

PLAN D'ÉTUDES

TITRE PROFESSIONNEL VENDEUR-CONSEIL EN MAGASIN

Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Diplôme de niveau V (CAP, BEP, Brevet) ou équivalent (titre professionnel, etc.)
 - Niveau 2^{nde} ou 1^{ère}
- 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)

Etre 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 :

24 semaines
soit 840 heures

(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 de niveau IV (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 9 semaines (soit 315 heures). Pour optimiser votre apprentissage, ENACO recommande d'effectuer deux ou trois périodes de stage durant votre parcours de formation.

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-corrigé sous forme de QCM à partir d'une étude de cas. A la fin de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvriront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, vous devrez effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal.

Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer les examens de leur titre professionnel à Paris ou à Lille.

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

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