CONSEILLER(E) DE VENTE

Commerce, vente et grande distribution

Durée	728 heures
Code Rome	34502 : VENTE SPECIALISEE
Titre Niveau	Niveau 4
Aptitudes souhaitées	goût pour la vente, sens du contact.

Le conseiller de vente assure la vente de produits et de services associés. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente. Il actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et ses concurrents. Il participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits et les dispose. Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes. Il est force de proposition auprès de la hiérarchie. Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats. Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Face au prospect ou au client, il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Y compris lors de litiges ou d'incivilités, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e.réputation de son enseigne.

Module 1
231H

Module 2
196H

2 périodes en entreprise
PE1 140H
PE2 140H

Certification
21H

M1	**Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal** *J'assure une veille professionnelle et commerciale* ▪ Connaître les différents contextes de la vente de services et de produits ▪ Organiser une démarche de veille continue pour suivre l'évolution de l'offre et des usages ▪ Connaître les fondamentaux de la démarche marketing ▪ Mener une étude de marché et établir le diagnostic de l'unité marchande *Je participe à la gestion des flux* ▪ Connaître les différentes techniques et méthodes d'approvisionnement ▪ Suivre et analyser les stocks à l'aide des outils de traçabilité ▪ Réaliser des inventaires ▪ Déterminer et valider les quantités à commander ▪ Réceptionner la marchandise ▪ Stocker, ranger et mettre à disposition les produits ▪ Appliquer les règles et les obligations légales du recyclage, du tri sélectif des déchets et de la réduction du gaspillage *Je contribue au merchandising* ▪ Comprendre les règles de merchandising ▪ Implanter l'offre produits ▪ Mettre en place une opération commerciale ▪ Analyser les résultats commerciaux et budgétaires de l'implantation ou de l'opération commerciale ▪ Veiller à la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées à l'hygiène et à la sécurité *J'analyse mes performances commerciales et je rends compte* ▪ Connaître la démarche de résolution de problème ou démarche d'amélioration continue ▪ Collecter les données liées aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance ▪ A l'aide d'un tableur, renseigner un tableau de bord et calculer les variations économiques ▪ Suivre et analyser les évolutions et exploiter les résultats pour proposer des ajustements ▪ Rendre compte de son activité et présenter les résultats en réunion d'équipe ▪ Situation professionnelle : ECF	**231H**

PE1	▪ Période d'application	**140H**

M2	**Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal** *Je représente l'unité marchande et je contribue à la valorisation de son image* ▪ Comprendre l'évolution du digital et son impact sur le métier ▪ Connaître le panorama des médias sociaux ▪ Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits par une démarche de veille continue ▪ Valoriser l'offre de produits et de services de l'unité marchande sur les sites marchands et les médias sociaux ▪ Appliquer le droit du web et la réglementation CNIL et RGPD *Je conseille le client en conduisant l'entretien de vente* ▪ Accueillir le client et mettre en œuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicap ▪ Vendre des produits et des services ▪ Procéder à l'enregistrement et à l'encaissement ▪ Connaître et proposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchande ▪ Analyser ses entretiens de vente et sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue *J'assure le suivi des ventes* ▪ Connaître le cadre juridique de la vente et les enjeux du suivi de la relation commerciale ▪ Utiliser les outils de gestion de la relation client ▪ Suivre l'évolution de la commande et informer le client ▪ Transformer les insatisfactions en opportunités ▪ Aborder sereinement les situations de stress en toute circonstance *Je contribue à la fidélisation en consolidant l'expérience client* ▪ Mesurer les enjeux de la fidélisation pour l'unité marchande ▪ Connaître les fondamentaux de la démarche marketing ▪ Appliquer la politique commerciale de l'entreprise et distinguer le marketing stratégique du marketing opérationnel ▪ Évaluer l'expérience client, analyser les résultats puis proposer un plan d'actions ▪ S'approprier et défendre les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience d'achat ▪ Situation professionnelle : ECF	**196H**

PE2	▪ Période d'application en entreprise	**140H**

CER	▪ Synthèse et certification	**21H**