



STEPHENSON  
FORMATION

RNCP 37098



# Titre professionnel Conseiller de vente

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- **Comprendre** en profondeur les caractéristiques, les avantages et les utilisations des produits
- **Maîtriser une variété de techniques de vente**, y compris la vente consultative, la vente suggestive et la vente croisée
- **Développer des compétences pour fournir un excellent service à la clientèle**, y compris l'écoute active, la résolution de problèmes et la gestion des réclamations
- **Apprendre à communiquer efficacement avec les clients**, à la fois verbalement et par écrit
- **Comprendre comment gérer les relations avec les clients sur le long terme**, y compris la fidélisation des clients et la gestion des comptes clients
- **Acquérir une connaissance approfondie du marché**, y compris la connaissance des concurrents, des tendances du marché et des préférences des clients
- **Apprendre à utiliser efficacement les technologies de vente**, les plateformes de commerce électronique et les médias sociaux



## FORMATION

### Durée

462 heures (66 jours)

### Prérequis

Niveau 3  
ou expérience équivalente

### Calendrier

Du 12/11/2024 au 25/02/2025

**Formations en distanciel  
aux personnes à mobilité réduite**

**Audiodescription et sous titrage  
non disponibles**



## PROGRAMME

### Modalités

Format bi-modal

### Validation

Evaluation finale : 3h55

Mise en situation professionnelle : 2h

- Travail en autonomie : 1h

- Avec le jury : 1h

Entretien technique : 0h30

Questionnement à partir  
de productions : 1h10

Entretien final : 0h15

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- 01 Assurer une veille professionnelle et commerciale
- 01 Participer à la gestion des flux marchands
- 01 Contribuer au merchandising
- 01 Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- 02 Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- 02 Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- 02 Assurer le suivi de ses ventes
- 02 Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client



## BLOCS DE COMPÉTENCES

- RNCP37098BC01 – Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- RNCP37098BC02 – Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

## DÉBOUCHÉS

### SECTEURS QUI RECRUTENT :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

### EMPLOIS ACCESSIBLES :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur



NOMENCLATURE A141



DÉCOUVREZ  
LES FINANCEMENTS POSSIBLES  
POUR CETTE FORMATION

### LIEN FRANCE COMPÉTENCES :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

Une équipe est à votre service  
pour plus d'informations

Prenez RDV  
au 01 44 92 88 88



STEPHENSON  
FORMATION

48, rue Stephenson  
75018 PARIS  
Tél. 01 44 92 88 88

[www.stephenson-formation.fr](http://www.stephenson-formation.fr)