

# PROGRAMME DE FORMATION

## Formation continue

---

### NOM DU PROGRAMME :

**Titre Professionnel**

**Vendeur (se) Conseil Magasin**

**Pour le bloc de compétences N°2 - RNCP 13620BC02 : « Vendre et conseiller le client en magasin »**

### NIVEAU :

**De type BAC**

#### SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I. Objectifs .....	2
II. Public concerné.....	2
III. Prérequis .....	2
IV. Modalités et outils pédagogiques .....	2
V. Caractéristiques .....	2
VI. Durée .....	2
VII. Dates .....	3
VIII. Programme.....	3
IX. Conditions d'apprentissage .....	4
X. Modalités d'évaluation des acquis .....	4
XI. Sanction visée.....	4
XII. Débouchés et suite de parcours.....	5
XIII. Indicateurs de résultats .....	5
XIV. Matériel stagiaire nécessaire .....	5
XV. Délai d'accès .....	6
XVI. Accessibilité.....	6
XVII. Tarif .....	6

## I. OBJECTIFS

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne,
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente,
- Participer à la gestion des flux de marchandises,
- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services et fidéliser la clientèle,
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de travail.

## II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

- Vendeur(se), vendeur(se) conseil, vendeur(se) technique, conseiller(ère) de vente

## III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

Les candidats doivent avoir un intérêt pour le commerce et savoir rédiger en français les éléments constitutifs de l'examen final.

## IV. MODALITÉS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

Présentiel et distanciel.

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Apports théoriques et pratiques en salle, autoformation individualisée et accompagnée, mises en situations pratiques dans le cadre d'exercices, études de cas, jeux de rôle et sorties pédagogiques (visite(s) d'univers marchands).

## V. CARACTÉRISTIQUES

Formation certifiante :

- TITRE PROFESSIONNEL niveau 4 inscrit au RNCP N° code 13620
- CODE NSF N° code 312t- Négociation et vente-
- Codes ROME N° code D1214, D1212, D1211, D1209, D1210
- Formacode N° code 34502

## VI. DURÉE

La durée de la formation est de :

124 heures

Soit 18 jours

La durée de la formation se fait sur 5 mois, avec un rythme entre 1 jour et 2 jours en formation par semaine.

## VII. DATES

1 rentrée par an par bloc de compétences.

Pour plus de précisions, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous renseigner.

## VIII. PROGRAMME

### **BLOC DE COMPETENCES 2 - RNCP13620BC02**

#### **VENDRE ET CONSEILLER LE CLIENT EN MAGASIN**

(17.5 jours/ 122.5 heures)

##### **Séquence FC VCM-M01 : Le projet de formation**

###### **Objectifs de formation :**

- Situer le contenu de la formation par rapport aux attentes du métier de Vendeur Conseil Magasin,
- S'approprier les applications pédagogiques digitales.

##### **Séquence FC VCM-M06-S01 : La communication interpersonnelle**

###### **Objectifs de formation :**

- Se représenter les mécanismes de la communication verbale et non verbale,
- Repérer les effets de sa posture en communication et réagir efficacement,
- Communiquer de manière constructive en situation de stress.

##### **Séquence FC VCM-M07-S01 : Les techniques de vente**

###### **Objectifs de formation :**

- Identifier les attitudes adaptées pour accueillir et orienter le client,
- Savoir établir le contact et adopter le comportement adéquat au langage et au paralangage du client,
- S'approprier les outils d'écoute active,
- Caractériser les outils d'aide et les méthodes pour construire un argumentaire produit,
- Identifier les techniques de conclusion pour obtenir l'accord du client et proposer une vente additionnelle.

##### **Séquence FC VCM-M07-S02 : La fidélisation de la clientèle**

###### **Objectifs de formation :**

- Se représenter les enjeux et impact de la fidélisation,
- Caractériser les moyens et supports de fidélisation d'une enseigne.

##### **Séquence FC VCM-M07-S03 : La gestion des réclamations**

###### **Objectifs de formation :**

- Définir la typologie des clients mécontents,
- Mesurer la recevabilité d'une réclamation client et définir les modalités de traitement.

##### **Séquence FC-VCM-M08-S01 : Les mécanismes économiques d'une unité marchande**

###### **Objectifs de formation :**

- S'approprier les calculs commerciaux appliqués à la vente,
- Analyser les indicateurs d'un tableau de bord commercial et structurer des plans d'actions d'amélioration,
- Etablir le lien entre le niveau des frais de personnel et le niveau de CA pour piloter la productivité,
- Déterminer les paramètres permettant de construire un budget prévisionnel des ventes.

### **Séquence FC-VCM-M09-S01 : l'informatique commerciale**

#### **Objectif de formation :**

- Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.

### **Séquence FC VCM-M10-S01 : La préparation à l'épreuve de synthèse**

#### **Objectifs de formation :**

- Elaborer les exemples professionnels relatifs au Dossier Professionnel (DP) à présenter lors de la session de validation,
- S'entraîner aux mises en situation de l'épreuve de synthèse,
- Evaluation en cours de formation (ECF) Bloc 2.

**SESSION D'EXAMEN TP VENDEUR CONSEIL MAGASIN POUR LE BLOC DE COMPETENCES N°2** (0.5 jour/ 1.30 heures)

## **IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE**

Dispositif de type :

Possibilité en inter entreprise et en intra entreprise.

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 15 stagiaires maximum.

## **X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

Evaluations en cours de formation (ECF)

Présentation à la session de validation du Titre Professionnel : Vendeur (se) Conseil Magasin

## **XI. SANCTION VISÉE**

#### **Formation certifiante :**

Type de sanction :

- Validation du bloc de compétences N°2 « Vendre et conseiller le client en magasin » du titre professionnel Vendeur (se) Conseil Magasin (niveau 4, certification de niveau Bac)

#### **Modalités d'évaluation :**

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session
- Dossier professionnel et de ses annexes éventuelles
- Résultats des évaluations en cours de formation (ECF)
- Entretien avec le jury
  - Durée totale de la session d'examen : 1h30

#### **Modalités de validation :**

Le titre est composé de plusieurs blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé séparément avant toute réactualisation du titre. Les titres Professionnels sont réactualisés tous les 3 à 5 ans.

Chaque bloc atteste que son titulaire maîtrise un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs des activités qui correspondent au titre visé.

Dans le cadre de la formation continue, chaque bloc peut être validé séparément

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/13620/>

## **XII. DÉBOUCHÉS ET SUITE DE PARCOURS**

### **Débouchés :**

A l'issue de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type :

Vendeur (se), vendeur (se) conseil, vendeur (se) technique, conseiller (ère) de vente

### **Suite de parcours, équivalences et passerelles :**

Le titre est composé de 2 CCP (Certificat Compétence Professionnelle = bloc de compétences), qui peuvent être validés séparément dans un délai inférieur à 5ans. Chaque CCP atteste que son titulaire maîtrise un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs des activités qui correspondent au titre visé.

Une fois le bloc de compétences N°2 validé, il est possible de passer l'autre bloc de compétences :

- CCP 1 – BLOC N°1 : « Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente » : Code RNCP N°13620BC01

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine, à partir du moment où le niveau est validé (ici, suite à l'obtention du Titre Professionnel en entier par exemple, c'est-à-dire les 2 blocs de compétences qui le constituent).

Alors, à la suite de ce parcours, il est possible de poursuivre vers une formation de niveau de type :  
Baccalauréat comme par exemple le titre professionnel suivant :

- Assistant Manager Unité Marchande

Bac+2 comme par exemple le titre professionnel suivant :

- Manager Unité Marchande

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) [www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org)

## **XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS**

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

## **XIV. MATÉRIEL STAGIAIRE NÉCESSAIRE**

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

## **XV. DÉLAI D'ACCÈS**

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : Entre 1 et 2 mois environ suivant la date de la demande (1 rentrée par an par bloc de compétences)

## **XVI. ACCESSIBILITÉ**

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

## **XVII. TARIF**

Pour la formation continue :

- Pour 1 personne : à partir 1 860 € HT
- Le tarif inclus la présentation à la session d'examen.