

PLAN D'ÉTUDES

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE

Pré-requis :

- (Remplir l'une des conditions suivantes)
- Diplôme de niveau 3 (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 :

1080 heures
soit 36 semaines
(inscription garantie pendant 3 ans*)

Objectif de formation

Le conseiller de vente est chargé de vendre les produits et les services associés d'une enseigne en conseillant la clientèle en point de vente ou sur internet. En se positionnant en tant qu'expert-conseil, son objectif est de développer les ventes, fidéliser la clientèle et contribuer à l'atteinte des objectifs de son rayon ou du magasin, fixés par sa direction. Le conseiller de vente assure ainsi plusieurs missions au sein de tout type de points de vente :

- Accueil et gestion de la relation client
- Réception des marchandises, préparation des commandes et mise en rayon
- Mise en avant des promotions et des nouveautés
- Développement de l'e-réputation de l'enseigne sur les réseaux sociaux
- Analyse et évaluation de son activité commerciale

Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel de Conseiller de vente est une certification professionnelle délivrée par le ministère du Travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau 4, reconnu par l'État, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



Stage

La durée de stage est de 390 heures (soit 13 semaines). La durée de stage ne peut pas être inférieure à 280 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.

A la fin 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.

* La garantie d'inscription de 3 ans n'est pas valable pour les dispositifs de formation professionnelle continue CPF, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, les formations prises en charge par une région et les formations 100 % à distance gratuites et rémunérées par Pôle emploi. Dans le cadre de ces dispositifs, la durée de formation correspond aux dates indiquées dans le contrat.

Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer leurs examens au sein de leur région* (du 1^{er} juin au 31 juillet ou du 1^{er} janvier au 28 février).

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 orale dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique
- Un questionnement à partir de production(s)
- 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.

Les frais de première inscription aux examens sont inclus dans le montant de la formation. Mais en cas d'ajournement à une session d'examen et selon les motifs, les frais d'examen seront entièrement à la charge des candidats, sous réserve que la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) les autorise à se présenter à une nouvelle session.

Programme du titre professionnel Conseiller de vente**

ACTIVITÉS TYPES

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

- Assurer une veille professionnelle et commerciale :
Actualiser ses connaissances sur son domaine d'activité à l'aide de la veille informationnelle et commerciale
Mettre en place une stratégie commerciale adaptée et efficace par rapport au mode de consommation du client
- Participer à la gestion des flux marchands :
Contribuer à la réception des marchandises dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
Suivre les stocks et les flux de marchandises
- Contribuer au merchandising :
Maintenir le rayon dans un état marchand en tenant compte de l'accessibilité des produits et de la sécurité des clients
Mettre en valeur les produits en promotion et les nouveautés en suivant les préconisations d'implantation
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte :
Analyser les différents indicateurs de performances au travers de l'utilisation d'un tableau de bord
Mettre en place un plan d'action avec des actions correctives sur les indicateurs de performances et en rendre compte à sa hiérarchie

Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image :
Respecter la politique commerciale et contribuer à la notoriété de l'unité marchande
Respecter les règles de confidentialité propres à chaque réseau et veiller à la e-réputation de l'unité marchande
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente :
Préparer et conduire un entretien de vente
Connaître les conditions générales de vente et les différentes garanties liées aux produits
- Assurer le suivi de ses ventes :
Assurer le suivi des commandes jusqu'à la livraison du produit à l'aide des outils de gestion
Prendre en compte les réclamations clients et proposer une solution satisfaisante
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client :
Analyser et proposer des offres commerciales personnalisées en fonction des besoins du client
Maintenir le contact par l'utilisation des réseaux sociaux et professionnels pour tenir informer le client des évolutions des produits ou services de l'unité marchande

ACQUISITION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Atelier professionnel numérique
Dossier professionnel

* ENACO proposera une session d'examen au minimum dans une ville de la région administrative du candidat.

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