

(TP) Conseiller de vente

100% de réussite à l'examen en 2024 sur Lyon



Niveau 4
(Equivalent BAC)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon
(présentiel)
Distanciel

Le(la) **conseiller de vente** exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal.

Il(Elle) 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(Elle) prend en compte **l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet**. Il(Elle) 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.

Le conseiller de vente **actualise régulièrement ses connaissances** sur les produits et services. Sur les réseaux sociaux, le(la) conseiller de vente **veille constamment à l'e-réputation** de son enseigne. Il(Elle) construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients **via les réseaux sociaux et professionnels**.

Il(Elle) **réalise des tâches de manutention**, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI).

Objectifs généraux de la formation

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

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 30/12/15. (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/mcp/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.
- **Présenter un produit** et être **force de proposition** avec son client, conclure une vente.

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 (de 539h à 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours en formation complétés par des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, parler en public, langage non verbal. (21h)
- Modules informatiques (13h)
- Module anglais (15h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- Module 1. Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal : veille sur les produits et services proposés par l'enseigne (chalandise, concurrence, swot) – contribution au merchandising – participation à la gestion des flux marchandises (appros, inventaires, SST, RPS) – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte (reporting & SIC). (140h)
- Module 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. (119h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (21h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (21h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Mise en situations d'évaluation types. (28h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Transversal : Communiquer/Numérique/Posture.(14h)
- Révision + préparation diaporama et fiches techniques (35h)
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (35h à 140h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

Profil des candidat(e)s

Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s

Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.

Prérequis souhaités :

- Pratique des logiciels de bureautique (Word/Excel).
- Permis B.
- Goût et aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe.
- 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 et sélection sur dossier/entretien.

Code(s) ROME :

- D1210 - Vente en animalerie
- D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne
- D1209 - Vente de végétaux
- D1211 - Vente en articles de sport et loisirs
- D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller(e) clientèle
- Vendeur(se) expert(e)
- Vendeur(se) conseil(le)
- Vendeur(se) technique
- Vendeur(se) en atelier de découpe
- Vendeur(se) en magasin
- Magasinier(e) vendeur(se)

Taux d'insertion global à 6 mois : 77% (données RNCP 2021)

Poursuite de parcours :

- TP Assistant Manager d'Unité Marchande (équivalent BAC)
- TP Manager d'Etablissement Marchand (équivalent BAC+2)

Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 64% (données RNCP 2021)

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656>.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

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

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

① Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

Modalités d'accès et de délais

⇒ **Modalités :**

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ **Accessibilité :**

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ **Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :**

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇒ **Rythme, durée et horaires de la formation :**

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*





Modalités de validation

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



* Modalités de l'examen (3h55)

- EP1 Mise en situation professionnelle (2h00)
- EP2 Entretien technique (0h30)
- EP3 Questionnement à partir de productions (1h10)
- EP4 Entretien final DP (0h15)



Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre **présentiel ou formation à distance et périodes en entreprise.**
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- **Classes virtuelles et Modules e-learning** sur Digiforma.
- **Tablettes OU PC.**



Equipe pédagogique

Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.



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).
- **Réalisation d'un diaporama** sur « Magasin-produits » et **12 fiches produits.**
- **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 détaillées de l'examen (3h55) ci-dessous :

Mise en situation professionnelle : 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.

Entretien technique : 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.

Questionnement à partir de production(s) : 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