

Eligible CPF

CAP

100% en ligne



Durée estimée*:

120h
3 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 3 (CAP)

En partenariat académique avec **ESG**

Apprenez à accompagner le client à chaque étape de son parcours d'achat

Préparer un environnement accueillant, soigner l'ambiance du point de vente, et se rendre disponible sont les premiers gestes d'une relation client réussie. L'accueil devient un moment clé pour instaurer la confiance. Tout au long du parcours d'achat, il s'agit d'écouter, conseiller, orienter et accompagner jusqu'à la finalisation de la vente. En cas de réclamation, une posture professionnelle permet de gérer les situations avec calme et efficacité, tout en préservant l'image du magasin.

Un savoir-faire relationnel essentiel pour fidéliser la clientèle et valoriser son rôle dans l'équipe.

Vous serez capable de :

- Préparer son environnement de travail
- Accueillir le client
- Accompagner le parcours client
- Finaliser la prise en charge du client
- Gérer les réclamations

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

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

compétences



Bloc de compétences "Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat" du CAP - Equipier polyvalent du commerce⁽¹⁾, de niveau 3 délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale, RNCP40994, décision de France Compétences le 30/06/2025, NSF 312

✓ **Attestation de fin de formation** **studi** &

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

Le conseil et l'accompagnement du client

Préparer son environnement de travail

- La tenue professionnelle
 - L'ergonomie
-

Accueillir le client

- Les bases de la communication
 - La communication verbale et non verbale
 - Les techniques de communication
 - L'accueil
 - Le climat de confiance
-

Accompagner le parcours client dans un contexte

- Le comportement du client
- Le comportement d'achat
- La demande du client

- Les étapes de la vente
 - Conseiller le client
 - Utiliser les outils d'aide à la vente
 - La présentation des produits
 - Les services associés
 - Les documents de vente
 - Les ventes additionnelles
 - Le click and collect
 - La livraison
-

Finaliser la prise en charge du client

- Les moyens d'encaissement
 - Les procédures d'encaissement
 - Les moyens de paiement
 - Les opérations complémentaires
 - La clôture de caisse
 - La fidélisation des clients
-

Gérer les réclamations

La réclamation

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, le candidat doit :

- Être âgé au moins de 16 ans à l'entrée en formation

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

Expérience professionnelle et stage :

Le stage professionnel, qui vient compléter l'apprentissage théorique, est indispensable à la validation du bloc "Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat" du CAP Equipier polyvalent du commerce. Il est à réaliser au sein de structures de commerces de détail ou de grande distribution.

La durée minimale obligatoire du stage est de 5 semaines (175h).

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

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

EP3 - Épreuve présentielle organisée par l'Académie

- Épreuve pratique et orale 35 minutes devant Jury, portant sur les compétences du bloc 3

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat" du CAP - Equipier polyvalent du commerce", de niveau 3 délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale, RNCP40994, décision de France Compétences le 30/06/2025, NSF 312

Certificateur : Ministère de l'éducation nationale

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