

# Titre Professionnel

## Conseiller de vente – niveau 4

### Ex : Vendeur Conseil en Magasin



Lieu de formation	Elan Formation 1 rue Graham Bell – 57070 METZ
Dates de formation	Du 26 avril 2023 au 22 novembre 2023 Remise à niveau : du 26 avril 2023 au 21 mai 2023 selon besoins 30 à 35 heures / semaine - Du lundi au vendredi De 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00
Durée	1067 heures maximum dont 787 heures en centre (maximum) et 280 heures en entreprise. La durée en centre va varier en fonction des résultats aux tests d'entrée.
Prérequis et population concernée	Demandeur d'emploi ayant validé son projet professionnel par un conseiller. 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.
Nombre de places	12 places
Objectifs pédagogiques et sorties visées	Être en capacité de : - Participer à la tenue, à l'animation du rayon et contribuer aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie. - Personnaliser la relation et accompagner le client engagé dans un parcours d'achat avec l'objectif d'optimiser l'expérience client vis-à-vis de l'enseigne. Sorties visées : Cette action de formation permet d'augmenter le niveau de compétences en validant le Titre Professionnel susmentionné et/ou de trouver un emploi dans le domaine visé
Moyens pédagogiques et supports	Programme de formation totalement individualisé en fonction du niveau de départ du candidat : <ul style="list-style-type: none"><li>ACCUEIL ET CONTRACTUALISATION DE LA FORMATION</li><li>APPUI A LA RECHERCHE D'EMPLOI</li><li>REMISE A NIVEAU selon les résultats aux tests d'entrée</li><li>SOUTIEN PERSONNALISE/COACHING selon les résultats aux tests d'entrée et les besoins du candidat en cours de formation</li><li>Référentiel du titre (voir au dos)</li></ul> 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. Jeux de rôle exercés au sein de notre magasin virtuel.
Info & Inscriptions	Renseignements : Pôle Emploi, Mission locale, CAP EMPLOI ou téléphoner à ELAN Coordinateurs pédagogiques : Mme Barbara DUSSAUCY
Adresse de l'Information Collective	Informations collectives : Le 4 avril 2023 à 9h00 / le 11 avril 2023 à 9h00 ELAN – 1 rue Graham Bell – 57070 METZ Passage de tests de positionnement avant entrée en formation ( <u>prévoir la demi-journée</u> ) et entretien de motivation. <u>Se présenter avec un CV obligatoirement.</u>
Partenaires	

# Titre Professionnel

## Conseiller de vente – niveau 4

### Ex : Vendeur Conseil en Magasin



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