



PROGRAMME RNCP 37098 CONSEILLER(E) DE VENTE

Établissement : HBC School

Code RNCP : 37098

Niveau : 4 (équivalent Bac)

Certificateur : Ministère du Travail

Modalités : Alternance / Formation initiale

Durée indicative : 12 mois

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

La formation conseiller(e) de vente proposée par HBC School vise à former des professionnels opérationnels capables de contribuer à la performance commerciale d'une unité marchande et d'assurer une relation client de qualité dans un environnement omnicanal.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir, informer et conseiller les clients
- Réaliser des ventes dans le respect des objectifs commerciaux
- Contribuer à l'attractivité de l'espace de vente
- Participer à la gestion des produits et des stocks
- Fidéliser la clientèle

COMPÉTENCES VISÉES (RÉFÉRENTIEL RNCP)

Bloc 1 – Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande

- Veille commerciale
- Gestion des flux et des stocks
- Merchandising

Bloc 2 – Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Accueil et conseil client
- Techniques de vente
- Suivi et fidélisation client

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Découverte de l'environnement commercial

Les métiers de la vente et du commerce - Les différents types de commerce - Notions de marché et de concurrence - Rôle du conseiller de vente

Techniques de vente et relation client

Les étapes de l'entretien de vente - L'analyse des besoins du client - L'argumentation commerciale - Le traitement des objections - La conclusion de la vente

Communication professionnelle

Communication orale et posture professionnelle - Communication écrite (mails, supports commerciaux) - Travail en équipe - Gestion des situations difficiles

Merchandising et valorisation de l'offre

Principes du merchandising - Mise en valeur des produits - Implantation des linéaires - Animation de l'espace de vente

Gestion des produits et des stocks

Approvisionnement et gestion des stocks - Inventaires - Lutte contre la démarque inconnue - Indicateurs de performance commerciale

Fidélisation et expérience client

Satisfaction client - Fidélisation et suivi client - Gestion des réclamations - Qualité de service

ORGANISATION ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée autour de modules progressifs alternant apports théoriques, mises en situation professionnelles et accompagnement individualisé.

- Cours présentiels
- Études de cas
- Jeux de rôle
- Travaux pratiques
- Suivi individualisé

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées tout au long du parcours par des évaluations formatives et sommatives, ainsi que par une évaluation finale conforme au référentiel RNCP.

VOLUME HORAIRE

462 heures de formation théorique (inclus jours d'examens)

MODALITÉS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Entretien individuel d'admission
- Test de positionnement
- Validation du projet professionnel

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Public : Toute personne souhaitant s'orienter vers les métiers de la vente.

Prérequis : Maîtrise des savoirs de base.

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Supports pédagogiques élaborés par les formateurs de HBC School en corrélation avec le service pédagogique, remis sous format numérique dans une bibliothèque numérique. Études de cas issues du secteur du commerce, Veille commerciale (articles, tendances métiers)

ACCESSIBILITÉ

HBC School veille à l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Des adaptations peuvent être mises en place après analyse des besoins. Référent handicap identifié au sein de l'établissement.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Conseiller(e) de vente - Vendeur(se) spécialisé - Conseiller(e) clientèle - Vendeur(se) en magasin ou en environnement omnicanal. Poursuites de parcours possibles : Accès à des formations de niveau supérieur (niveau 5 – Bac+2) dans les domaines commerciaux, gestion ou management, selon projet professionnel.