



ALTERNANCE



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# CONSEILLER.E DE VENTE

Mise à jour 2025



## DURÉE

500H sur 10 mois.

➤ 2 jours/semaine en centre



## PRÉREQUIS

Une forte motivation, une capacité à s'adapter aux évolutions du poste et l'envie de consolider ses compétences en vente et communication constituent un atout majeur.

Le parcours reste accessible aux personnes justifiant d'un diplôme de niveau 3 (CAP/BEP).



## FINANCEMENT

entreprise + FRANCE TRAVAIL

## LE MÉTIER

**Le/la Conseiller(ère) de Vente** est un(e) professionnel(le) de la relation client en magasin. Son rôle est de contribuer activement à la satisfaction et à la fidélisation des clients à travers un accompagnement personnalisé, des conseils pertinents et la valorisation des produits. Il/elle participe aussi à la bonne tenue du point de vente et à la réalisation des objectifs commerciaux.

## OBJECTIFS

- ✓ Maîtriser les techniques de communication et de relation client
- ✓ Développer les compétences commerciales
- ✓ Assurer la gestion opérationnelle du point de vente
- ✓ Utiliser les outils digitaux et les technologies commerciales
- ✓ Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'organisation spécifiques au secteur de la vente

## Méthodes pédagogiques

**Méthodes actives et participatives** : apports opérationnels par des spécialistes du secteur. Mises en situation réelles, travaux dirigés, études de cas pratiques. Formation majoritairement en présentiel, favorisant les échanges et la dynamique de groupe.

## Moyens pédagogiques

Salles informatiques équipées et connectées à Internet (fibre optique). Accès aux documentations et ressources numériques via la plateforme TEAMS. Supports de cours dématérialisés téléchargeables. Équipements adaptés : vidéoprojecteurs, tableaux interactifs, matériel informatique. Classeur pédagogique remis à chaque stagiaire, permettant de suivre pas à pas le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel.

## Modalités de suivi et d'évaluation

Contrôles continus et études de cas pratiques tout au long du parcours pour valider l'acquisition progressive des compétences. Progression pédagogique détaillée remise par chaque formateur, garantissant un apprentissage structuré.

**Évaluation en entreprise** : durant la période d'application pratique, des grilles d'évaluation opérationnelles sont utilisées pour mesurer la montée en compétences. Chaque compétence du référentiel fait l'objet d'une notation précise et rigoureuse. Ce suivi permet d'objectiver la progression, d'identifier les axes de perfectionnement et de garantir la mise en pratique effective des acquis en situation professionnelle.

👉 **Résultat** : un parcours qui associe exigence académique et ancrage opérationnel, permettant aux apprenants de renforcer leurs compétences et de sécuriser leur insertion professionnelle.

## PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Conseiller(ère) de vente en magasin
- Vendeur(se) spécialisé(e)
- Employé(e) commercial(e)
- Animateur(trice) des ventes
- Chargé(e) de clientèle en boutique
- Conseiller(ère) en produits techniques ou spécialisés

0590 38 22 78

[apprentissage@fore.fr](mailto:apprentissage@fore.fr)

Campus METAFORE

Bd de Houelbourg 97122 Baie-Mahault

[www.fore.fr/apprentissage](http://www.fore.fr/apprentissage)



ALTERNANCE



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# CONSEILLER.E DE VENTE

Mise à jour 2025

## LE PROGRAMME

### RNCP37098BC01 – Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- Rechercher les tendances du marché et les évolutions des comportements clients
- Observer les pratiques des concurrents (offres, prix, organisation)
- Utiliser des outils de veille (réseaux, presse, indicateurs internes)
- Partager les informations utiles avec l'équipe
- Participer à la réception des marchandises
- Contrôler la conformité des livraisons
- Assurer le stockage et l'organisation des réserves
- Mettre en rayon les produits dans le respect des règles
- Réaliser le réassort et suivre les stocks
- Prévenir les ruptures, surstocks et la démarque
- Maintenir la qualité et l'attractivité de l'espace de vente
- Assurer la disponibilité et la bonne présentation des produits
- Mettre en valeur les produits (promotions, nouveautés)
- Appliquer les règles d'implantation (facing, balisage)
- Adapter la présentation aux opérations commerciales et à la saisonnalité
- Utiliser les indicateurs de performance (CA, panier moyen, taux de transformation)
- Exploiter les outils de suivi et tableaux de bord
- Analyser ses résultats
- Identifier les écarts et axes d'amélioration
- Rendre compte de son activité

### RNCP37098BC02 – Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Adopter une posture professionnelle conforme à l'enseigne
- Assurer un accueil de qualité
- Contribuer à un environnement de vente attractif
- Accueillir et identifier les besoins du client
- Argumenter et valoriser l'offre
- Adapter son discours au client et au canal
- Traiter les objections
- Conclure la vente
- Réaliser les opérations d'encaissement
- Assurer le suivi des commandes et livraisons
- Gérer les réclamations clients
- Mettre à jour les informations clients
- Développer une relation client durable
- Proposer des services complémentaires
- Utiliser les outils de fidélisation
- Recueillir et traiter la satisfaction client

## CERTIFICATION

Diplôme de niveau 4 (NA) intitulé « **Conseiller de Vente** », enregistré au RNCP le 25/11/2022 et délivré par le Ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion

Code RNCP : 37098

Code Diplôme : 46T31203

Code NSF : 312m

## VAE

Pour toute information relative à la VAE : [www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr)

Le livret N° 1 CERFA dit formulaire N° 12818\*02 est le livret de pré-candidature à l'inscription d'une formation par la voie de la VAE :

Pour toute aide relative à la complétion de ce document, veuillez vous rapprocher de la Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS). »

## MOBILITÉ

Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM ou TALIS : <https://ladom.fr/implantation/ladom-guadeloupe/>

Plus d'infos : Mathieu JANUS au 0690 76 96 56

0590 38 22 78  
[apprentissage@fore.fr](mailto:apprentissage@fore.fr)

Campus METAFORE  
Bd de Houelbourg 97122 Baie-Mahault  
[www.fore.fr/apprentissage](http://www.fore.fr/apprentissage)