



# TP Conseiller De Vente



FORMATION ACCESSIBLE AU PUBLIC ATTEINT DE HANDICAP

**DELAIS D'ACCES A LA FORMATION** 2 à 4 mois après la sélection  
**POUR PLUS D'INFORMATIONS 0690 900 303**

## **PREREQUIS**

Formation ouverte aux candidats  
Agés d'au moins 15 ans et ayant finalisé le cycle 2 (jusqu'à la 3<sup>ème</sup>)  
Agés de 16 ans à 29 ans  
Agés de 30 ans et au-delà sous certaines conditions, nous consulter.

## **BLENDED LEARNING (distanciel/présentiel)**

**EFFECTIF MINIMUM REQUIS** 8  
**EFFECTIF MAXIMUM REQUIS** 18

## **MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

Cours magistraux - Cas pratiques – quizz – ateliers

## **SELECTION**

Entretien de motivation  
Test de positionnement

## **MODALITES D'EVALUATION**

Test de positionnement initial/final  
Simulations : oraux et écrits

## **TARIFS DE LA FORMATION**

Hors alternance nous consulter

## **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

### **- 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
- 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

**CHAQUE CCP PEUT ETRE PREPARE ET VALIDE INDIVIDUELLEMENT**

## **LE METIER**

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il 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 prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il 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.

## **CONTENU DE LA FORMATION**

- Module 1 Animation et gestion de l'espace commercial
- Module 2 Conseiller et vendre
- Module 3 Suivi des ventes
- Module 4 Fidéliser
- Calculs commerciaux
- Communication orale et écrite
- Anglais professionnel
- Dossiers professionnels

## **PUBLIC CONCERNE**

Demandeurs d'emploi  
Contrat d'apprentissage  
Contrat de professionnalisation  
Salarié en reconversion Pro-A

## **POURSUITES D'ÉTUDES**

BAC PRO Métiers de la Vente et du Commerce  
BTS Management Commercial Opérationnel  
TP Manager Unité Marchande

## **RYTHME DE L'APPRENTISSAGE**

- Formation sur 12/18 mois
- Alternance : Formation 1 jour/semaine
- Formation théorique et pratique

**Objectifs et contexte de la certification :**

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il 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 prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il 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.

**Activités visées :**

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels. Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller, réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser. Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

Il réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouvertures lors d'opérations commerciales spécifiques.

La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.