

# Titre Professionnel

## Conseiller de vente – niveau 4

### Action 18507



<b>Lieu de formation</b>	Elan Formation Mulhouse PANORAMA – PARC DES COLLINES - 10 avenue de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM
<b>Dates de formation</b>	<b>Du 5 février 2024 au 21 février 2025</b> 35 heures / semaine - Du lundi au vendredi De 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
<b>Durée</b>	Parcours individualisé en fonction des besoins – entrées et sorties permanentes
<b>Prérequis et population concernée</b>	Demandeur d'emploi ou inscrit en Mission Locale ayant validé son projet professionnel. Motivation à suivre la formation dans sa totalité. Bonne maîtrise de la langue Française à l'oral, goût du challenge. Ne pas avoir de contre-indication contre la station debout prolongée et/ou le port de charges. Statut du stagiaire : Action agréée au titre de la rémunération (ARE ou Docapost) et de la protection sociale. Tests de positionnement prévus en informations collectives
<b>Nombre de places</b>	12 places
<b>Objectifs pédagogiques et sorties visées</b>	L'objectif de cette action de formation est de permettre aux stagiaires de se qualifier en tant que conseiller de vente et d'obtenir le Titre Professionnel de niveau 4 – RNCP37098 (24/01/2028). Sorties visées : Obtention d'un diplôme, retour en emploi durable ou signature d'un contrat de professionnalisation Titres professionnels délivrés par le Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion.
<b>Programme</b>	Accueil et formalisation du livret de formation Techniques de recherches d'emploi Perfectionnement Bureautique / Informatique Certifications ICDL ou TOSA Soft Skills : Communication orale et écrite Soft Skills : Connaissance du monde de l'entreprise <b>Programme conforme au référentiel du titre Professionnel – (voir au dos)</b>
<b>Moyens pédagogiques et supports</b>	Formation active et participative, comprenant des exercices pratiques et des études de cas. Les supports de cours et exercices sont donnés, expliqués et corrigés par un formateur salarié d'Elan de manière individualisée. Un poste informatique mis à disposition par stagiaire.
<b>Renseignements et inscriptions</b>	Renseignements : Téléphoner à ELAN au 03 88 30 78 30
<b>Adresse de l'Information Collective</b>	Informations collectives tous les quinze jours <b>Elan Formation Mulhouse : PANORAMA – PARC DES COLLINES - 10 avenue de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM</b> Passage de tests de positionnement avant entrée en formation (prévoir une demi-journée) et entretien de motivation. Se présenter avec un CV.
<b>Partenaires</b>	

# Titre Professionnel

## Conseiller de vente – niveau 4

### Action 18507



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

#### Conseiller de vente

Le titre professionnel conseiller de vente<sup>1</sup> niveau 4 (code NSF : 312m) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

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.

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.

#### ■ CCP - 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 - 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