

# PROGRAMME DE FORMATION

## Alternance

---

### NOM DU PROGRAMME :

**Titre Professionnel Conseiller .ère de vente (CV)**

### 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 .....	5
X. Modalités d'évaluation des acquis.....	5
XI. Sanction visée.....	5
XII. Débouchés - suite de parcours - équivalences - passerelles.....	6
XIII. Indicateurs de résultats .....	6
XIV. Matériel stagiaire nécessaire .....	6
XV. Délai d'accès .....	7
XVI. Accessibilité.....	7
XVII. Tarif.....	7

## I. OBJECTIFS

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

- Assurer une veille professionnelle et commerciale,
- Participer à la gestion des flux de marchands,
- Contribuer au merchandising,
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte,
- 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.

## II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Etudiants

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 37098
- CODE NSF N° code 312m- Commerce, vente –
- Codes ROME N° code D1209, D1210, D1211, D1212, D1214
- Formacode N° code 34502 : vente spécialisée

## VI. DURÉE

La durée de la formation est de : 406 heures (Soit 58 jours)

La durée de la formation se fait sur 12 mois, avec un rythme d'alternance entre 1 jour et 2 jours en formation par semaine, et le reste du temps en entreprise.

## VII. DATES

1 rentrée par trimestre.

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

## VIII. PROGRAMME

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

#### Objectifs de formation :

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

### BLOC DE COMPETENCES 1 – RNCP37098BC01 (228 heures)

#### CONTRIBUER A L'EFFICACITE COMMERCIALE D'UNE UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

##### Module 1 CV-B1 : Le marketing opérationnel

#### Objectifs de formation :

- Décoder et appliquer la politique commerciale de son entreprise,
- Identifier et utiliser les outils de veille concurrentielle adaptés à son l'organisation de son unité.
- Diagnostiquer les forces et faiblesses de son rayon et ou point de vente.

##### Module 2 CV-B1 : La législation commerciale

#### Objectifs de formation :

- Déterminer les conditions de formation d'un contrat de vente,
- Respecter la réglementation sur l'affichage des prix en magasin,
- Connaître la législation qui encadre le droit des consommateurs.

##### Module 3 CV-B1 : Le merchandising du point de vente

#### Objectifs de formation :

- Identifier les standards d'implantation à respecter,
- Mesurer l'attractivité d'un linéaire,
- Participer à la théâtralisation du point de vente

##### Module 4 CV-B1 : L'approvisionnement du point de vente

#### Objectifs de formation :

- Identifier les conditions d'acheminement des marchandises vers un magasin,
- Caractériser les différents outils informatiques de gestion des stocks,
- Décrire les différentes étapes pour préparer la mise en rayon de la marchandise,
- Mesurer l'impact de la démarque sur les résultats économique d'un rayon,
- Définir le processus et les méthodes d'organisation d'un inventaire.

##### Module 5 CV-B1 : Les règles d'hygiène, sécurité et environnement au travail

#### Objectifs de formation :

- Participer à la prévention des situations dangereuses pour les clients et le personnel du magasin,
- S'approprier les gestes et postures pour déplacer une charge,

- Se représenter la politique RSE des entreprises.

### **Module 6 CV-B1 : 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.

### **Module 7 CV-B1 : l'informatique commerciale**

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

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

### **Module 8 CV-B1 : 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 1.

## **BLOC DE COMPETENCES 2 - RNCP37098BC02 (226 heures)**

### **AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL**

#### **Module 1 CV-B2 : 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.

#### **Module 2 CV-B2 : 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.
- Le commerce connecté
- L'animation des réseaux sociaux

#### **Module 3 CV-B2 : 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.

#### **Module 4 CV-B2 : 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.

### **Module 5 CV-B2 : l'informatique commerciale**

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

- Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.
- S'approprier l'utilisation d'applications numériques pour créer des supports interactifs

### **Module 6 CV-B2 : 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 CONSEILLER DE VENTE (7 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 : Conseiller de Vente

## **XI. SANCTION VISÉE**

**Formation certifiante :**

Type de sanction :

- Validation du titre professionnel Conseiller de Vente (niveau 4, certification de niveau Bac)

**Modalités d'évaluation du Titre Professionnel :**

- Mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel et ses annexes : 12 fiches « produit » et un diaporama
- Résultats des évaluations en cours de formation (ECF)
- Entretien avec le jury
- Durée totale de la session d'examen : 7 h

**Modalités de validation du Titre Professionnel :**

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 l'alternance, en cas de validation partielle du Titre Professionnel, l'apprenant.e a un délai de 1an maximum après l'examen initial pour se représenter au ou aux blocs de compétences manquants, sans avoir à reprendre de formation. Au-delà de 1an, il sera nécessaire de suivre une formation du bloc de compétences manquant pour le repasser.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

## 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, vendeu(se) expert(e).

### Suite de parcours :

A la suite de cette formation, une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine est possible.

Comme les titres professionnels suivants :

- Assistant Manager Unité Marchande (niveau de type : Baccaauréat)
- Manager Unité Marchande (niveau de type : Bac+2)

Ou le diplôme suivant :

- BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)

### Equivalences :

Il n'existe actuellement pas d'équivalences vis-à-vis du titre professionnel Conseiller de vente.

### Passerelles :

Il n'existe actuellement pas de passerelle vis-à-vis du titre professionnel Conseiller de vente.

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. MATERIEL 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 (1 rentrée par trimestre)

## **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 l'alternance :

- Pour l'apprenant.e : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein de laquelle l'apprenant.e suivra son alternance
- Pour l'entreprise : ACF s'engage à respecter les tarifs de France Compétences, donc il n'y a pas de reste à charge à payer
- Le tarif inclut la présentation à la session d'examen.