

## PLAN D'ÉTUDES

# TITRE PROFESSIONNEL VENDEUR-CONSEIL EN MAGASIN

### Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet) ou équivalent (titre professionnel, etc.)
  - Niveau 2<sup>nde</sup> ou 1<sup>ère</sup>
- Plus d'un an d'expérience professionnelle

### Conditions d'accès :

(Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la formation continue)

- Être âgé(e) d'au moins 18 ans et :
- Disposer d'une expérience professionnelle ou
- Avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an

### Durée théorique :

**1050 heures**  
soit **35 semaines**  
(inscription garantie pendant 3 ans)

## Objectif de formation

Le vendeur-conseil en magasin est chargé d'accompagner et de conseiller les clients dans leur acte d'achat en leur proposant les produits et les services associés correspondant à leurs attentes. Son objectif est d'optimiser l'expérience client vis-à-vis de l'enseigne et de contribuer à l'atteinte des résultats de son rayon ou du point de vente, fixés par sa direction. Le vendeur-conseil en magasin assure ainsi plusieurs missions au sein de tout type de points de vente nécessitant du conseil dans l'approche commerciale :

- Vente des produits et services de l'enseigne
- Accueil et gestion de la relation client
- Tenue et animation d'un rayon
- Participation à la théâtralisation du point de vente

## Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel de Vendeur-conseil en magasin est une certification professionnelle délivrée par le ministère du travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau 4 (Bac), reconnu par l'Etat, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



## Stage

La durée de stage est de 210 heures (soit environ 7 semaines). En revanche, dans le cadre d'un financement par la région Hauts-de-France ou d'un dispositif de formation professionnelle continue, la durée de stage est de 360 heures.

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser leur dossier professionnel.

## Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en 2 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel. Chaque activité type est composée d'un ou plusieurs cours, organisés en séquences. Chaque séquence se conclut par un exercice auto-corrige sous forme de QCM à partir d'une étude de cas. A l'issue de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvreront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, il faudra effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal. Enfin, à la fin de votre formation, vous devrez réaliser un examen blanc pour vous préparer efficacement aux épreuves.

# Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer leurs examens dans la métropole lilloise<sup>(1)</sup> (du 1<sup>er</sup> juin au 31 juillet ou du 1<sup>er</sup> décembre au 31 janvier) ainsi qu'à Creil, à proximité de la région parisienne (du 15 octobre au 15 décembre).

Durant les examens, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Si les candidats obtiennent seulement l'un des deux CCP, ils ont la possibilité de se représenter au CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen une seule fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve.

## Programme du titre professionnel VENDEUR-CONSEIL EN MAGASIN\*

### ACTIVITÉS TYPES

#### Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

Connaissance des produits, des clients et de la zone de chalandise

L'espace de vente et son animation

Rentabilité et gestion des stocks, flux de marchandises dans l'espace de vente

#### Vendre et conseiller le client en magasin

- Conduite d'entretien de vente de produits et de prestation de services en magasin :

La découverte du client

Argumentation, négociation des objections et conclusion de la vente

- Consolidation de l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin :

Rappel des formes de commerce et implantation d'un point de vente

Organisation de l'unité commerciale, comportement de l'acheteur et gestion de la clientèle

- Prise en compte des objectifs fixés pour organiser sa journée de vente :

La communication dans les unités commerciales physiques et virtuelles

L'analyse des indicateurs de gestion commerciale et l'élaboration des tableaux de bord et des plans d'actions

(1) Les examens se dérouleront soit dans les locaux d'ENACO situés à Roubaix, soit dans un centre agréé dans la métropole lilloise.

\* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme