



# ESC

RIVES DE GARONNE

CCI LOT-ET-GARONNE



## Titre Professionnel

Vendeur Conseil Omnicanal



Campus : **Agen**



Rythme : **Alternance sur 12 mois**



Admission : **Niveau 3 minimum**

negoventis

un réseau



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

# INTRODUCTION

La formation « Vendeur Conseil Omnicanal » prépare les futurs professionnels de la vente à conseiller les clients en face à face, à distance, en magasin ou en showroom, et à concrétiser une vente.

Elle permet d'acquérir les compétences nécessaires pour identifier les besoins et les motivations des clients et mettre en œuvre les techniques de vente adaptées à chaque situation.

Ce cursus apporte également les bases de la prospection commerciale, de l'aménagement d'un espace de vente et de la conduite d'entretiens téléphoniques en plateforme.

Les apprenants développent leur capacité à analyser les différents profils de clients, à comprendre leurs comportements d'achat et à promouvoir les produits et services dans un environnement concurrentiel.

Disponible en formation initiale ou en alternance, cette formation permet également d'apprendre à cibler son secteur d'activité et à fidéliser les clients de la structure dans laquelle on évolue.

**Titre certifié de niveau 4 inscrit au RNCP 36865 - CCI FRANCE - Enregistré le 29/09/2022**

## OBJECTIFS



- Conseiller le client et réaliser la vente dans un contexte omnicanal
- Collaborer à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente
- Contribuer à l'animation de la relation clients multicanale

### DURÉE



427 h. - 12 mois - 61 jours  
Entrées/sorties permanentes

### RYTHME



Présentiel  
1 j/sem (mercredi)  
+ quelques semaines complètes sur l'année  
25 pers. max.

### DATE DE RENTRÉE



A définir

## CONDITIONS D'ADMISSION



- Candidat de moins de 26 ans en formation professionnelle initiale ou continue, de moins de 30 ans en apprentissage : être titulaire d'un niveau 3 validé ou avoir suivi des cours jusqu'à la fin de la seconde et réussir les tests et l'entretien de sélection
- Adulte en formation professionnelle continue ou demandeur d'emploi : justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans les métiers de la relation client ou de 2 ans minimum dans tout autre secteur d'activité et réussir les tests et l'entretien de sélection
- Signer un contrat d'apprentissage / professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (formation initiale, financement France Travail, CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition, pro-A, VAE)
- Équivalence : titre de niveau 4
- Passerelles : pas de passerelle spécifique

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des formateurs expérimentés animent cette formation dans une approche pragmatique et professionnelle.

Chacun est doté d'une expérience professionnelle significative et d'un diplôme en corrélation avec les compétences transmises.

Dans le respect du Référentiel Vendeur Conseil Omnicanal, sont proposés : des cours en présentiel, des applications, des vidéos, des jeux de rôle et simulations, des travaux de groupe...

Le CFA est doté de 2 salles informatiques et de postes informatiques équipés de logiciels en lien avec les enseignements dispensés.

# 1

## Bloc de compétences

### Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

- Préparer la réalisation d'actions de prospection numériques et téléphoniques
- Procéder à la diffusion massive ou ciblée via les canaux numériques (emailing, sms, réseaux sociaux...) de messages à caractère informatif sur l'offre produits/services de son entreprise
- Conduire des entretiens de prospection téléphonique
- Prendre en charge le client sur les différents canaux jalonnant le parcours d'achat (physique, téléphonique, numérique)
- Contribuer à la qualité de l'expérience client sur les différents canaux de distribution de l'entreprise
- Participer à l'entretien de la relation avec les clients via les canaux numériques (email, sms, application mobile...) en aval de leur acte d'achat
- Traiter les réclamations formulées après-vente par les clients
- Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés
- Rendre compte régulièrement à son responsable du résultat des actions menées

# 2

## Bloc de compétences

### Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

- Opérer la réception des marchandises destinées à la vente
- Préparer la mise à disposition des produits en rayon
- Disposer les produits dans les linéaires et différents supports d'exposition
- Positionner les différents supports de communication commerciale physiques et numériques
- Réaliser le réassort des rayons
- Entretenir le bon ordonnancement et la propreté des rayons
- Participer à la réalisation des inventaires des produits en rayons et en stocks

- Intégrer les objectifs de vente de son unité commerciale au niveau individuel et collectif
- Actualiser ses connaissances sur les produits et services commercialisés par son entreprise ainsi que par la concurrence
- Adapter sa communication lors de la prise de contact avec le client
- Questionner le client sur son intention d'achat et son contexte
- Approfondir l'exploration de la connaissance du client
- Rechercher les produits/services correspondant aux attentes du client et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution
- Présenter au client les produits/services correspondant à ses attentes et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution
- Développer un argumentaire personnalisé et adapté au client
- Evaluer la pertinence de la poursuite de l'entretien de vente
- Conclure la vente avec le client
- Réaliser l'encaissement du règlement du client au moyen d'un terminal de paiement informatisé mobile

## ÉVALUATION



Afin de valider les différents blocs concourant à l'obtention du diplôme, 3 types d'évaluations sont prévues :

- Évaluations écrites (études de cas)
- Évaluation en entreprise par le Maître d'Apprentissage
- En cours de formation, chaque matière est évaluée sous forme de contrôle continu (devoirs écrits et évaluations orales, QCM...)
- Rapports écrits et soutenances orales devant un jury de professionnels
- Obtention du diplôme à 500 points sur 1000 points

**Bloc 1** Contribution à l'animation de la relation clients multicanale : 126 h. - étude de cas 2 h. / oral 20 min. + 5 min. / oral 10 min. + 5 min.

**Bloc 2** Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente : 66,5 h. - étude de cas 2h30.

**Bloc 3** Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal : 192,5 h. - dossier + oral 10 à 20 min.

**Pratique professionnelle et évaluation** - Mission en entreprise – dossier + soutenance 30 min.

## POURSUITES D'ÉTUDES

Bac +2 Gestionnaire d'Unité Commerciale

BTS MCO

## DÉBOUCHÉS

Assistant de vente, commercial sédentaire (ROME : D1401).

Employé commercial, Commercial auprès des particuliers, vendeur, vendeur conseil (ROME : D1403).

Vendeur spécialisé (ROME : D1212, D1214 et suivants).

Télévendeur / Téléprospecteur (ROME : D1408).

## FINANCEMENT



- Coût indicatif de la formation contrat d'apprentissage : 6 548€
- Coût indicatif de la formation contrat de professionnalisation : 6 375€
- Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont pris en charge par l'OPCO de l'entreprise
- Aucun frais de formation n'est à la charge de l'alternant. Seule la CVEC reste due par l'étudiant

### Taux de réussite



**100 %**

2023

### Taux de réussite



**100 %**

2024

### Taux de réussite



**70 %**

2025

Taux de  
présentation  
aux examens

**100 %**

Taux de  
poursuite  
d'études

**28 %**

Taux d'insertion  
à 6 mois

**à venir**

Taux de  
rupture

**8 %**

Taux  
d'abandon

**0 %**

## ACCESSIBILITÉ



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



**ESC** RIVES DE GARONNE

CCI LOT-ET-GARONNE