

Conseiller de Vente



Niveau 4
(équivalent Bac)



12 mois
400 heures



Formation mixte

Le conseiller de vente exerce dans un environnement omnicanal, combinant ventes en présentiel 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 de la structure, 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 25/11/2022. (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

Conseiller de Vente

Programme de la formation

CCP 1 – Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande

Compétence 1 – Assurer une veille professionnelle et commerciale

Contenus développés

- Veille sur les produits, services et évolutions du marché
- Analyse de la concurrence et des tendances de consommation
- Utilisation des sources professionnelles, web et réseaux sociaux
- Veille collaborative et diffusion de l'information en équipe
- Notions d'e-réputation, économie circulaire, lois AGEC et Climat
- Contribution à la différenciation de l'offre et à l'argumentation commerciale

Compétence 2 – Participer à la gestion des flux marchands

Contenus développés

- Réception des marchandises et contrôle des livraisons
- Identification et traitement des anomalies
- Mise en stock, étiquetage, antivolage et préparation des produits
- Mise en rayon et respect des règles d'implantation
- Gestion des stocks, inventaires et outils de traçabilité
- Prévention des risques, TMS, hygiène, sécurité et accessibilité PMR
- Lutte contre la démarque connue et inconnue

Compétence 3 – Contribuer au merchandising

Contenus développés

- Principes du merchandising et de la théâtralisation du point de vente
- Mise en valeur des promotions et nouveautés
- Lecture et application de planogrammes
- Signalétique, balisage informatif et attractivité des linéaires
- Organisation des opérations commerciales saisonnières
- Créativité commerciale dans le respect des règles de l'enseigne

Compétence 4 – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Contenus développés

- Suivi de l'activité commerciale individuelle
- Lecture et exploitation de tableaux de bord commerciaux
- Analyse des écarts entre objectifs et résultats
- Rédaction d'un compte rendu d'activité à destination de la hiérarchie
- Proposition d'actions correctives et axes d'amélioration

Conseiller de Vente

Programme de la formation (suite)

CCP2 – Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

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

Contenus développés

- Posture professionnelle et rôle d'ambassadeur de l'enseigne
- Présentation de l'offre et des services sur différents canaux
- Utilisation professionnelle des réseaux sociaux
- Personal branding et e-réputation
- Respect des règles de confidentialité, RGPD et cybersécurité

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

Contenus développés

- Accueil du client et prise en compte des situations de handicap
- Analyse des besoins, attentes et motivations
- Construction d'une argumentation personnalisée
- Démonstration produit et utilisation d'outils d'aide à la vente
- Traitement des objections, négociation et conclusion de la vente
- Vente additionnelle, services associés et fidélisation immédiate
- Sensibilisation à l'impact environnemental des produits

Compétence 7 – Assurer le suivi de ses ventes

Contenus développés

- Suivi des commandes jusqu'à la livraison
- Utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM)
- Traitement des réclamations et litiges clients
- Communication post-vente et relances
- Interface avec les services internes (ADV, logistique)

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

Contenus développés

- Analyse du portefeuille client et historique d'achats
- Actions de fidélisation et de réactivation
- Communication multicanale (mail, réseaux sociaux, événements)
- Suivi de la satisfaction client et indicateurs de fidélité
- Contribution aux actions marketing locales

Module complémentaire : Compétences transverses et suivi du stagiaire

- Accueil / démarrage de l'action de formation – Développer ses capacités d'apprentissage – Remise à niveau
- Préparation du dossier professionnel
- Préparation de la Présentation orale
- ECF et examen final
- Temps de suivi individuels et collectifs, mise en place de la remédiation en fonction des parcours

Conseiller de Vente

Profil des candidats

Pour qui ?

- Demandeurs d'emplois
- Salariés
- Apprentis

Pré-requis obligatoires :

- Être titulaire d'un diplôme de Bac ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.) ou avoir un niveau de classe de seconde ou Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet ou équivalent) avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre

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 : correspondances partielles

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 5298,40€ (montant minimum pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 04/09/25, 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 :

- commercial@synergy-global.fr

Conseiller de Vente

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) - Délais d'accès et d'inscription à J-7 avant la session de formation.
- Test de validation des pré-requis si nécessaire et test de positionnement

Modalité d'accès à la formation :

- L'accès à la formation par apprentissage s'effectue via un formulaire de demande complété par l'entreprise d'accueil, en collaboration avec l'apprenti.
- Ce formulaire permet de vérifier l'adéquation du projet, des missions confiées et du parcours de formation avant validation de l'entrée en apprentissage.

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 :** Classe virtuelle de 9h à 11h30 - de 14h30 à 17h + 3h/semaine tutorat en entreprise
- **Durée de la formation :** 400h sur 12 mois

Moyens pédagogiques et techniques

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

Conseiller de Vente

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.

• 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 min, le candidat présente le diaporama.

Pendant 30 min, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 min, 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

Conseiller de Vente

Indicateurs de résultat

- Retrouver nos indicateurs de résultats sur notre site <https://synergyschool.fr/tp-cv/>

Statistiques d'insertion de la formation (Jan26)

TH4 T conseiller de vente

TH4 T

Apprentissage

Niveau d'accès : Non renseigné

Nombre d'années : Non renseigné

[Trouver cette formation](#)

En savoir plus sur la formation sur [ONISEP.fr](https://www.onisep.fr)

Au niveau national

[Evolution](#)

5 apprenants sortants sur **10**

sont en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation



26%

poursuivent leurs études après la formation

74%

sortent de formation

Quelle rémunération² un an après la formation ?

25%

50%

25%

des salariés gagnent entre

1470€

et

1740€

Part des contrats interrompus avant leur terme : 55% [i](#)