez-vous rapprocher de nos assistants référents en contactant hello@synergy-school.fr

### • Rythme, horaire et durée de la formation :

- **Rythme du contrat d'alternance** : 1 jour hebdomadaire en formation, 4 jours en entreprise
- **Horaire de la formation** : de 9h à 11h30 - de 14h30 à 17h
- **Durée de la formation** : 455h sur 12 mois

## Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre travail en entreprise (4j / semaine) et formation en distanciel (1j/ semaine)
- Classes virtuelles
- Supports de formation conçus et mis à disposition par les formateurs
- Études de cas, exercices pratiques, mises en situation
- Quizz, questionnaires en ligne
- Vidéos
- Modules e-learning

Pour vous accompagner dans votre formation, nous recrutons les meilleurs formateurs et experts dans les différents domaines de compétences sur lesquels vous montez en compétences.

## Modalités d'évaluation

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- Dossier professionnel et ses annexes éventuelles Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation
- Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé
- Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise
- Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation

## Modalités de validation

- Un parchemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats.

## Modalités d'examen final (3h55)

### • Mise en situation professionnelle : 2h05

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- alimentaire
- équipement de la personne
- 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. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.

La mise en situation comporte **cinq parties** :

**1. Pendant 1 heure**, 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 d'examen final (3h55) - suite

- **Entretien technique : 30 minutes**

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.

- **Questionnement à partir de productions : 1h10**

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 : 15 minutes**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3h55**