



Conseiller de Vente (CDV) – Niveau 4

Saison 2024-2025

Le conseiller des ventes 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 participe à la tenue, à l’animation du rayon et contribue aux résultats de linéaire ou du point de vente (ainsi que site internet) en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie. Le conseiller de vente actualise ses connaissances sur les produits et les services de l’unité marchande et de ses concurrents. Il prépare les produits pour leur mise en rayon, il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l’accessibilité des produits. Il met en valeur les produits en promotion et nouveautés et veille à leur bonne présentation.

Les débouchés

Grande distribution, énergie, beauté, bricolage, luxe, automobile, loisirs, mode, multimédias... En devenant conseiller client, vous aurez l’opportunité d’exercer dans de multiples secteurs d’activité. A terme vous pouvez évoluer vers un poste de chef d’équipe, de chef de rayon puis directeur de magasin.

Un secteur en expansion :

Les évolutions technologiques offrent de nouvelles possibilités impactantes pour le CDV mais aussi pour les points de vente qui doivent adapter leur plateforme de médias sociaux. L’aspect environnemental est une préoccupation majeure qui gagne en popularité.

Les situations dans l’emploi sont pérennes avec des perspectives d’évolution possibles.

Le métier offre des possibilités d’emploi à des candidats en situation de handicap, avec ou sans adaptation de poste.

Il permet également la poursuite d’études en niveau V.

Objectifs

Le parcours de formation s’inscrit dans la professionnalisation de la filière vente et commerce.

A l’issue de la formation **le stagiaire sera capable de contribuer à l’efficacité commerciale d’une unité marchande et d’améliorer l’expérience client dans un environnement omnicanal** selon les objectifs escomptés et d’effectuer :

- L’actualisation de ses connaissances sur les produits et service de son unité marchande et ses concurrents
- La réception, la mise en valeur des produits et des services
- Le conseil, la vente avec l’analyse des besoins, tout en traitant les objections, négocier et concluant la vente

Délai d'accès :

2 à 3 mois selon les modalités de recrutement et sous condition d’un minimum de 12 personnes

Programme

Le module de base de la communication interpersonnelle :

Il permet d’acquérir les fondamentaux de la communication et les connaissances de base nécessaires aux missions du CDV. Il permet également d’appréhender l’environnement professionnel et de définir une orientation au reclassement du stagiaire.

Le programme comprend :

- Les bases de la communication interpersonnelle (PNL, AT...)
- Les techniques de communication commerciale en face à face
- La bureautique et les nouvelles technologies de l’information et de la communication
- La réglementation commerciale, l’environnement de travail ; les normes d’hygiène et de sécurité
- Le dossier professionnel et la préparation à la certification pour obtenir le titre du ministère CDV de niveau IV
- Une phase d’immersion en entreprise

La formation s’articule autour de deux modules qualifiants construits sur le référentiel d’activité du Conseiller de Vente :

Les deux modules sont construits autour de deux activités types, chacune reprenant les 8 compétences professionnelles telles que définies au Référentiel Emploi Activités Compétences du Ministère chargé de l’emploi.

Activité 1 : Contribuer à l’efficacité commerciale d’une unité marchande dans un environnement omnicanal :

C1 – Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Fournir des réponses pertinentes aux questions du client en lui apportant un conseil adapté
- Actualiser ses connaissances sur les produits et services de l’unité marchande et de ses concurrents
- Rechercher les informations sur l’évolution du marché, de l’offre, les comportements d’achat, la concurrence et les avis clients
- Utiliser de manière pertinente des sources d’information telles que des sites internet et des réseaux sociaux

C2 – Participer à la gestion des flux marchands

- Maintenir le rayon dans un état marchand en tenant compte de la réglementation commerciale, des règles d’implantation, de sécurité et d’hygiène
- Contribuer à la réception des marchandises et préparer les produits pour la mise en rayon (étiquetage et antivolage)
- Veiller à l’accessibilité des produits, des issues de secours et les allées
- Utiliser les outils de vente et de gestion des marchandises pour actualiser les stocks et participer aux inventaires

C3 – Contribuer au merchandising

- Maintenir le rayon dans un état marchand en prenant compte l’accessibilité des produits et la sécurité des clients en tenant compte de la réglementation commerciale, des règles d’implantation, de sécurité et d’hygiène



- Mettre en valeur les produits en promotion et les nouveautés en suivant les préconisations d'implantation en vue de développer les ventes

C4 – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Analyser et évaluer son activité commerciale et ses résultats à l'aide de logiciels dédiés
- Identifier les sources d'écart entre objectifs et résultats
- Tracer par écrit les éléments d'analyse des performances commerciales et éléments de contexte afin de proposer des actions correctives et d'atteindre les objectifs fixés

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

C5 – Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

- Contribuer à la notoriété de l'unité marchande dans le respect de la politique commerciale
- Valoriser son image par une présentation positive des produits et des services
- Créer et utiliser un profil sur les réseaux sociaux, en accord avec les valeurs de l'unité marchande ; veiller à la e-réputation
- Respecter les règles de confidentialité

C6 – Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Préparer et conduire un entretien de vente (tenir compte des caractéristiques du client et situation de handicap éventuelle)
- Illustrer les avantages du produit ou service en s'appuyant sur des documentations
- Analyser les besoins du client et ses attentes en adoptant une posture d'expert-conseil
- Conduire l'entretien de vente en argumentant, traitant les objections, négociant, proposant des produits additionnels, conclure

C7 – Assurer le suivi de ses ventes

- Assurer le suivi de la commande jusqu'à la livraison du produit ou du service
- Prendre en compte les réclamations client et proposer une solution satisfaisante pour les parties
- Traiter les litiges, effectuer les relances

C8 – Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Analyser et anticiper les besoins du client pour proposer des offres commerciales afin de le fidéliser
- Maintenir le contact en utilisant les réseaux sociaux, blogs et courriels
- Informer le client de l'évolution des produits ou des services et des offres promotionnelles
- Détecter les comptes inactifs et les relancer

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle.

La formation est suivie d'une période d'application en entreprise.

Les deux modules réunis permettent d'acquérir une culture commerciale et les techniques de tenue de point de vente et de vente.

Validation & poursuite d'études

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation.

L'obtention du titre CDV (niv IV) dans sa totalité se fait sur remise du dossier professionnel et par l'acquisition des 2 activités type du référentiel emploi activités compétences. Le candidat peut valider une activité sur les deux et dans ce cas il reçoit un livret de compétences. Il peut présenter l'activité manquante sous un délai d'un an dans tout organisme de formation présentant le titre.

Référencement :
Code titre TP-00520

Codes NSF : 312m – Commerce, vente

Fiche ROM : de D1209 à D1212 + D1214

Code RNCP : 23932 enregistré le 21/12/2021

Organisme certificateur : C2N conseil et formation

Le titre CRCD, de niveau IV, équivaut au Bac (ex Bac Pro Commerce ou ARCU). Poursuite d'études possible en BTS MCO, NDR ou commerce international.

Modalités d'évaluations

Evaluations formatives :
Quizz, études de cas, mises en situation professionnelles,

Evaluations sommatives :
Mise en œuvre des compétences par simulations, ECF
Examen blanc : à partir d'un contexte d'entreprise fictive, prise de connaissance d'un univers marchand (1h) puis commentaires à l'oral (1h), entretien technique (0h30) et échange questions-réponses (1h10).



Démarche pédagogique

C2N Conseil et formation construit des partenariats avec des entreprises engagées sur la diversité et en recherche de Conseillers de Vente.

L'équipe de formation accompagne le stagiaire dans son positionnement et sa recherche d'entreprise, avec le soutien d'un Chargé d'Accompagnement au projet.

Dans une démarche d'autonomie, le stagiaire est acteur de sa professionnalisation.

- Suivi des bénéficiaires en petits groupes et en individuel.
- Travail sur le référentiel et son appropriation.
- Travaux d'écriture à domicile et en centre de formation avec aide au repérage des situations clés.
- Accompagnement par des formateurs connaissant parfaitement le métier et le titre professionnel visé.
- Modules PPT en présentiel et mix présentiel / distanciel
- modules de force de vente en réalité virtuelle
- plateforme Drive personnalisée avec dépôt de chaque support pédagogique

Chaque participant est doté d'un PC portable et d'un casque afin de reproduire les situations de vente de conseil. Des ateliers animés par des entreprises partenaires doivent permettre de s'entraîner aux différentes situations.

Conditions d'accès

La formation s'adresse à tout public, jeunes, adultes, séniors, ou personnes reconnues « travailleurs handicapés ».

Aucun prérequis scolaire n'est demandé par le Centre.

La formation est **entièlement indemnisée par le pôle emploi sur la phase préparatoire** ou par l'entreprise d'accueil selon les modalités de financement du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Aptitudes à l'emploi

- Bonne élocution et bonne communication à l'oral et à l'écrit
- Sens de la négociation
- Sens de l'organisation et rigueur
- Qualité rédactionnelle et relationnelle
- Sens du service, du commerce et du client
- Maîtrise du clavier et internet, bases en bureautique

Modalités de sélection et d'inscription

La sélection des candidats se fait sur tests oraux et écrits suivis d'un entretien en fonction des pré-requis des partenaires entreprises.

Organisation générale : durée, dates, lieu, accessibilité

La formation CDV dure 12 mois en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage sur les modules qualifiants.

> Les modules qualifiants s'inscrivent dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'une durée de 12 mois maximum (448 heures) avec une alternance de 2 jours en formation par semaine et en fonction des impératifs commerciaux des points de vente (périodes de soldes...)

> Durée de 24h seulement pour un accompagnement VAE selon l'éligibilité du candidat (expérience validée par la DREETS d'au moins 1 an dans le secteur). Le Centre peut accueillir jusqu'à 20 stagiaires par session de formation. Établissement au rez-de-chaussée classé ERP5 et PMR.

La formation se déroule dans l'espace formation de C2N, situé à Villeurbanne (ligne T3 arrêt gare de Villeurbanne ou C26) ou chez le partenaire entreprise.

Prochaines ouvertures prévisionnelles : Apprentissage CDV :

Du 16/09/24 au 30/09/25 (12 mois en alternance)

Coût et financement

> Vous êtes salarié :

Votre projet de VAE peut être instruit dans le cadre du plan de formation de votre entreprise, du Compte Personnel de Formation (CPF) ou de la période pro A. L'accompagnement est également accessible, à votre initiative, éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

> Vous êtes auditeur libre :

Nous consulter

> Vous êtes demandeur d'emploi :

Renseignez-vous auprès de votre conseiller France Travail, du Conseil Régional, pour instruire votre demande de prise en charge.

Coûts pédagogiques individuels :

7650 euros

Formation entièrement prise en charge sur le dispositif POE, PIC, CARED pour la préparation, puis par l'entreprise sur le contrat de professionnalisation ou apprentissage de 12 mois ou période pro A (selon prise en charge de l'OPCO de l'entreprise)

C2N est partenaire de l'IFIR qui est le CFA (Centre de Formation et d'Apprenti) qui porte le contrat d'apprentissage.

Renseignements et inscription

C2N Conseil et Formation,
44 avenue Paul Krüger
Entrée B Est – Le FAKTO
69100 VILLEURBANNE



Contacts

Email : contact@c2n-formation.fr
Téléphone : 04 28 70 52 56

Président : Cédric NION



Cycle réalisé sous assurance qualité et de promotion du handicap dans le cadre de la charte H+ et de Qualiopi

Établissement ERP5 et PMR situé au rez-de-chaussée de l'immeuble.

