

**PROGRAMME DE FORMATION**  
**TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE**

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, SELFORME assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE**.

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. 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 en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

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 et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail. Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes.

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, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap

### **Cadre réglementaire du diplôme préparé**

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi. Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi.

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation. Arrêté du 28 septembre 2022 relatif au titre professionnel d'employé commercial.

## Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

- Brevet ou diplôme de niveau 3 (CAP / BEP)
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation

## Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE** (séances pédagogiques et démonstrations commentées).
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE le conduire à être force de proposition dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

## Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée pour partie en organisme de formation et pour partie en entreprise. Les mises en situation pédagogiques en entreprise d'accueil (phase alternée de la formation) seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation, selon une programmation calendaire validée d'un commun accord entre les parties.

## Contenu pédagogique

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage. Il s'appuie notamment sur :

- **Des actions de formations en présentiel :**

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu). Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en œuvre.

- **Des sessions d'apprentissage à distance synchrone :** Ces sessions se déroulent en visioconférence. Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en œuvre.



- **Des sessions d'apprentissage à distance asynchrone :**

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits de formations transmis par l'équipe pédagogique.

Les apprenants ont aussi la possibilité d'accéder à des contenus de formation via notre plateforme Moodle LMS (Learning Management System). Elle centralise des modules interactifs composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices et d'évaluations qui jalonnent le parcours de formation pour une progression structurée.

Des activités complémentaires viennent renforcer l'apprentissage comme des quiz, des vidéos interactives...

Le temps estimé pour la réalisation de ces sessions d'apprentissage tutorées (prescrits de formation, parcours en ligne sur la plateforme, activités complémentaires est évalué à un maximum de **56** heures (soit **8** jours). Cette durée est estimée par le dispensateur de formation et l'apprenant permettant de concourir aux développements des compétences de ce dernier.

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et selon ses contraintes personnelles et professionnelles. Elles peuvent s'effectuer en entreprise et/ou tout autre lieu. Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Les interactions entre les participants et les équipes pédagogiques se font de manière différée, souvent via des groupes de discussions, des e-mails, par téléphone ou via notre plateforme Moodle favorisant une interaction continue et un soutien adapté aux besoins individuels.

Un accompagnement technique et pédagogique entoure l'apprenant lors de ses sessions d'apprentissage synchrone et asynchrone :

- Une assistance technique est assurée par les personnes suivantes :
  - Matthieu Caffin - [matthieu-caffin@selforme.com](mailto:matthieu-caffin@selforme.com)
  - Bruna Rinquin - [bruna-rinquin@selforme.com](mailto:bruna-rinquin@selforme.com)

Elles sont en charge de la résolution des problématiques techniques, soucis de connexions, soucis d'accès aux contenus à distance, accessibilité sur ordinateur, tablette ou mobile.

Elles peuvent être contactées par mail, de 9h à 17h, et s'engagent à fournir une réponse aux sollicitations dans un délai de 48h ouvrées maximum. Cet accompagnement est complété par des procédures d'utilisation pour guider les apprenants dans l'utilisation des outils de formation.

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.



La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel.

CCP 1 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale
2. Participer à la gestion des flux marchands
3. Contribuer au merchandising
4. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

CCP2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

1. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
2. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
3. Assurer le suivi de ses ventes
4. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

### Modalités des certifications

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE** se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
<b>EPREUVE 1</b>	Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) b) D'un dossier professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidat c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	CCP 1 CCP 2

