



CONSEILLER(ÈRE) VENTE - RNCP37098

Titre professionnel de niveau 4 - Organisme certificateur Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

PRÉ-REQUIS:

- Attester d'un niveau de scolarité de fin de 3ème ou équivalent
- Evaluation de la motivation et des acquis en lien avec la formation visée

DUREE DE LA FORMATION:

- 406 HEURES - 12MOIS

TARIF:

- Les coûts pédagogique sont pris en charge par l'employeur, le tarif est de 6390€ pris en charge par l'OPCO.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Un entretien de positionnement est effectué en amont avec le candidat pour vérifier les prérequis et la motivation. Lorsque le candidat à contractualisé avec un employeur, il est admis au sein du CFA.

Important : « apprentissage en Entrées & Sorties Permanentes »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

- Cours présentiels
- Mises en situation réelles
- Accompagnement individuel
- Travaux pratiques et ressources numériques

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Alternance de contenu théorique et de mise en pratique.
- Evaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel Examen de certification devant un jury final pour l'obtention du Titre Professionnel de Conseiller(e) Vente de niveau 4 du Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion
 - En cas d'obtention partielle du titre professionnel (un ou plusieurs CCP), le candidat a la possibilité de se représenter aux CCP restants à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.
 - En cas d'échec complet (aucun CCP obtenu), le candidat pourra, après accord du jury, repasser l'examen une fois (dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve).

Centre de Formation

Institut de la Formation, du Développement et de l'Apprentissage
71 Boulevard de Strasbourg - 31000 Toulouse
05.31.61.63.63 | contact@ifda.fr
www.ifda.fr



Date d'enregistrement de la certification : 14/02/2024

CONSEILLER(ÈRE) VENTE - RNCP37098

Titre professionnel de niveau 4 - Organisme certificateur Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

VALIDATION PAR BLOCS DE COMPÉTENCES :

Possibilité de valider un ou des blocs indépendamment:

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

PUBLIC VISÉ

La formation est ouverte à tout public (demandeurs d'emploi, salariés) souhaitant évoluer dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP:

En cas de situation de handicap, une étude sera effectuée pour proposer des aménagements ou une formation adaptée. Les salles de formation répondent aux normes d'accessibilités.

OBJECTIFS

- Assurer la vente de produits et de services associés
- Conseiller et démontrer l'utilisation des produits à la clientèle (particuliers et professionnels)
- Tenir compte de l'ensemble du dispositif de commercialisation
- Participer à la tenue, à l'animation du rayon et contribuer aux résultats de son linéaire ou du point de vente

CONTACTEZ-NOUS:

Zineb KRIZ : Assistante commerciale & référente handicap :

Zineb.kriz@ifda.fr

07.56.10.84.18

Alice NEBBACHE: Responsable pédagogique & référente handicap :

Alice.nebbache@ifda.fr

06.15.05.19.34

Centre de Formation

Institut de la Formation, du Développement et de l'Apprentissage

71 Boulevard de Strasbourg - 31000 Toulouse

05.31.61.63.63 | contact@ifda.fr

www.ifda.fr

Mis-à-jour: 01/07/2025



PROGRAMME DE FORMATION

INTÉGRATION • 07 Heures

- Découverte emploi, formation, alternance

A - Module 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal • 154 Heures

A.1 : Assurer une veille professionnelle et commerciale

- L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations.
- Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus.
- Les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donnée sont connues.
- La recherche d'information est menée de manière efficace.
- La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché

A.2 : Participer à la gestion des flux marchands

- Les procédures de réception des marchandises sont respectées.
- La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques.
- Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées.
- Les consignes d'étiquetage et d'anti volage des produits sont respectés.
- Les règles de rangement sont appliquées.

A.3 : Contribuer au merchandising

- Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et présence (4P).
- Les mises en scène proposées sont pertinentes.
- Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising.

A.4 : Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente.
- Les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées.
- L'écrit destiné à sa hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables.
- Les propositions d'actions correctives sont réalisables.

Centre de Formation

Institut de la Formation, du Développement et de l'Apprentissage
71 Boulevard de Strasbourg - 31000 Toulouse
05.31.61.63.63 | contact@ifda.fr
www.ifda.fr



PROGRAMME DE FORMATION

B - Module 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal • 182 Heures

B.1 : Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

- La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande.
- La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur.
- La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication La vente complémentaire proposée est pertinente.
- Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues.

B.2 : Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Les clients sont accueillis, renseignés, servis et accompagnés dans l'utilisation de l'outil d'aide à l'achat en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.
- La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client.
- Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client.
- Le niveau d'information du prospect ou client est identifié.
- Les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés.
- L'argumentation est personnalisée.
- Les objections sont traitées de manière efficace.
- La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation.

B.3 : Assurer le suivi de ses ventes

- Les procédures de l'unité marchande sont respectées.
- La solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande.
- Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité.
- Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire.

B.4 : Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande.
- Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé.
- Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés.
- Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement.

RÉVISION ET VALIDATION DU TITRE (63 H)

Modules complémentaires :

- Révision et mise en situation pour le passage du titre.
- Evaluation en cours de formation remis au jury avec la remise du Livret ECF.
- Exercices de coaching individuel ou collectif permettant d'avoir la bonne posture du métier lié à la formation.

DUREE TOTALE: 406 Heures

Centre de Formation

Institut de la Formation, du Développement et de l'Apprentissage
71 Boulevard de Strasbourg - 31000 Toulouse
05.31.61.63.63 | contact@ifda.fr
www.ifda.fr

Mis-à-jour: 01/07/2025