

GUIDE DU TITRE CONSEILLER.E DE VENTE

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV



04 37 28 09 10



jpbonardel@platiniumformation.com



www.platiniumformation.com



24 rue Domer, 69007 Lyon





Référence: 20221206_GUIDE_TP_CV

1. TABLE DES MATIÈRES

1 . TABLE DES MATIÈRES	2
2. RÉFÉRENTIEL	3
LE MÉTIER	3
LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ET TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES PAR LE DÉTENTEUR DU	TITRE4
LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER	4
ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	4
LE RÉFERENTIEL	5
3. LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP	6
CANDIDAT EN ALTERNANCE	7
CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION	7
4 . LES ÉPREUVES DU TITRE	8
LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)	8
LES EPREUVES DU TITRE	8
Mise en situation professionnel (01h50)	8
Entretien Technique - 20 mn	8
Questionnement à partir de production(s) - 20 mn	8
Entration final 20 mn	o





Référence: 20221206_GUIDE_TP_CV

2. RÉFÉRENTIEL

Vous suivez un parcours en alternance ou en continu dans le cadre d'un Titre Professionnel. Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Ils s'adressent à toute personne sortie du système scolaire, déjà engagée dans la vie active, qu'elle soit titulaire d'un contrat de travail ou à la recherche d'un emploi.

Le titre professionnel atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

LE MÉTIER

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. Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. 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. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation

PLATINIUM

Référence: 20221206_GUIDE_TP_CV

RÉFÉRENTIEL

d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels. Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour valider une négociation dont le niveau serait au-del à de sa responsabilité. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller, réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser. Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

Il réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES). Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouvertures lors d'opérations commerciales spécifiques.

La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ET TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES PAR LE DÉTENTEUR DU TITRE

Tous les secteurs d'activités marchandes : grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, grandes et moyennes surfaces spécialisées, grands magasins, boutiques, magasins de proximité, négoces interentreprises, commerce de gros.

Les emplois occupés peuvent être : conseiller clientèle, vendeur expert, vendeur conseil, vendeur technique, vendeur en atelier de découpe, vendeur en magasin, magasinier vendeur

LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER

Chacune de ces 8 capacités professionnelles sont rattachées à 2 blocs de compétences distincts :

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

(Assurer une veille professionnelle et commerciale, Participer à la gestion des flux marchands, Contribuer au merchandising, Analyser ses performances commerciales et en rendre compte)

• Bloc de compétence 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal (Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image, Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente, Assurer le suivi de ses ventes, Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client.)

ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

Sans objet Pa



RÉFÉRENTIEL

Référence : 20221206_GUIDE_TP_CV

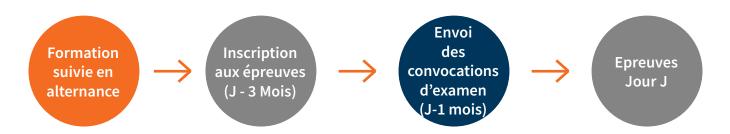
Alternant Nom: Prénom:	Entreprise Nom de l'entreprise Nom du tuteur :					
Tableau d'aide pour l'évaluation			l <u>-</u>	+	++	NE
C1 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal						
 - Assurer une veille professionnelle et commerciale - Participer à la gestion des flux marchands - Contribuer au merchandising - Analyser ses performances commerciales et en rendre compte C2 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal						
- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image - Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente - Assurer le suivi de ses ventes - Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client						
Remarques et conseils du Tuteur entreprise pour organiser la suite de la mission :						
Tuteur Entreprise Tuteur Pédagogique	Apprenant				Date	



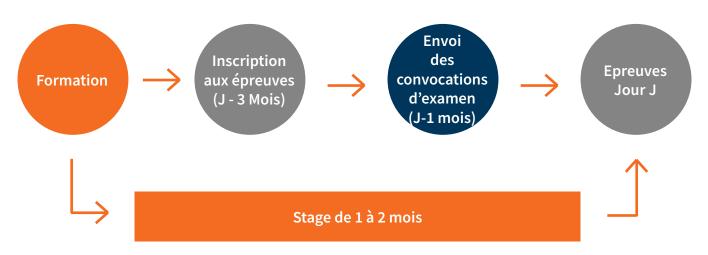
Référence: 20221206_GUIDE_TP_CV

3. LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP

CANDIDAT EN ALTERNANCE



CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION



Notre école vous propose deux sessions d'examens par an : en aout et en janvier. Par défaut, vous êtes inscrit à la session d'examen qui suit la fin de votre parcours.

Exemple : vous terminez votre formation (ou votre stage pratique) en janvier, vous pouvez vous présenter aux épreuves d'avril.

N.B.: A votre demande, nous pouvons reporter votre inscription sur une session de validation ultérieure si vous estimez que cela vous permet d'optimiser votre temps de préparation aux épreuves et vous garantit de meilleures chances de réussite. Vous ne pouvez reporter qu'une seule fois



LES ÉPREUVES DU TITRE

Référence: 20221206_GUIDE_TP_CV

4. LES ÉPREUVES DU TITRE

LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

En amont de la session d'examen, le candidat doit remplir un dossier professionnel

Le candidat engagé dans un parcours de formation reçoit son DP à renseigner par Platinium. Le candidat VAE reçoit son DP de l'UT de la DIRECCTE avec la notification de recevabilité de sa candidature à la VAE. Il peut bénéficier d'un accompagnement notamment pour la préparation de son DP.

Tous les candidats portent dans le DP des exemples de leur pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de leur expérience professionnelle.

LES EPREUVES DU TITRE

Mise en situation professionnel - 01h50min

La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions. Elle se situe dans l'univers marchand choisi par le candidat. Le jury donne au candidat un dossier avec des informations relatives au contexte de la mise en situation. Le candidat dispose de 45 minutes pour en prendre connaissance et la préparer.

La mise en situation elle-même dure 1 h 05 :

- pendant 15 minutes, le candidat commente les indicateurs d'un tableau de bord et propose un plan d'actions.
- pendant 10 minutes, il commente des documents de réception et échange avec le jury sur la préparation et le rangement des produits.
- pendant 15 minutes, il visualise des photos numériques de linéaires et de mises en avant puis il propose des améliorations. Il argumente ses choix d'implantation dans le cadre d'une opération promotionnelle.
- pendant 15 minutes, il mène un entretien de vente
- pendant 10 minutes, il réalise une action de relation client en magasin.

Les membres du jury assurent le rôle des clients

Entretien technique - 20 minutes

Le jury questionne le candidat au sujet de son analyse de l'entretien de vente, de l'action de relation client en magasin et de l'atteinte des objectifs de vente

Questionnement à partir de production(s) - 20 minutes

L'évaluation commence avec le questionnement à partir de productions préparées en amont de la session. Le candidat présente d'abord un diaporama au sujet d'un magasin de son choix et des produits vendus. Ensuite, le jury interroge le candidat à partir d'une fiche produit

Entretien final - 20 minutes

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.





Accès

EN TRAMWAY

Ligne T2. arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN MÉTRO

Ligne B, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN VÉLO'V

15 Place Jean Macé. 69007 Lyon 7E-Arrondissement

Contact

04 37 28 09 10

www.platiniumformation.com

🎧 🛮 24 rue Domer, 69007 Lyor