

## PROGRAMME DE FORMATION CONSEILLER VENTE FORMATION CERTIFIANTE

### FORMATION CERTIFIANTE TP – CONSEILLER VENTE - N° de fiche : RNCP37098

**Public** : Toute personne souhaitant devenir Conseiller Vente.

**Prérequis** : aucun.

**Nombre de participants** : De 3 à 12 participants.

**Modalités d'accès** : Formation en Inter-groupe de 1 à 10 participants maximum.

Formation en présentiel et ou en distanciel. Formation en Inter-groupe de 1 à 10 participants maximum. Formation en présentiel et ou en distanciel. Formation accessible également par la voie apprentissage.

**Délais d'accès** : l'inscription peut se faire 1 jour avant le début de la session sans subrogation d'opco\*. La formation démarre à la signature de la convention\* et les dates sont convenues en accord avec le client.

\***Nota** : Un délai d'un mois sera nécessaire entre la demande client et la mise en oeuvre de la session ou du planning des sessions sur l'année, en cas de subrogation auprès d'un Opco, un délai supplémentaire sera accordé pour le démarrage de la formation en attendant l'accord de prise en charge.

**Objectifs de la formation** : Préparation au titre professionnel TP – **Conseiller Vente-**

N° de fiche : RNCP37098. Au terme de la formation, les participants en capacité de :

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

#### Programme :

##### **RNCP37098BC01 - Contribuer 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
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

##### **RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal**

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client
- 

**Méthode pédagogique** : Alternance d'approche théorique, d'échanges et d'exercices pratiques 70% du temps est consacré à des travaux dirigés et des travaux pratiques. Un support de cours sera remis à chaque participant. La formation se termine par un contrôle des acquis.

Évaluation à chaud sur le niveau de satisfaction par questionnaire Évaluation à froid pour les entreprises/Financeurs.

## Modalités d'évaluations :

### Mise en situation professionnelle : 02 h 00 min

- En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :
    - vente en alimentation ;
    - vente en équipement de la personne ;
    - vente en équipement de la maison.
  - Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.  
La mise en situation comporte cinq parties :
1. Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives :
    - au traitement de la réception de marchandises
    - à la préparation d'une opération promotionnelleIl prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
  2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.
  3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.
  4. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit".
  5. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

**Entretien technique : 00 h 30 min**

- L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.
- Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.
- Pendant 15 min, le candidat en prend

	<p>connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.</li> </ul>
<p><b>Questionnement à partir de production(s)</b> <b>01 h 10 min</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</li> <li>• En amont de l'examen, le candidat conçoit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un diaporama ;</li> <li>- douze fiches "produit".</li> </ul> </li> <li>• Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama.</li> <li>• Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</li> <li>• Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".</li> </ul>
<p><b>Entretien final : 00 h 15 min</b></p>	<p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p>
<p><b>Durée totale de l'épreuve pour le candidat</b></p>	<p><b>03 h 55 min</b></p>

### **Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :**

Le titre professionnel est composé de quatre blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

- Pour un candidat issu d'un parcours continu de, le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification. En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre. En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la



date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

- Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation) Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par capitalisation des CCP constitutifs du titre. Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants : o une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ; o les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ; o un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

**Durée :** Formation de 504 heures (72 jours) en formation, 1 jour par semaine en moyenne en formation, 4 jours en entreprise en alternance.

**Tarif :** Le prix de la formation est fixé en fonction de la prise en charge accordée par l'organisme financeur. Sans prise en charge, nous consulter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** En fonction du handicap du stagiaire nous étudierons les éventuels aménagements spécifiques qui pourront être étudiés en collaboration avec le stagiaire (outils, rythmes, ou modalités particulières adaptés au handicap exprimé)

#### **Suite de parcours :**

Le titulaire du TP Conseiller de vente peut également poursuivre ses études afin d'obtenir Passerelles vers d'autres formations

- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- Titre professionnel Négociateur Technico-Commercial (NTC)
- BUT Commerce et Distribution
- BUT e-Commerce et marketing numérique.

**Secteur d'activité et type d'emploi :** Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, Grandes et moyennes surfaces spécialisées, Grands magasins

Boutiques, Magasins de proximité, Négoces interentreprises, Commerce de gros

Type d'emplois accessibles : Conseiller clientèle, Vendeur expert, Vendeur conseil,

Vendeur technique, Vendeur en atelier de découpe, Vendeur en magasin, Magasinier vendeur.

**Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :**

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37098BC01 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	<b><u>RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin</u></b>	RNCP13620BC01 - Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente
RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	<b><u>RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin</u></b>	RNCP13620BC02 - Vendre et conseiller le client en magasin.

### Base légale

#### Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

- Date du JO/BO Référence au JO/BO 30/12/2015
- Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi
- Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation
- Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :
- Date du JO/BO Référence au JO/BO 13/10/2022  
Arrêté du 28 septembre 2022 relatif au titre professionnel de conseiller de vente

**Certificateur** : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

**Date de publication de la fiche** 25-11-2022

**Date de début des parcours certifiants** 25-01-2023

**Date d'échéance de l'enregistrement** 25-01-2028

**Chiffres clés :**

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

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2021	3736	26	77	64	54

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE\\_4\\$31203\\$TH4-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_4$31203$TH4-T)

The screenshot shows the INSERJEUNES website interface. On the left, there is a blue sidebar for the 'TH4 T conseiller de vente' formation, with buttons for 'TH4 T' and 'Apprentissage', and a 'Trouver cette formation' button. The main content area displays statistics for the national level: '5 apprenants sortants sur 10 sont en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation' (represented by a pie chart), '26% poursuivent leurs études après la formation' (represented by a horizontal bar chart), and '74% secteur de formation'. Below this, a horizontal bar chart shows that '50% des salariés gagnent entre 1470€ et 1740€ un an après la formation'. At the bottom, it states 'Part des contrats interrompus avant leur terme : 55%'.