

FORMATION

CONSEILLER DE VENTE

Titre Professionnel (niveau 4 / Bac)

Développer les compétences clés de la vente et de la relation client, en magasin et sur les canaux digitaux, pour contribuer à la performance commerciale et à la satisfaction des clients.

Certification visée : RNCP37098



INSTITUT DE COMMERCE ET DE FORMATION EN ALTERNANCE DE PARIS (ICFAP)

L'ICFAP est partenaire de l'Institut de Sorbonne Internationale et du Haut-Commissariat des Diasporas Africaines de France (HCDAF)
39 Rue Louis BLANC 92400 Courbevoie - NDA : 11 91 11075 91 - N° UAI : 0923318G – Qualiopi No. CERT_S0725_0812 - SIRET du
siège social – 94321064100016 – Numéro TVA intracommunautaire : FR24943210641- Email : directeurgeneral@icfap.com, site
web : www.icfap.com, Tél. : 0631341982 - IBAN : FR76 1027 8061 1600 0210 1110 103– BIC : CMCIFR2A

FORMATION CONSEILLER DE VENTE

Titre Professionnel – Ministère du Travail - Formation certifiante

Certification visée : RNCP37098

Durée : selon parcours (formation continue ou alternance) + mise en pratique en entreprise.

Rythme : présentiel (ou hybride selon organisation).

Frais de scolarité : nous consulter.

Public cible :

- Candidats souhaitant travailler dans la vente/commerce (magasin, grande distribution, boutique).
- Salariés en reconversion et demandeurs d'emploi.
- Jeunes visant une certification professionnelle de niveau 4.

Prérequis :

- Niveau 3 (CAP/BEP) ou expérience professionnelle significative dans la vente / la relation client.
- Aisance relationnelle, sens du service, rigueur et goût du travail en équipe.
- Maîtrise des outils numériques courants (navigation web, messagerie).

Objectifs de la formation :

À l'issue de la formation, le/la titulaire sera capable de :

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Améliorer l'expérience client : accueil, conseil, fidélisation, traitement des réclamations et services associés.
- Utiliser les outils d'aide à la vente et d'encaissement (caisse, suivi client, outils digitaux).

FORMATION CONSEILLER DE VENTE

Programme – blocs de compétences

Certification visée : RNCP37098

Modules / blocs	Contenus détaillés (exemples)	Durée
CCP1 – Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande (omnicanal)	• Accueillir, conseiller et vendre • Mettre en valeur l'offre (merchandising) • Suivre l'activité commerciale (indicateurs, objectifs) • Contribuer au réassort et à l'animation commerciale	Selon parcours
CCP2 – Améliorer l'expérience client (omnicanal)	• Qualifier le besoin, proposer une solution • Fidéliser et traiter les réclamations • Services associés, ventes complémentaires • Parcours client et outils digitaux	Selon parcours
Ateliers professionnels & outils	• Techniques de vente (jeux de rôles) • Communication professionnelle • Caisse / outils numériques / CRM (selon contexte) • Préparation aux épreuves	Selon parcours
Épreuves certificatives	• Mises en situation professionnelles • Entretien technique / questionnaire • Présentation des productions (selon référentiel) • Jury de certification	—
Mise en pratique en entreprise	• Application en situation réelle (vente, relation client, omnicanal) • Suivi et bilan pédagogique	Selon calendrier

FORMATION CONSEILLER DE VENTE

Modalités & débouchés

Certification visée : RNCP37098

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports méthodologiques et mises en pratique (jeux de rôle, études de cas).
- Entraînements aux situations de vente, posture professionnelle et outils digitaux.
- Suivi pédagogique et bilan de progression.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations formatives tout au long du parcours.
- Épreuves certificatives selon le référentiel du Titre Professionnel (jury).

DÉBOUCHÉS

- Conseiller(ère) de vente / Vendeur(se) conseil
- Employé(e) commercial(e) / Vendeur(se) en magasin
- Conseiller(ère) clientèle (selon secteur)

Accessibilité :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Un accompagnement adapté peut être mis en place (référent handicap CFA).