

Parcours qualifiant

Titre professionnel

Conseiller de Vente H/F

Réf : VEN/CV2023

Le métier

Code ROME : D1209 ; D1214 ; D1211 ; D1212 ; D1210 ;

Le conseiller de vente H/F 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.

Le conseiller de vente H/F 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 H/F 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 H/F 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.

Autres appellations métier :

Conseiller clientèle, Vendeur expert, Vendeur conseil, Vendeur technique, Vendeur en atelier de découpe, Vendeur en magasin, Magasinier vendeur

Débouchés :

Ce métier s'exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces, nécessitant une vente conseil en face à face. En fonction du type de produits commercialisés, des compétences spécifiques sont attendues (ex : découpe de produits, maîtrise de langues étrangères, etc...). Les horaires peuvent être adaptés selon l'amplitude d'ouverture du magasin et le flux des clients. L'employé(e) commercial(e) en magasin peut évoluer sur des postes à responsabilité (responsable des ventes, responsable de rayon, responsable de boutique spécialisée).

La formation

Informations principales

Public :

Salariés, demandeurs d'emploi

Prérequis :

Sans objet

Prix :

Nous consulter

Financement :

Demandeurs d'emploi :

- Formation financée par la Région Nouvelle-Aquitaine (Habilitation de Service Public)
- Prise en charge partielle des frais de repas et de nuitées tout au long de la formation
- Droits à la rémunération ouverts si conditions d'éligibilité réunies

Salariés : nous consulter

Durée :

861h dont 315h effectuées en entreprise. Ces durées sont indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

Certification :

- Titre Professionnel Conseiller de Vente de niveau 4 (Bac/Bac pro) délivré par le Ministère chargé de l'emploi.
- Certification SST délivrée par le réseau Assurance maladie Risques professionnels / INRS.

Objectifs :

- Se former aux compétences attendues du métier
- Préparer l'examen du Titre professionnel de Conseiller de vente
- Booster son employabilité par l'acquisition de connaissances et de compétences complémentaires

Dates de session :

Consultez notre site internet

Entrées et sorties par bloc de Compétences possibles (à planifier avec l'établissement INSUP de votre choix)

Lieu de formation :

Consultez notre site internet

Information collective :

Contactez l'établissement INSUP de votre choix.

Contacts et renseignements

Merci d'adresser vos demandes à formation@insup.org

Programme de formation

Ce parcours métier complet intègre à côté des compétences métier, modules professionnels et transversaux pour une insertion rapide et efficace sur le marché de l'emploi.

Période d'intégration et bilans

- Accueil
- Positionnement
- Adaptation continue du parcours
- Bilans intermédiaire et final

CCP 1 – 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 – Accueillir les clients et répondre à leur demande 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

Période de certification (63h)

- **Se préparer à la certification** : Evaluations en Cours de Formation (ECF), Entraînement au passage du Titre Professionnel Conseiller de Vente H/F / CCP visé, Accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel et de ses annexes, Accompagnement à la préparation de la Production (diaporama)
- **Se présenter à la session de certification devant le jury habilité** :
 - Mise en situation professionnelle 02h00,
 - Entretien Technique 30 min,
 - Questionnement à partir de production 01h10,
 - Entretien final 15 min.

Période en entreprises

- Contractualiser les objectifs de la période en entreprise
- Préparer la session de validation
- Acquérir compétences et attitudes professionnelles nécessaires à l'obtention du titre
- Négocier un contrat de travail

Accompagnement vers l'emploi

- Intégrer les usages du numérique (dont la plateforme Talents d'ici) dans sa recherche d'emploi
- Connaissance de soi et de son environnement pour une acculturation générale sur le monde du travail, de ses attendus en termes de compétences comportementales (Softskills)
- Constituer ou enrichir son passeport de compétences
- Préciser ses cibles d'emploi (secteurs, fonctions, zone géographique) et se mettre en relation avec les structures d'aide à la recherche d'emploi (Missions locales, PE...), les employeurs
- Rédiger un CV, lettres de motivation, s'entraîner à l'entretien d'embauche

Modules transverses et complémentaires

Modules destinés aux apprenants bénéficiant d'un financement Région dans le cadre de l'Habilitation de Service Public.

- Certification Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Sensibilisation aux enjeux du numérique
- Sensibilisation aux enjeux des valeurs de la république
- Sensibilisation aux enjeux du développement durable – Néo Terra Niveau 1



Modalités de la formation

Modalités d'entrée en formation

- Inscription libre sur CmaFormation
- Recrutement après information collective, entretien individuel, tests (12 places)

- Délais d'accès après information collective : 1 à 3 semaines
- L'INSUP garantit aux personnes en situation de handicap l'accessibilité à la prestation

Modalités d'accueil et moyens techniques

- [Modalités d'accueil de nos établissements](#)
- chaque apprenant bénéficie d'1 poste informatique relié à internet, équipé du Pack Office 2019, avec logiciel de messagerie Outlook et un accès à notre plateforme LMS. Une imprimante et un téléphone sont également mis à disposition.
- Selon les procédures CHSCT et recommandations de l'ARS en vigueur, un EPI COVID 19 conforme sera fourni à chaque apprenant en cas de nécessité
- Les apprenants avec un financement Région pourront bénéficier d'une prise en charge partielle de leur frais de repas et de nuitées tout au long de la formation

Modalités pédagogiques

- Parcours individualisé et évolutif bâti à partir d'un positionnement, du parcours antérieur et des objectifs à atteindre
- Formation mêlant plusieurs modalités pédagogiques (cours théoriques, ateliers, Formation Ouverte et A Distance – FOAD tutorée...)
- Mise en situation professionnelle (cas pratiques, période d'alternance en entreprise, ...)

Modalités de validation

- Validation du Titre professionnel de Conseiller de Vente ou d'un des 2 CCP composant ce titre
- Validation de la certification SST
- Evaluations continues tout au long de la formation par l'équipe pédagogique
- Attestation de fin de formation et de compétences acquises délivrée en fin d'action