

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

200h

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)

En partenariat académique avec **ESG**

Boostez l'efficacité commerciale de votre point de vente !

**Vous serez capable de :**

- 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

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

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

**compétences**



Bloc de compétences "Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande 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<sup>(2)</sup> 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<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

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

<sup>(3)</sup> 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

## 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

## 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
- Cinq 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 (1h15)
- Entretien technique (30min)
- Questionnement à partir de productions (50min)

### Certification :

Certification : Bloc de compétences "Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande 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](mailto:handicap@studi.fr)