

Bac

100% en ligne

Alternance



**Durée estimée\*:**  
504h 15 mois



**Lieu :**  
100% en ligne



**Démarrage :**  
A tout moment de l'année



**Certification :**  
Titre Professionnel Niveau 4 (Bac)

### En partenariat académique avec **ESG**

Lancez votre carrière dans la vente grâce à l'alternance

Ce pré-graduate en alternance vous prépare à devenir conseiller de vente en maîtrisant l'accueil client, l'analyse des besoins, la négociation, la conclusion des ventes et la gestion de l'espace de vente.

Grâce à l'alternance, vous développez vos compétences directement en magasin et gagnez en professionnalisme, vous ouvrant les portes du retail ou vous permettant de poursuivre vos études dans le commerce.

#### Vous serez capable de :

- Organiser et animer l'espace de vente
- Maîtriser les techniques de merchandising
- Gérer les flux de marchandises
- Mettre en avant les offres
- Mener une vente en magasin et consolider l'acte de vente

#### Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



**Titre professionnel**



Titre Professionnel "Conseiller de vente" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37098 par décision de France Compétences du 13/10/2022



**Diplôme**

**studi**

&

**ESG**



Diplôme Conseiller en Magasin délivré par Studi en partenariat avec ESG Ecoles de commerce

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

#### Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(1)</sup> en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

<sup>(1)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

\*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.  
\*\* Voir les CGV Studi

# Programme détaillé

## Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande

---

### Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Les techniques et technologies d'information en lien avec son activité
- L'organigramme hiérarchique et fonctionnel du magasin
- Connaître mon entreprise
- La culture et les valeurs de l'entreprise
- La chaîne de valeur de l'enseigne
- Les procédures internes
- L'entreprise externe
- Le marché des produits de son secteur d'activité
- Les marchés
- La concurrence
- Le concept de veille et sa méthodologie
- Le panorama des outils de veille
- La veille concurrentielle et sectorielle
- La mise en place d'une veille sur les produits et marchés de l'enseigne
- Les systèmes d'information
- La vie privée, e-réputation et identité numérique
- Le comportement du client
- Le comportement d'achat
- La clientèle du magasin et de l'enseigne
- La politique commerciale de l'entreprise
- La politique de produit
- Les familles de produits
- Les biens et les services
- La fixation des prix
- La politique de prix
- Les canaux de distribution
- La politique de communication commerciale
- La publicité commerciale via les réseaux sociaux
- L'économie circulaire

### Participer à la gestion des flux marchands

- La notion de stock
- La saisonnalité des ventes
- Les sources d'approvisionnement du magasin
- Les quantités à commander
- La rupture de stock
- Les indicateurs de gestion des stocks
- Le traitement des déchets dans l'unité marchande
- L'inventaire
- La lutte contre la démarque
- Le bon de commande
- Les outils de transmission
- Le suivi de la commande
- La livraison des marchandises
- Les documents utilisés lors de la livraison
- La zone de réception
- Les règles d'hygiène et de sécurité
- La chaîne du froid
- La traçabilité logistique
- La réglementation
- La gestion des anomalies
- L'enregistrement de la réception
- La sécurité du personnel
- Les engins et outils de manutention
- Les étiquettes de manutention
- Le mobilier de stockage
- L'organisation de l'espace en réserve

- Le rangement des produits
- L'adressage
- Les règles de circulation
- La capacité de stockage
- La prévention des risques professionnels
- Hygiène, sécurité et règles de la manutention
- Panorama des logiciels de gestion des stocks

### Contribuer au merchandising

- La sécurité en magasin et en réserve
- Les bases de sécurité de la présentation des produits dans un point de vente
- Les grands principes du merchandising
- L'organisation de l'espace de vente
- Le mobilier de l'espace de vente
- La présentation marchande
- Le facing
- Le planogramme
- La loi de pareto et son application en magasin
- Les facteurs d'ambiance
- L'implantation des produits
- ILV et PLV
- Le balisage d'un linéaire
- La réapprovisionnement du point de vente et la présentation marchande
- La rotation des produits
- Les dates de consommation
- La protection du consommateur
- L'action promotionnelle
- La mise en oeuvre d'une animation
- La préparation d'une journée de vente
- Le rangement et nettoyage des surfaces de vente
- Les gestes citoyens-responsables préconisés en unité marchande

### Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Les objectifs commerciaux
- Les indicateurs de gestion en lien avec l'activité de vente
- Le tableau de bord
- L'analyse et la présentation d'un tableau de bord
- Comparer les objectifs aux réalisations
- La mesure de la performance commerciale
- Les généralités sur les plans d'actions commerciales
- Le reporting
- La note de synthèse
- L'analyse d'un entretien de vente pour améliorer ses performances
- La mise en place d'actions correctives

## Améliorer l'expérience client

---

### Représenter l'unité marchande et la valoriser

- La société commerciale par la forme juridique
- Les formes d'organisation
- Les différents statuts du vendeur
- Introduction au marketing
- Les valeurs et la culture de l'entreprise
- Les éléments du marketing mix
- L'image de marque
- Comment se structure une entreprise ?

- La protection des données personnelles : Grands principes et lois informatique et Libertés
- Appliquer les règles de cybersécurité
- Le RGPD
- Les enjeux de la qualité
- Définition de la communication
- Les moyens de la communication
- L'argumentaire commercial pour valoriser l'unité marchande
- La place de la stratégie digitale dans la stratégie globale de l'entreprise
- L'art du pitch
- Apprendre à mieux communiquer grâce au langage corporel
- Le panorama des réseaux sociaux
- La valorisation de son entreprise grâce aux outils digitaux
- L'écriture pour les réseaux sociaux
- L'utilisation des newsletters

---

### Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- La communication orientée client
- Les étapes de la vente
- La posture commerciale
- L'accueil du client
- La demande du client
- La découverte du client
- Savoir prendre des notes
- Les caractéristiques de la clientèle et de la concurrence en magasin
- Les principales familles de handicap
- L'accueil des clients en situation de handicap
- Les évolutions des pratiques de consommation
- L'économie circulaire
- Conseiller le client
- La présentation des produits
- La présentation des produits à l'aide d'un média numérique
- La démonstration commerciale
- L'argumentation sur les produits
- La présentation du prix et son argumentation
- Réfuter les objections
- La conclusion de la vente
- Les ventes additionnelles
- Les services associés
- Le matériel d'aide à la vente
- Utiliser les outils d'aide à la vente
- Les documents de vente
- La vente multi-clients en période de forte affluence
- La prise de congé et le suivi de la vente
- La législation commerciale
- La réglementation relative aux conditions générales de vente
- La protection du consommateur
- Communiquer en anglais avec la clientèle
- Maîtriser le vocabulaire commercial en anglais
- Vendre et conseiller en anglais
- Le descriptif et argumentaire produits en anglais

---

### Assurer le suivi de ses ventes

- L'élaboration d'un suivi efficace
- Le calcul du prix de vente
- La TVA
- Les moyens d'encaissement
- Les procédures d'encaissement
- Les moyens de paiement
- Les opérations complémentaires
- Les moyens de financement
- La clôture de caisse
- La lutte contre les fraudes en caisse
- Le click and collect

- La livraison
- Le dossier client
- L'historique client
- Les outils de suivi de la relation client
- Les objectifs de vente
- L'analyse d'un entretien de vente pour améliorer ses performances
- Optimiser le point de vente : ChainDrive
- Le traitement des réclamations
- Le règlement des litiges ou des situations conflictuelles
- Les outils de mesure de la satisfaction client
- La satisfaction de la clientèle et le marketing après-vente

---

### Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Consolider la relation commerciale avec le client
- La fidélisation des clients
- La mise en place et l'efficacité d'une stratégie de fidélisation
- L'utilisation des informations clients et de l'historique dans la fidélisation client
- Les outils de la fidélisation clients
- Utiliser l'expérience client pour mettre en place des actions de fidélisation
- Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des actions de fidélisation
- La gestion des comptes inactifs
- Proposer un geste commercial dans le respect des procédures de l'entreprise
- Adapter son activité en fonction des flux
- La fidélisation via le digital
- L'évaluation des actions de fidélisation
- Mettre en place un reporting pour sa hiérarchie sur les actions de fidélisation

---

## Compétences transversales

---

### Communiquer et adopter un comportement orienté vers l'autre

- Rôle et contexte de la communication
- Composantes de la communication
- La communication verbale et non-verbale
- L'écoute active
- La communication non violente
- La communication avec le client
- Le service client
- Adopter une posture professionnelle
- L'efficacité relationnelle
- L'intelligence émotionnelle
- L'empathie
- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
- La gestion des conflits
- Le travail en équipe
- Transmettre une consigne
- Les bonnes pratiques des écrits pro
- Rédiger des SMS pro

---

### Maîtriser Excel (Facultatif)

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de bases
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples

- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

---

#### Maîtriser Word (Facultatif)

- Utilisation des documents Word
- Connaissance de l'environnement Word
- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en forme d'une image
- Saisie et modification du texte
- Recherche dans un document
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en forme des objets
- Navigation dans Word
- Les options d'affichage
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Révision et édition d'un document
- Référencement d'un document
- Présentation d'un tableau
- Gestion des objets graphiques

---

#### Maîtriser PowerPoint (Facultatif)

- Environnement PowerPoint
- Présentation PowerPoint
- Espaces réservés
- Les bases de la mise en forme du texte
- Tableaux
- Objets graphiques
- Options de thèmes
- Navigation
- Options d'enregistrement et d'impression des

- documents
- Options du diaporama
- Mise en forme du texte
- Recherche et révision de texte
- Mise en forme des tableaux
- Objets graphiques et animations simples
- Personnalisation des objets graphiques
- Options de thèmes supplémentaires

## Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

---

#### Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

---

#### Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

---

#### Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

---

#### Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

# Métiers visés

- ▼ Employé de rayon
- ▼ Vendeur expert / Vendeuse experte
- ▼ Vendeur / Vendeuse technique
- ▼ Vendeur / Vendeuse en magasin
- ▼ Conseiller / Conseillère de vente
- ▼ Vendeur en magasin
- ▼ Conseiller clientèle
- ▼ Vendeur / Vendeuse conseil
- ▼ Vendeur / Vendeuse en atelier de découpe
- ▼ Employé / Employée de commerce
- ▼ Magasinier vendeur

Modalités

## Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

## Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

## Examen :

**Mois d'examen :** Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

**Lieu :** "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

## En amont de l'examen, le candidat réalise :

- Un diaporama
- Douze fiches "produit"
- Un Dossier Professionnel (DP) dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle
- Une Évaluation en Cours de Formation (ECF)

## Épreuves finales de l'examen :

- Mise en situation professionnelle (2h)
- Entretien technique (30min)
- Questionnement à partir de productions (1h10)
- Entretien final (15min)

## Certification :

Certification : Titre Professionnel "Conseiller de vente" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37098 par décision de France Compétences du 13/10/2022

Certificateur : Ministère du Travail

**Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences**

## Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

## Equivalences et passerelles :

Des équivalences sont possibles avec :

- Bac Pro Métiers du commerce et de la vente option A : animation et gestion de l'espace commercial
- Bac Pro Technicien conseil vente en alimentation

Pour connaître les conditions requises dans le cadre d'une passerelle, il vous faut vous rapprocher des établissements dispensant le diplôme visé.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres équivalences.

## Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP - Conseiller de vente, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers un BTS Management commercial opérationnel ou un TP - Manager d'unité marchande ou un BTS Négociation Digitalisation Relation Client.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

## Accompagnement spécifique alternance :

### **Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants**

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de rebooster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

# Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

## 2

DÉFINITION DU PROJET

### Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

## 4

SAS VERS L'ALTERNANCE\*

### Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

## 1

DÉFINITION DU PROJET

### Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

## 3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

### Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

## 5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

### Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

\*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

# La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**  
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**  
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**  
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**  
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**  
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**  
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

**Accessibilité handicap** : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)