

En partenariat académique avec **ESG**

Maîtrisez les clés pour optimiser l'expérience de vos clients en magasin !

Vous serez capable de :

- Communiquer efficacement avec les clients
- Mener une vente en magasin
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
- Organiser votre journée de vente pour atteindre vos objectifs

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

180h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 790 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences Niveau 4 (Bac)

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences**



Bloc de compétences "Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal" du Titre Professionnel "Conseiller de vente" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro RNCP37098 par décision de France Compétences du 13/10/2022

✓ **Attestation de fin de formation**  &

ESG

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

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*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

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

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation
- Être âgé(e) de 18 ans ou plus au 31 décembre de l'année de l'examen

Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, un stage de 140h (4 semaines) est requis.

Une dispense de stage est possible si vous bénéficiez d'une expérience professionnelle de 3 mois à temps plein dans le secteur d'activité datant de moins de 3 ans (sur présentation de justificatifs).

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 bloc de compétences du Titre Professionnel Conseiller de vente, 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 (45min)
- Questionnement à partir de productions (30min)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal" du 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

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

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 la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr