



Objectifs

- Disposer les articles dans les rayons, animer l'espace de vente,
- Veiller à l'approvisionnement des rayons,
- L'évolution des outils digitaux
- Accueillir et conseiller les clients et les fidéliser,
- Connaître les produits et les services de l'enseigne,
- Fournir les informations demandées, faire la démonstration des articles si nécessaire,
- L'importance croissante de veille concurrentielle,
- Les techniques de vente (SBRAMA, découverte des besoins, méthode SONCASEE, réponses aux objections C.A.P...)
- Les clés de la FID
- Encaisser les paiements

Programme de la formation

Les compétences du conseiller de vente intègrent des connaissances techniques sur les produits et services associés de l'enseigne. Le conseiller de vente doit être en mesure de présenter les caractéristiques et les avantages de ses produits et de ses services associés de manière convaincante. Les techniques de vente, en particulier la réaction aux objections plus nombreuses et mieux argumentées des clients, doivent être maîtrisées. Savoir analyser les besoins du client par rapport à des achats en ligne et met en valeur le conseil personnalisé. Veille commerciale constante et une écoute attentive du client. La connaissance fine des besoins et des attentes des clients. Fidéliser ses clients de manière proactive par des actions ciblées.

CCP1 - 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

CCP2 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- 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



PUBLIC CONCERNÉ

Tout public



PRÉ-REQUIS

Avoir le niveau 3 (CAP/BEP)
Compétences en communication orale et écrite ainsi qu'en bureautique



DURÉE

Nous consulter



NOMBRE DE STAGIAIRES

Nous consulter



SANCTION/DIPLÔME

Titre Professionnel du Ministère
du Travail de niveau 4
Validation possible
par bloc de compétences



Titre Professionnel Conseiller(ère) de Vente - Niveau 4

Débouchés / Métiers

Poursuite d'études :

Titre Professionnel d'Assistant(e) Manager d'Unité Marchande de niveau 4

Métiers :

Conseiller clientèle / Vendeur expert / Vendeur conseil / Vendeur technique / Vendeur en atelier de découpe / Vendeur en magasin

Évolution possible :

Responsable des ventes, responsable de rayon, responsable d'un point de vente ou responsable de boutique spécialisée.

Modalités d'évaluation

À l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation
- un Dossier Professionnel (DP)
- une mise en situation professionnelle (sketch de vente sur des fiches produits du lieu de stage du candidat élaborées en amont du TP)
- un entretien technique et final avec le jury (sur le Powerpoint du candidat préparé en amont de l'épreuve de la session du TP).

Méthodes pédagogiques

- Cours magistraux sur l'ensemble du référentiel du titre (banque diAfpA « REAC Employé commercial »)
- Étude de cas et préparation des « fiches produits en rapport avec le lieu de stage + un Powerpoint (26 à 30 diapos sur des compétences précises en rapport avec le TP)
- 2 Périodes de stage d'une durée de 4 semaines chacune Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, Grandes et moyennes surfaces spécialisées, Grands magasins, boutiques, Magasins de proximité
- Travaux de groupe, Jeux de rôle, évaluation en cours de formation et préparation à l'examen
- Plateforme de formation digitale (FOAD)