



# PROGRAMME DE FORMATION EXTERNE

## Titre Professionnel Conseiller de Vente

RNCP37098 - Niveau 4

---

|           |  |
|-----------|--|
| Organisme | TOP DRIVE LEARNING / TDL Formation   |
| Adresse   | 59 avenue Joffre - 93800 Epinay-sur-Seine  |
| Telephone | 01 80 90 72 49   |
| Email     | tdlparisformation@gmail.com  |
| SIRET     | 90096880100010   |
| NDA       | 11930882293  |
| Document  | Programme externe remis aux candidats, apprentis, entreprises, financeurs et auditeurs |

Document conçu pour répondre aux attendus d'information préalable Qualiopi et CFA : objectifs, pré-requis, durée, modalités, contenu, suivi, évaluations, accessibilité, certification, indicateurs et contacts.

# 1. Presentation de la formation

La formation Titre Professionnel Conseiller de Vente - RNCP37098 - Niveau 4 prepare les apprenants a exercer le metier de conseiller de vente dans une unite marchande, en magasin, en boutique specialisee ou dans un environnement omnicanal. Le conseiller de vente accueille, conseille et accompagne le client tout au long de son parcours d'achat. Il identifie les besoins, presente une offre adaptee, argumente, traite les objections, conclut la vente et participe a la fidelisation de la clientele.

Il contribue egalement a la mise en valeur des produits, a la gestion des flux marchands, a l'animation commerciale et a la performance globale de l'unite marchande.

## 2. Informations generales

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Intitule                     | Titre Professionnel Conseiller de Vente                 |
| Code RNCP                    | RNCP37098   |
| Niveau vise                  | Niveau 4 - equivalence baccalaureat                     |
| Certificateur                | Ministere du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion |
| Identifiant certificateur    | 11000007200014  |
| Date d'enregistrement        | 25/11/2022  |
| Echeance de l'enregistrement | 25/01/2028  |
| Modalite principale visee    | Contrat d'apprentissage / formation en alternance       |
| Objectif general             | Certification professionnelle                           |

Les informations relatives a la certification sont issues de la fiche officielle France Competences RNCP37098 consultee pour la preparation du present document.

## 3. Objectifs de la formation

- Accueillir un client et adopter une posture professionnelle.
- Analyser les besoins et attentes du client.
- Conseiller le client et proposer une offre adaptee.
- Conduire un entretien de vente, argumenter et traiter les objections.
- Conclure une vente et proposer une vente additionnelle ou complementaire.
- Assurer le suivi de la relation client et contribuer a la fidelisation.
- Gerer une reclamation simple dans le respect des procedures de l'entreprise.
- Participer au merchandising, a la mise en valeur des produits et aux operations commerciales.
- Participer a la gestion des stocks, des flux marchands et du reassort.
- Utiliser les outils digitaux dans un environnement omnicanal.
- Analyser ses performances commerciales et proposer des actions correctives.
- Preparer les epreuves du Titre Professionnel Conseiller de Vente.

## 4. Public vise et pre-requis

### Public vise

- Jeunes souhaitant se former en apprentissage.
- Demandeurs d'emploi.

- Salaries en reconversion professionnelle.
- Personnes souhaitant intégrer le secteur de la vente ou du commerce.
- Candidats ayant un projet professionnel dans la relation client, la vente ou la distribution.

## Pre-requis

- Aucun diplôme spécifique obligatoire.
- Bonne compréhension de la langue française.
- Maîtrise des savoirs de base : lire, écrire, compter.
- Capacité à communiquer avec une clientèle.
- Motivation pour les métiers de la vente et du commerce.
- Projet professionnel cohérent avec la certification visée.

Un entretien de positionnement est réalisé avant l'entrée en formation afin d'évaluer le niveau du candidat, ses attentes, sa motivation, son projet professionnel et ses éventuels besoins d'accompagnement.

## 5. Durée, rythme et modalités d'accès

|                      |   |
|----------------------|---|
| Durée en centre      | 400 heures  |
| Durée en entreprise  | Selon le contrat d'apprentissage et le calendrier d'alternance défini     |
| Rythme indicatif     | 1 jour en centre de formation et 4 jours en entreprise                    |
| Modalité pédagogique | Présentiel avec appui numérique possible selon l'organisation pédagogique |
| Admission            | Après entretien, positionnement initial et validation du dossier          |
| Entrées / sorties    | A dates fixes selon les sessions planifiées                               |

La durée peut être adaptée selon le profil du candidat, son positionnement initial, son expérience, ses acquis et ses besoins pédagogiques. Les délais d'accès dépendent des dates de session, du financement mobilisé et de la complétude du dossier.

## 6. Progression pédagogique et contenu de la formation

| Module  | Objectifs et contenus principaux   |
|---|--|
| Module 1 - Découverte du métier et posture professionnelle  | Rôle et missions du conseiller de vente, environnement commercial, organisation d'une unité marchande, posture professionnelle, communication, image de l'entreprise, relation avec l'équipe et la hiérarchie. |
| Module 2 - Accueil, conseil et entretien de vente           | Accueil du client, prise de contact, écoute active, découverte des besoins, questionnement, reformulation, identification des motivations d'achat, présentation d'une offre adaptée.                           |
| Module 3 - Argumentation commerciale et conclusion de vente | Caractéristiques produit, avantages client, argumentaire, traitement des objections, réponse aux freins d'achat, conclusion de vente, vente additionnelle, vente complémentaire, prise de congé.               |
| Module 4 - Expérience client et fidélisation                | Qualité de service, satisfaction client, suivi de la vente, fidélisation, gestion des réclamations simples, personnalisation de la relation client, expérience client en magasin et à distance.                |
| Module 5 - Merchandising et valorisation des produits       | Mise en rayon, implantation, facing, présentation visuelle, attractivité de l'espace de vente, opérations promotionnelles, animation commerciale, lisibilité de l'offre.                                       |
| Module 6 - Gestion des stocks et flux marchands             | Réception des marchandises, contrôle des livraisons, rangement, réassort, inventaires, suivi des ruptures, gestion des anomalies, organisation des flux marchands.   |
| Module 7 - Performance commerciale                          | Indicateurs commerciaux, chiffre d'affaires, panier moyen, taux de transformation, analyse des ventes, tableau de bord, objectifs commerciaux, actions correctives, compte rendu d'activité.                   |

| Module   | Objectifs et contenus principaux  |
|--|---|
| Module 8 - Vente omnicanale et outils digitaux | Parcours client omnicanal, vente en ligne, click and collect, relation client a distance, CRM, fichier client, communication numerique, suivi client digital, protection des donnees clients. |
| Module 9 - Preparation a la certification      | Presentation des epreuves, dossier professionnel, fiches produits, entrainements aux mises en situation, entretien technique, entretien final, simulations d'examen, bilan des acquis.        |

## 7. Methodes, moyens pedagogiques et techniques

### Methodes pedagogiques

- Apports theoriques.
- Exercices pratiques.
- Etudes de cas.
- Mises en situation professionnelles.
- Jeux de role client/vendeur.
- Travaux individuels et collectifs.
- Analyse de situations rencontrees en entreprise.
- Entrainements a l'oral et preparation progressive a la certification.

### Moyens pedagogiques et techniques

- Salle de formation equipee.
- Tableau, ecran ou videoprojecteur.
- Supports pedagogiques papier et numeriques.
- Fiches produits, scenarios de vente et etudes de cas.
- Grilles d'evaluation et outils de suivi.
- Livret de suivi centre/entreprise.
- Supports de preparation au dossier professionnel et a l'examen.

## 8. Modalites de suivi et d'accompagnement

- Feuilles d'emargement et suivi de l'assiduite.
- Entretiens individuels et bilans pedagogiques intermediaires.
- Livret de suivi centre/entreprise.
- Echanges reguliers avec le maitre d'apprentissage.
- Suivi des competences acquises en centre et en entreprise.
- Accompagnement individualise en cas de difficulte pedagogique, sociale ou professionnelle.
- Prevention des ruptures de contrat d'apprentissage et recherche de solutions avec l'apprenti et l'employeur.

Pour les apprentis, un suivi regulier est organise entre le centre de formation, l'apprenti et le maitre d'apprentissage afin de verifier la progression, l'integration en entreprise et l'acquisition des competences professionnelles.

## 9. Modalites d'evaluation

Les acquis sont evalues tout au long de la formation afin de mesurer la progression de l'apprenant et d'adapter l'accompagnement pedagogique.

- Test de positionnement initial.
- QCM et quiz de connaissances.
- Exercices pratiques.
- Etudes de cas.

- Mises en situation professionnelles.
- Jeux de role.
- Evaluations formatives.
- Evaluations en entreprise avec le maitre d'apprentissage.
- Preparation du dossier professionnel.
- Fiches produits.
- Simulations d'examen.
- Bilan final des acquis.

## 10. Certification visee et blocs de competences

La formation prepare au Titre Professionnel Conseiller de Vente - RNCP37098 - Niveau 4. La certification est obtenue apres validation des competences devant un jury professionnel habilite.

### Modalites de certification

- Mise en situation professionnelle.
- Entretien technique.
- Questionnement a partir de productions.
- Entretien final.
- Etude du dossier professionnel du candidat.

Le titre peut etre obtenu en totalite ou partiellement par validation des blocs de competences. En cas de validation partielle, le candidat peut conserver le benefice des blocs valides et etre accompagne pour preparer une nouvelle presentation aux blocs non valides.

| Bloc   | Competences visees   |
|--|--|
| Bloc 1 - Contribuer a l'efficacite commerciale d'une unite marchande dans un environnement omnicanal | Assurer une veille professionnelle et commerciale ; participer a la gestion des flux marchands ; contribuer au merchandising ; analyser ses performances commerciales et en rendre compte.   |
| Bloc 2 - Ameliorer l'experience client dans un environnement omnicanal                               | Représenter l'unite marchande et contribuer a la valorisation de son image ; conseiller le client en conduisant l'entretien de vente ; assurer le suivi de ses ventes ; contribuer a la fidelisation en consolidant l'experience client. |

## 11. Debouches professionnels et poursuites possibles

- Conseiller de vente.
- Vendeur conseil.
- Vendeur specialise.
- Vendeur technique.
- Vendeur en magasin.
- Vendeur expert.
- Employe commercial.
- Conseiller clientele.
- Magasinier vendeur.

Selon le projet professionnel, le titulaire peut poursuivre vers une formation de niveau superieur dans le commerce, la relation client, la distribution, la gestion d'unite marchande ou le management commercial.

## 12. Accessibilite aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sous reserve de l'etude des besoins specifiques du candidat. Un referent handicap est designe afin d'accueillir le candidat, d'analyser ses besoins, de proposer des

adaptations pedagogiques ou organisationnelles et d'orienter vers des partenaires specialises si necessaire.

- Adaptation des supports.
- Adaptation du rythme ou de l'organisation.
- Amenagement pedagogique selon les besoins identifies.
- Suivi individualise pendant le parcours.
- Orientation vers les partenaires competents lorsque cela est necessaire.

## 13. Equipe pedagogique

La formation est assuree par des formateurs disposant d'une experience professionnelle dans les domaines du commerce, de la vente, de la relation client, de la gestion d'un point de vente ou de l'accompagnement pedagogique.

- Un responsable pedagogique.
- Des formateurs specialises en vente et relation client.
- Un referent handicap.
- Un referent administratif.
- Un interlocuteur charge du suivi des apprentis et de la relation entreprise.

## 14. Indicateurs de resultats et demarche qualite

Les indicateurs de resultats sont suivis et actualises regulierement dans le cadre de la demarche d'amelioration continue. Pour une premiere session, certains indicateurs peuvent etre indiques comme en cours de calcul et seront mis a jour a l'issue des sessions realisees.

- Taux de reussite a la certification.
- Taux de satisfaction des apprenants.
- Taux d'abandon.
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage.
- Taux d'interruption en cours de formation.
- Taux d'insertion professionnelle.
- Taux de poursuite d'etudes.
- Nombre d'apprenants formes.

Les reclamations sont enregistrees, analysees et traitees. Les retours des apprenants, des formateurs, des entreprises et des financeurs sont utilises pour definir les actions d'amelioration.

## 15. Tarif, financement et contact

Le tarif depend du statut du candidat, de la duree du parcours et du mode de financement. Une proposition de prise en charge, un devis ou les elements financiers adaptes sont transmis avant l'entree en formation.

- Contrat d'apprentissage.
- Financement OPCO.
- Financement entreprise.
- Financement personnel.
- Autres dispositifs selon etude du dossier.

|           |   |
|-----------|---|
| Contact   | TOP DRIVE LEARNING / TDL Formation        |
| Adresse   | 59 avenue Joffre - 93800 Epinay-sur-Seine |
| Telephone | 01 80 90 72 49                            |
| Email     | tdlparisformation@gmail.com               |

