PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE

Sigle : CV | Niveau 4 | Code titre : TP-00520 | Code NSF : 312m | RNCP37098

Présentation générale

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

SELFORME et le centre de formation organisent 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, en point de vente comme sur internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente, dans le respect des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Conseiller de vente, sigle CV, niveau 4 (cadre national des certifications 2019), RNCP37098.
- Arrêté du 28 septembre 2022, paru au Journal officiel le 13 octobre 2022, avec date d'effet au 25 janvier 2023.
- Code titre : TP-00520 ; code NSF : 312m ; codes ROME : D1211, D1214, D1209, D1210, D1212.
- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel CV.
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.
- Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen et définissant les conditions d'agrément des organismes.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 ou justifier d'une expérience significative dans la vente, le commerce ou la relation client.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'une capacité à communiquer avec des clients et une équipe, à utiliser les outils numériques courants et à traiter des informations commerciales simples.
- Avoir un intérêt pour la relation client, le conseil, la vente, l'expérience client, la gestion des flux marchands, le merchandising et l'environnement omnicanal.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels du commerce, de la vente et de la distribution.
- Lui permettre d'acquérir les compétences pratiques et professionnelles nécessaires au titre professionnel CV.
- L'amener à contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Le conduire à améliorer l'expérience client, à représenter l'unité marchande, à conseiller le client, à suivre ses ventes et à contribuer à la fidélisation.
- Préparer le candidat aux modalités d'évaluation : mise en situation professionnelle, entretien technique, questionnement à partir de productions, dossier professionnel et entretien final.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, entraînement aux situations professionnelles et préparation aux épreuves certificatives.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles favorisent l'interactivité, les échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les mises en situation professionnelles : réception de marchandises, préparation d'une opération promotionnelle, entretien de vente, traitement d'une réclamation client, analyse de tableau de bord ou présentation d'une action de fidélisation.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits de formation. Elles permettent aux apprenants de progresser de manière structurée, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique adapté à leurs besoins.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles se déroulent en direct avec l'équipe pédagogique et permettent une interactivité immédiate avec les formateurs et les autres apprenants. Ces temps favorisent les échanges, les questions-réponses, les mises en situation, les activités collaboratives ainsi que les discussions autour des notions abordées.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS — Learning Management System. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs pédagogiques, de cours, de résumés, d'exercices, de quiz, de vidéos interactives et d'évaluations. L'apprenant peut avancer à son rythme, selon ses contraintes personnelles et professionnelles, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique. Ces travaux peuvent prendre la forme de recherches, d'exercices, d'activités d'application, de productions écrites, d'analyses de situations professionnelles ou de préparations en lien avec les compétences visées par la formation. Les heures réalisées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles effectuées en centre de formation.

Accompagnement technique et pédagogique

- Assistance technique : Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées maximum.
- Accompagnement pédagogique : un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant et répond aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.
- Outils mobilisés : plateforme Moodle, documents professionnels, tableur, traitement de texte, outils de gestion commerciale et de relation client, supports de présentation, études de cas, fiches produit et grilles d'auto-positionnement.

Contenu pédagogique en lien avec le référentiel CV

La progression pédagogique se structure autour des deux activités types du titre professionnel CV et des huit compétences professionnelles associées. Les compétences transversales sont travaillées tout au long du parcours.

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
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
CCP 2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	5. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image 6. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente 7. Assurer le suivi de ses ventes 8. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

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

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale : Actualiser régulièrement ses connaissances sur les produits, services, tendances, comportements d'achat et concurrents afin d'apporter un conseil adapté au client. Rechercher, sélectionner, analyser et diffuser des informations pertinentes en utilisant les sources professionnelles, les sites internet, les réseaux sociaux et les outils numériques de l'unité marchande.

2. Participer à la gestion des flux marchands : Contribuer à la réception des marchandises, repérer les anomalies, préparer les produits pour la mise en rayon ou les commandes clients, respecter les consignes d'étiquetage et d'antivolage, suivre les stocks, participer aux inventaires et appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité, de prévention des risques, de recyclage et de réduction du gaspillage.

3. Contribuer au merchandising : Maintenir le rayon dans un état marchand, respecter les règles de tenue et de rangement, mettre en valeur les promotions et les nouveautés, appliquer les préconisations d'implantation, utiliser un planogramme, créer une présentation attractive et proposer des améliorations conformes aux règles du merchandising.

4. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte : Exploiter les outils de suivi d'activité et de résultats, analyser les écarts entre objectifs et résultats, identifier les causes possibles, rédiger un écrit clair à destination de la hiérarchie et proposer des actions correctives réalistes.

CCP 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

5. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image : Valoriser les produits et services de l'unité marchande, adapter sa présentation à l'interlocuteur et aux canaux de communication, respecter les règles de confidentialité, de cybersécurité, de protection des données et veiller à l'e-réputation de l'enseigne.

6. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente : Accueillir, renseigner et accompagner le client, y compris en situation de handicap, analyser ses besoins et attentes, construire une argumentation personnalisée, traiter les objections, négocier, proposer des ventes additionnelles et services associés, conclure la vente et prendre congé de manière professionnelle.

7. Assurer le suivi de ses ventes : Suivre la commande jusqu'à la livraison, utiliser les outils de gestion de la relation client, traiter les réclamations et litiges dans les limites de son champ de responsabilité, proposer une solution satisfaisante pour le client et préserver les intérêts de l'unité marchande, transmettre le dossier aux services compétents si nécessaire.

8. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client : Analyser et anticiper les besoins du client, tenir compte de son historique d'achat, proposer des offres personnalisées, maintenir le contact par les canaux adaptés, informer le client des nouveautés et offres promotionnelles, détecter et relancer les comptes inactifs.

Compétences transversales travaillées pendant le parcours

- Communiquer avec les clients, la hiérarchie et les collègues en adaptant son expression orale, écrite, verbale et non verbale aux situations professionnelles.
- Adopter un comportement orienté vers l'autre en intégrant la relation client dans son activité quotidienne, en apportant une réponse adaptée et en contribuant à la satisfaction client.
- Mobiliser les environnements numériques : outils d'aide à l'achat, logiciels bureautiques, applications de gestion d'une unité marchande, outils de relation client, réseaux sociaux, plateformes numériques et outils de traitement des données.
- Respecter les règles de sécurité, d'hygiène, d'accessibilité, de prévention des risques, de protection des données personnelles et les procédures de l'unité marchande.

Modalités d'évaluation et de certification

L'obtention du titre professionnel CV se caractérise par une évaluation des compétences par un jury au vu de la mise en situation professionnelle, de l'entretien technique, du questionnement à partir de productions, du dossier professionnel, des résultats des évaluations passées en cours de formation et de l'entretien final. Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	02 h 00	En amont, le candidat choisit un univers parmi trois : vente en alimentation, vente en équipement de la personne ou vente en équipement de la maison. La mise en situation comporte cinq parties : préparation à partir d'un dossier, commentaire de documents de réception, commentaire d'une opération promotionnelle, entretien de vente à partir des fiches produit et entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation.
Entretien technique	00 h 30	À l'issue de la mise en situation, le jury remet un tableau de bord en lien avec le sujet. Le candidat dispose de 15 minutes pour l'analyser et préparer un plan d'actions, puis échange 15 minutes avec le jury sur son analyse.
Questionnement à partir de production(s)	01 h 10	En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama et douze fiches produit. Il présente le diaporama pendant 30 minutes, répond aux questions du jury pendant 30 minutes, puis échange pendant 10 minutes sur une fiche produit choisie par le jury.
Entretien final	00 h 15	Échange avec le candidat, y compris sur le dossier professionnel, pour vérifier la compréhension du métier et de son contexte d'exercice.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 55. La session mobilise également le jury pour la prise de connaissance des travaux, les échanges, les corrections et la délibération.

Productions attendues pour le questionnement à partir de production(s)

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama de 25 à 30 diapositives hors page de garde et sommaire, ainsi que douze fiches produit. Ces productions s'appuient sur une période en entreprise obligatoire d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel, ou de 140 heures pour un certificat de compétences professionnelles.

- Diaporama : présentation de l'unité marchande et de ses principaux concurrents ; veille professionnelle et commerciale sur un produit ou une famille de produits ; mise en place et analyse d'une implantation ou d'une opération commerciale ; politique commerciale et action de fidélisation menée.
- Fiches produit : douze fiches au format A4 recto, imprimées en couleur, comprenant la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés. Neuf fiches portent sur les produits principaux d'une même famille et trois sur des produits complémentaires proposés en vente additionnelle.

Critères d'évaluation synthétiques par compétence

Compétence	Critères d'évaluation
Assurer une veille professionnelle et commerciale	Organisation de veille permettant une actualisation régulière ; concurrents et positionnement connus ; sources pertinentes ; recherche efficace ; sélection adaptée des informations.

Participer à la gestion des flux marchands	Procédures de réception respectées ; manutention conforme aux règles d'hygiène, de sécurité et de prévention ; anomalies identifiées ; consignes d'étiquetage et d'antivolage respectées ; règles de rangement appliquées.
Contribuer au merchandising	Rayon tenu selon les règles : plein, propre, prix, promotions et produits ; mises en scène pertinentes ; améliorations conformes aux règles du merchandising.
Analyser ses performances commerciales	Analyse pertinente de l'activité et des résultats ; écarts identifiés ; écrit clair et exploitable ; propositions d'actions correctives réalisables.
Représenter l'unité marchande	Produits et services valorisés ; présentation adaptée à l'interlocuteur et aux canaux ; règles de confidentialité des réseaux sociaux connues.
Conseiller le client	Accueil adapté ; besoins et attentes identifiés ; avantages illustrés avec supports ; argumentation personnalisée ; objections traitées ; conclusion adaptée.
Assurer le suivi de ses ventes	Procédures respectées ; solution satisfaisante en cas de litige ; traitement dans le champ de responsabilité ; transmission aux services compétents si nécessaire.
Contribuer à la fidélisation	Actions conformes à la politique commerciale ; offres adaptées au profil client ; information régulière via les bons canaux ; comptes inactifs détectés et relancés.

Secteurs d'activité et emplois accessibles

- Secteurs : grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, surfaces spécialisées, grands magasins, boutiques, magasins de proximité, négoces interentreprises et commerce de gros.
- Emplois accessibles : conseiller clientèle, vendeur expert, vendeur conseil, vendeur technique, vendeur en atelier de découpe, vendeur en magasin, magasinier vendeur.

Modalités de suivi et d'évaluation en cours de formation

Le suivi combine positionnement initial, individualisation du parcours, évaluations formatives par compétence, mises en situation professionnelles, exercices sur tableur et outils numériques, entraînements aux entretiens de vente et de suivi client, accompagnement à la réalisation du diaporama, des fiches produit et du dossier professionnel, ainsi que des entraînements aux épreuves certificatives.