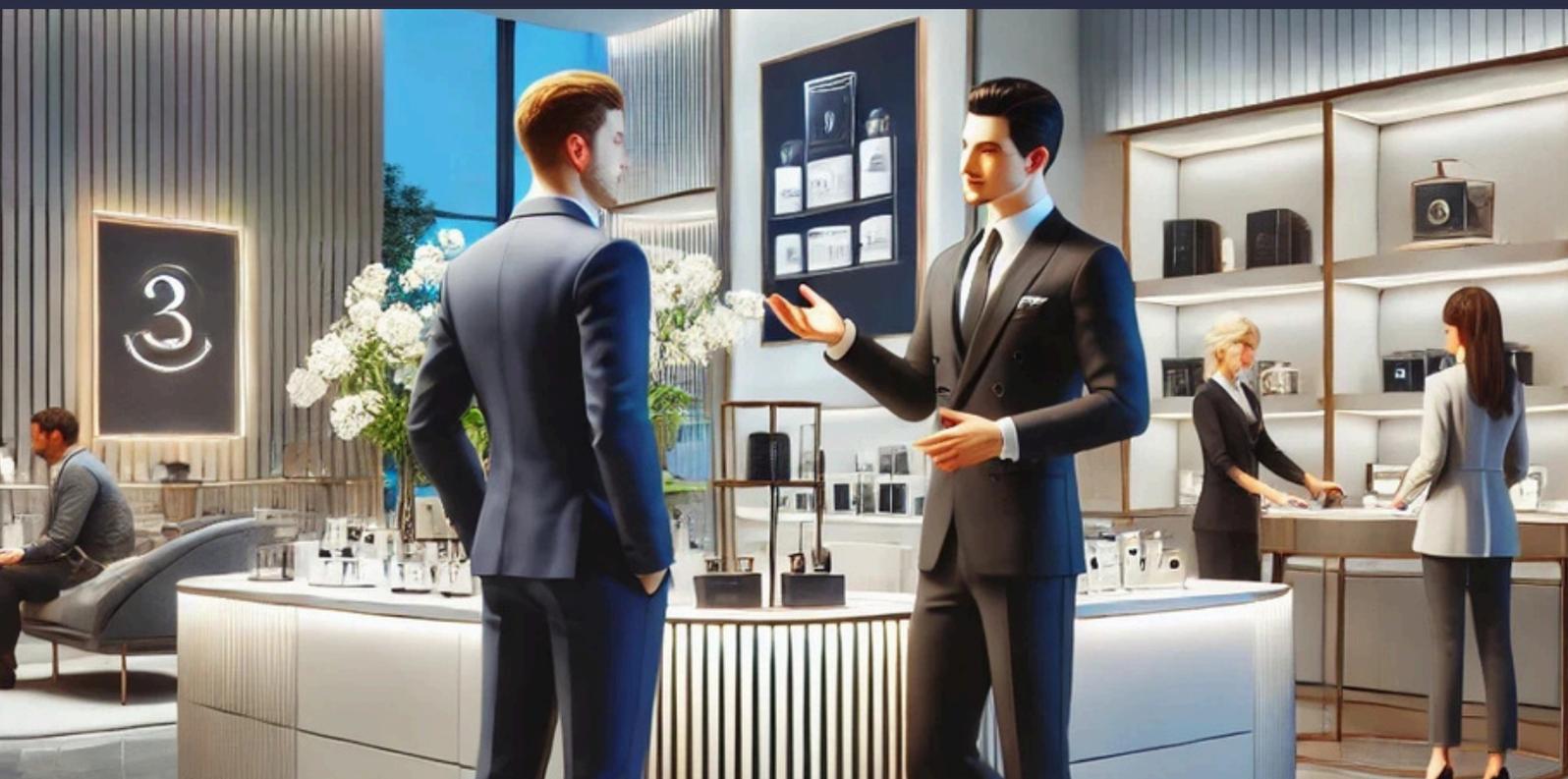


Titre Professionnel Conseiller de Vente (Titre Professionnel inscrit au RNCP n° 37098)



MODALITÉ D'ACCÈS : Les inscriptions se font par mail à conseiller@venusconsulting.fr ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (conseiller@venusconsulting.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

TP CONSEILLER DE VENTE

**OBJECTIFS :**

- La maîtrise des caractéristiques de la gamme de produits.
- La gestion de la tenue, de l'animation et de l'amélioration d'un point de vente.
- La pratique de la vente de produits et de services additionnels.
- La gestion efficace du flux de marchandises.

PUBLIC :

Tous publics

prérequis :

Avoir atteint le niveau de la classe de 1re ou équivalent.
ou Détenir un CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 (anciennement V) dans les domaines de la vente ou des services à la clientèle, accompagné d'au moins un an d'expérience professionnelle.

PROGRAMME

TITRE PROFESSIONNEL DE CONSEILLER DE VENTE

Les compétences du conseiller de vente englobent une expertise technique approfondie sur les produits et les services associés de l'enseigne. Le conseiller de vente doit être capable de présenter de manière persuasive les caractéristiques et les avantages de ses produits ainsi que de ses services associés. La maîtrise des techniques de vente, notamment la gestion des objections plus nombreuses et mieux argumentées des clients, est cruciale. De plus, il est essentiel de savoir analyser les besoins des clients par rapport aux achats en ligne et de mettre en avant le conseil personnalisé. Une veille commerciale constante et une écoute attentive du client sont également nécessaires. Une connaissance approfondie des besoins et des attentes des clients permet de fidéliser ces derniers de manière proactive grâce à des actions ciblées.

Le Titre professionnel Conseiller de vente se structure autour de 2 blocs de compétences ou Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

Bloc de compétences 1 :

- CCP1 - Contribution 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.

Bloc de compétences 2 :

- CCP2 - Amélioration de l'expérience client dans un environnement omnicanal :
 - Analyser les 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 des ventes.
 - Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience.

Résultats attendus

L'achèvement de l'ensemble des deux blocs permet d'obtenir le titre professionnel de niveau 4 (équivalent au bac technique) de conseiller de vente.

Des validations partielles, matérialisées sous la forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs blocs :

- CCP/Bloc de compétences : Contribution à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal = Module 1
- CCP/Bloc de compétences : Amélioration de l'expérience client dans un environnement omnicanal = Module 2

Suite à l'obtention d'un CCP, il est possible de se présenter à l'autre CCP en vue d'obtenir le titre professionnel, dans les limites de la durée de validité du titre.

OBJECTIFS :

- La maîtrise des caractéristiques de la gamme de produits.
- La gestion de la tenue, de l'animation et de l'amélioration d'un point de vente.
- La pratique de la vente de produits et de services additionnels.
- La gestion efficace du flux de marchandises.

PUBLIC :

Tous publics

prérequis :

Avoir atteint le niveau de la classe de 1re ou équivalent.
ou Détenir un CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 (anciennement V) dans les domaines de la vente ou des services à la clientèle, accompagné d'au moins un an d'expérience professionnelle.

PROGRAMME

Module 1: Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Séquence 1: Veille sur les produits et services proposés par l'enseigne

Introduction à la veille commerciale et son importance
Vidéo explicative : "L'importance de la veille commerciale"
Collecte et analyse des informations sur les produits et services de l'enseigne
Tutoriel vidéo : "Techniques de collecte et d'analyse d'informations"
Utilisation d'outils de veille (sites web, réseaux sociaux, etc.)
Démonstration vidéo : "Utilisation d'outils de veille dans le commerce"
Exercices pratiques de veille et de synthèse d'informations
Séries de QCM pour évaluer la compréhension de la veille commerciale

Séquence 2: Gestion des flux

Compréhension des flux de marchandises et de clients en magasin
Vidéo pédagogique : "Comprendre les flux en magasin"
Optimisation de la circulation en magasin pour améliorer l'expérience client
Tutoriel vidéo : "Optimisation de la circulation en magasin"
Gestion des stocks et des réassorts
Vidéo démonstrative : "Gestion des stocks et réapprovisionnement"
Études de cas pratiques sur la gestion des flux en environnement omnicanal
Scénarios interactifs avec QCM pour résoudre des problèmes de flux en magasin

Séquence 3: Merchandising

Principes de base du merchandising et son impact sur les ventes
Vidéo explicative : "Les fondamentaux du merchandising"
Techniques de présentation des produits en magasin et en ligne
Tutoriel vidéo : "Techniques de présentation des produits"
Mise en place d'opérations commerciales attractives
Vidéo pratique : "Création d'opérations commerciales"
Réalisation de planogrammes et d'implantations produits
Démonstration vidéo : "Réalisation d'un planogramme efficace"
QCM pour évaluer les connaissances en merchandising

Séquence 4: Analyse des performances commerciales

Collecte et traitement des données de vente
Vidéo tutoriel : "Collecte et traitement des données de vente"
Identification des indicateurs de performance clés (KPI)
Vidéo explicative : "Comprendre les indicateurs de performance"
Analyse des résultats et identification des axes d'amélioration
Démonstration vidéo : "Analyse des résultats commerciaux"
Utilisation d'outils d'analyse (tableaux de bord, logiciels de gestion, etc.)
Tutoriel vidéo : "Utilisation des outils d'analyse commerciale"
Cas pratiques d'analyse des performances commerciales
QCM pour évaluer la compréhension de l'analyse des performances commerciales

OBJECTIFS :

- La maîtrise des caractéristiques de la gamme de produits.
- La gestion de la tenue, de l'animation et de l'amélioration d'un point de vente.
- La pratique de la vente de produits et de services additionnels.
- La gestion efficace du flux de marchandises.

PUBLIC :

Tous publics

prérequis :

Avoir atteint le niveau de la classe de 1re ou équivalent.
ou Détenir un CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 (anciennement V) dans les domaines de la vente ou des services à la clientèle, accompagné d'au moins un an d'expérience professionnelle.

PROGRAMME

Module 2: Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Séquence 1: Valorisation de l'image de l'unité marchande

Importance de l'image de marque et de la perception client

Vidéo explicative : "L'importance de l'image de marque"

Mise en place d'une identité visuelle cohérente

Tutoriel vidéo : "Création d'une identité visuelle forte"

Animation de l'espace de vente et mise en scène des produits

Démo vidéo : "Animation de l'espace de vente"

Vidéos inspirantes sur la valorisation de l'image de l'unité marchande

QCM pour évaluer les connaissances sur la valorisation de l'image de l'unité marchande

Séquence 2: Conduite d'entretien de vente de produits et de prestation de services en magasin

Techniques de communication et d'accueil client

Vidéo pédagogique : "Les bases de la communication client"

Découverte des besoins du client et argumentation adaptée

Tutoriel vidéo : "Découverte des besoins et argumentation"

Conclusion de la vente et fidélisation du client

Démo vidéo : "Conclure une vente avec succès"

Mises en situation d'entretien de vente en vidéo avec commentaires

QCM pour évaluer les compétences en conduite d'entretien de vente

Séquence 3: Suivi des ventes

Suivi des indicateurs de performance commerciale

Vidéo tutoriel : "Suivi des indicateurs de vente" (

Analyse des tendances de vente et ajustement des stratégies

Démo vidéo : "Analyse des tendances et ajustement des stratégies"

Utilisation d'outils de suivi de ventes (CRM, tableaux de bord, etc.)

Tutoriel vidéo : "Utilisation des outils de suivi des ventes"

Exercices pratiques de suivi des ventes et de prise de décision

QCM pour évaluer la compréhension du suivi des ventes

Séquence 4: Fidélisation de l'expérience client

Importance de la fidélisation client dans un environnement omnicanal

Vidéo explicative : "L'importance de la fidélisation client"

Stratégies de fidélisation et programmes de fidélité

Tutoriel vidéo : "Mise en place de programmes de fidélité efficaces"

Gestion des réclamations et du service après-vente

Démo vidéo : "Gérer les réclamations et assurer un service après-vente de qualité"

Cas pratiques de gestion de réclamations et de fidélisation client

QCM pour évaluer les connaissances en fidélisation client