

Titre professionnel

CONSEILLER DE VENTE



RNCP n°37098 – Niveau 4
Diplôme délivré par le Ministère du Travail

 **Formation 100 % e-learning**
 **Examen en présentiel devant jury professionnel**



OBJECTIF DE LA FORMATION

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le Titre Professionnel Conseiller de Vente prépare des professionnels capables d'évoluer dans un environnement commercial omnicanal en maîtrisant :

- La performance commerciale
- La gestion opérationnelle d'une unité marchande
- La conduite d'entretien de vente
- La fidélisation client
- L'analyse des indicateurs commerciaux

Ce titre est inscrit au RNCP et reconnu par l'État.

Le secteur du commerce et de la distribution offre de nombreuses opportunités d'emploi. Les entreprises recherchent des profils capables d'allier performance commerciale et qualité de relation client.

Une formation professionnalisante orientée terrain, centrée sur la performance commerciale et la maîtrise de la relation client.

INFORMATIONS CLÉS

- Niveau 4 (équivalent Bac)
- RNCP 37098
- Diplôme délivré par le Ministère du Travail
- Formation 100 % e-learning
- Examen en présentiel
- Validation par blocs (CCP)
- Durée : 400 heures (e-learning)
- Une période en entreprise de 280 heures minimum est obligatoire pour la présentation au titre complet.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller de vente
- Vendeur spécialisé
- Vendeur conseil
- Commercial en point de vente
- Employé commercial qualifié
- Conseiller clientèle

SECTEURS

- Commerce de détail
- Grande distribution
- Retail spécialisé
- Commerce omnicanal
- Enseignes nationales
- Franchise

ÉVOLUTION

- Responsable de rayon
- Chef d'équipe
- Manager d'unité marchande
- Responsable adjoint
- Chargé de clientèle



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

FORMAT

Formation 100 % en ligne via plateforme pédagogique sécurisée
Accessible 24h/24 – 7j/7

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Chaque séquence comprend :

- ✓ Cours en vidéos animées par des formateur(trices) expert(es)
- ✓ Supports pédagogiques téléchargeables
- ✓ QCM à la fin de chaque séquence
- ✓ Cas pratiques professionnalisants
- ✓ Correction individualisée des travaux soumis

ACCOMPAGNEMENT

Les candidats bénéficient :

- D'un accompagnement à la préparation du diaporama d'examen
- D'un encadrement pour la création des fiches produit
- D'un entraînement aux mises en situation orales
- D'un suivi pédagogique personnalisé



MODULE 1

Bloc de compétences 1

Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande (CCP1)

- ◆ Compétences visées
 - Assurer une veille professionnelle et commerciale
 - Participer à la gestion des flux marchands
 - Contribuer au merchandising
 - Analyser ses performances commerciales

CONTENU

1. Veille commerciale stratégique

- Analyse concurrentielle
- Positionnement marché
- Exploitation des données clients
- Tendances et évolutions du secteur

2. Gestion des flux

- Réception et gestion des marchandises
- Organisation des stocks
- Optimisation des parcours clients
- Sécurité et conformité

3. Merchandising

- Implantation stratégique
- Planogramme
- Opérations promotionnelles
- Analyse des résultats

4. Analyse des performances

- Lecture des KPI
- Analyse des écarts
- Plan d'actions correctif
- Utilisation d'outils numériques



MODULE 2

Bloc de compétences 2

Améliorer l'expérience client (CCP2)

- ◆ Compétences visées
 - Valoriser l'image de l'unité marchande
 - Conduire un entretien de vente
 - Assurer le suivi des ventes
 - Développer la fidélisation

CONTENU

1. Image & posture professionnelle

- Rôle d'ambassadeur
- Argumentaire structuré
- Adaptation au profil client
- E-réputation

2. Entretien de vente

- Préparation stratégique
- Découverte des besoins
- Gestion des objections
- Vente additionnelle
- Conclusion professionnelle

3. Suivi des ventes

- Utilisation d'un CRM
- Gestion des réclamations
- Traitement des litiges
- Communication en situation sensible

4. Fidélisation

- Analyse du portefeuille client
- Actions de relance
- Stratégies de fidélisation
- Suivi de la satisfaction



MODALITÉS D'ÉVALUATION

CERTIFICATION & EXAMEN

L'évaluation est organisée conformément au Référentiel d'Évaluation du Titre Professionnel REV2_CV_V05_07042025

Examen en présentiel

Devant un jury composé de 2 professionnels habilités.

 Durée totale : 3h55

Mise en situation professionnelle (2h)

- Réception marchandises
- Opération promotionnelle
- Entretien de vente
- Entretien de suivi client

Entretien technique (30 min)

- Analyse tableau de bord
- Plan d'actions

Questionnement à partir de productions (1h10)

À réaliser en amont :

- 1 diaporama professionnel
- 12 fiches produit

Entretien final (15 min)

VALIDATION DU TITRE

Validation complète des 2 blocs = obtention du Titre Professionnel niveau 4.

Possibilité de validation partielle (CCP).

 **Période en entreprise :** Une période en entreprise de 280 heures minimum est obligatoire pour la présentation au titre complet.

