



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Conseiller de Vente - ALTERNANCE

Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 4 (Bac),
RNCP37098 et éligible au CPF

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Conseiller (ère) de vente**. Il/elle est capable :

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

Public visé :

Demandeur (se) d'emploi, étudiant, jeune ou adulte en reconversion professionnelle.

Pré requis :

Niveau Bac ou équivalent.

Maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels.

Emploi visé :

Conseiller clientèle, Vendeur expert, Vendeur conseil, Vendeur technique, Vendeur en atelier de découpe, Vendeur en magasin, Magasinier vendeur

Durée de la formation :

Heures en centre de formation : 680 heures

Planning de formation sur 1 année – heures adaptables en fonction de l'activité

Méthode pédagogiques :

- Formation en présentiel;
- Formation en alternance : 2 jours de formation (16 heures) et 3 jours en entreprise
- Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôle pour mesurer l'assimilation. Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen). Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

Organisation pédagogique :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Logiciels de comptabilité ;
- Livret pédagogique.

Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations :

Non

Accessibilité aux PSH :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur c.laloye@performa83.fr ou par téléphone au 06 46 40 05 32



PERFORMA OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

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

Assurer une veille professionnelle et commerciale

Actualiser ses connaissances sur les produits vendus, Rechercher les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, les comportements d'achat des clients, la concurrence, les avis clients, Maîtriser les caractéristiques des produits et des services vendus, Anticiper les questions des clients, Apporter une réponse pertinente, Développer une argumentation adaptée

Participer à la gestion des flux marchands

Réceptionner ou participer à la réception des marchandises, Préparer leur mise en rayon, Satisfaire les commandes, Utiliser les outils de gestion des flux de marchandises pour suivre et actualiser les stocks du magasin, Participer aux inventaires

Contribuer au merchandising

Identifier les standards d'implantation à respecter, Mesurer l'attractivité d'un linéaire, Participer à la théâtralisation du point de vente, Organiser et maintenir un espace de vente, Assurer la présentation de l'offre commerciale.

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Identifier et interpréter les indicateurs commerciaux

Proposer des solutions pour l'atteinte d'objectifs, mettre en œuvre un plan d'actions

CCP2 – Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

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

Maîtriser le panorama des réseaux sociaux et leurs caractéristiques, Veiller à son image de marque et à sa e-réputation, Promouvoir l'unité marchande

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Identifier les attitudes adaptées pour accueillir et orienter le client, Savoir établir le contact et adopter le comportement adéquat au langage et au paralangage du client, S'approprier les outils d'écoute active, Caractériser les outils d'aide et les méthodes pour construire un argumentaire produit, Identifier les techniques de conclusion pour obtenir l'accord du client et proposer une vente additionnelle.

Assurer le suivi de ses ventes

Calculs commerciaux, indicateurs de gestion, tableaux de bord, Assurer le suivi d'une commande, Gérer les réclamations et proposer une solution satisfaisante

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Se représenter les enjeux et impact de la fidélisation, Caractériser les moyens et supports de fidélisation d'une enseigne, Définir la typologie des clients mécontents, Mesurer la recevabilité d'une réclamation client et définir les modalités de traitement.

Document mis à jour le 02.01.2024