PROGRAMME DE FORMATION
TP Conseiller de vente
Titre professionnel — Niveau 4
RNCP 37098
UPSKILL FORMATION

---

1. Présentation de la formation

Le **Titre professionnel Conseiller de vente** prépare les apprenants à exercer leur activité dans un environnement commercial **omnicanal**, en assurant la vente de produits et de services associés nécessitant conseil, accompagnement et démonstration auprès de la clientèle.
Le conseiller de vente participe également à la tenue et à l'animation de l'espace de vente, contribue aux résultats commerciaux de son unité marchande et développe une relation durable avec les clients.
La formation permet d'acquérir les compétences nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des ventes, tout en intégrant les enjeux liés à l'expérience client, au merchandising, à la performance commerciale et aux nouveaux parcours d'achat.
Les interventions d'**UPSKILL FORMATION** s'inscrivent dans le cadre du référentiel du titre professionnel et visent à développer les compétences nécessaires à l'exercice du métier ainsi qu'à la préparation à la certification.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE

---

2. Public concerné

Cette formation s'adresse notamment aux personnes souhaitant :

- Accéder à un emploi dans le secteur du commerce et de la vente ;
- Développer leurs compétences commerciales ;
- Se professionnaliser dans le métier de conseiller de vente ;
- Acquérir une qualification reconnue dans le domaine du commerce ;
- Préparer une évolution professionnelle dans le secteur de la vente.

Les interventions peuvent être réalisées auprès de différents types de structures :

- **CFA et centres de formation d'apprentis** ;
- **Organismes de formation** ;
- Structures d'insertion et de professionnalisation ;
- Autres établissements préparant au titre professionnel.

UPSKILL FORMATION

---

3. Cadre de référence

Les interventions s'inscrivent dans le cadre du **Titre professionnel Conseiller de vente — RNCP 37098**, certification professionnelle de **niveau 4**, délivrée au nom du ministère chargé de l'emploi.
Le référentiel définit les compétences nécessaires à l'exercice du métier de conseiller de vente et organise la certification autour de **deux certificats de compétences professionnelles (CCP)**.
UPSKILL FORMATION construit ses interventions à partir de ce référentiel, en adaptant les modalités pédagogiques au **public, au contexte professionnel, à la progression des apprenants et aux objectifs de la structure partenaire**.

---

4. Objectifs de la formation

La formation vise notamment à permettre aux apprenants de :

- Développer une connaissance approfondie des produits et services proposés ;
- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande ;
- Participer à la gestion des flux de marchandises ;
- Contribuer à la mise en valeur et à l'animation de l'espace de vente ;
- Analyser leurs performances commerciales ;
- Accueillir et accompagner les clients ;
- Identifier les besoins et attentes des clients ;
- Conduire un entretien de vente ;
- Argumenter et conseiller de manière personnalisée ;
- Assurer le suivi des ventes ;
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle ;
- Évoluer dans un environnement commercial omnicanal ;
- Préparer et réussir la certification du titre professionnel.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE.

---

5. Programme

Le programme est organisé autour des **deux certificats de compétences professionnelles (CCP)** du titre professionnel.

CCP 1 — Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Ce bloc vise à développer les compétences permettant au conseiller de vente de participer activement à la performance commerciale de son unité marchande.

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale

L'apprenant développe sa capacité à :

- Actualiser ses connaissances sur les produits et services ;
- S'informer sur les évolutions de son secteur ;
- Suivre les tendances commerciales ;
- Connaître l'offre de l'entreprise et celle de ses concurrents ;
- Exploiter les informations utiles à son activité.

2. Participer à la gestion des flux marchands

Les compétences travaillées portent notamment sur :

- La réception des marchandises ;
- Le contrôle des produits ;
- La préparation des produits ;
- La mise en rayon ;
- La gestion des flux entre réserve et espace de vente ;
- Le respect des règles de sécurité et d'organisation.

3. Contribuer au merchandising

L'apprenant travaille notamment :

- La présentation des produits ;
- L'implantation et le rangement ;
- La mise en valeur des produits ;

UPSKILL FORMATION

- Le balisage et l'information du client ;
- Les opérations promotionnelles ;
- La valorisation des nouveautés ;
- Le maintien de l'attractivité de l'espace de vente.

4. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Cette compétence permet notamment de travailler :

- Le suivi des objectifs commerciaux ;
- L'analyse des résultats ;
- L'identification des écarts ;
- L'analyse des causes de performance ou de contre-performance ;
- La proposition d'actions d'amélioration ;
- La communication des résultats à la hiérarchie.

Ces quatre compétences constituent le **CCP 1** du référentiel actuel.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE.

CCP 2 — Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Ce bloc vise à développer les compétences nécessaires à la construction d'une relation client de qualité, depuis l'accueil jusqu'au suivi et à la fidélisation.

1. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

L'apprenant développe notamment :

- Une posture professionnelle adaptée ;
- La connaissance de l'enseigne et de son positionnement ;
- La communication avec la clientèle ;
- La prise en compte de l'image de l'entreprise ;
- L'utilisation adaptée des différents canaux de communication ;
- La prise en compte des enjeux liés à la responsabilité sociétale de l'entreprise.

2. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Les compétences travaillées comprennent notamment :

- L'accueil du client ;
- La découverte des besoins et attentes ;
- L'analyse de la demande ;
- La présentation des produits et services ;
- La construction d'une argumentation personnalisée ;
- La démonstration ;
- Le traitement des objections ;
- La négociation ;
- La conclusion de la vente.

UPSKILL FORMATION

3. Assurer le suivi de ses ventes

Cette compétence porte notamment sur :

- Le suivi de la commande ;
- Le suivi de la relation client ;
- Le traitement des demandes après-vente ;
- La gestion des réclamations ;
- La recherche de solutions adaptées ;
- La transmission des informations nécessaires aux services concernés.

4. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

L'apprenant travaille notamment :

- La satisfaction client ;
- La fidélisation ;
- La personnalisation de la relation ;
- La gestion des situations difficiles ;
- La communication sur les différents canaux ;
- La relation client via les réseaux sociaux ;
- La contribution à l'e-réputation de l'enseigne.

Ces quatre compétences constituent la **CCP 2** du référentiel actuel.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE.

6. Approche pédagogique UPSKILL

UPSKILL FORMATION privilégie une approche **concrète, progressive et professionnalisante**, permettant aux apprenants de mettre en pratique les compétences travaillées.

Les interventions peuvent notamment s'appuyer sur :

- Des situations professionnelles ;
- Des mises en situation de vente ;
- Des simulations d'entretiens commerciaux ;
- Des études de cas ;
- Des fiches produits ;
- Des exercices de découverte des besoins ;
- Des entraînements à l'argumentation ;
- Des simulations de traitement des objections ;
- Des activités liées au merchandising ;
- Des exercices d'analyse de performances commerciales ;
- Des simulations de situations de réclamation ;
- Des travaux individuels et collectifs.

Une attention particulière est portée à la **posture professionnelle**, à la qualité du conseil, à l'expérience client et à la capacité de l'apprenant à adapter sa démarche commerciale aux différents profils de clientèle.

UPSKILL FORMATION

7. Ressources pédagogiques

Les interventions s'appuient sur différentes ressources pédagogiques adaptées aux objectifs du titre professionnel et au niveau des apprenants.

Les supports peuvent notamment comprendre :

- Documents professionnels ;
- Fiches produits ;
- Supports de vente ;
- Catalogues et supports commerciaux ;
- Études de cas ;
- Situations professionnelles ;
- Supports numériques ;

- Tableaux de bord ;
- Exercices et outils d'entraînement.

Les ressources sont sélectionnées ou conçues afin de favoriser l'acquisition progressive des compétences professionnelles.

---

8. Compétences travaillées

La formation permet de développer les **8 compétences professionnelles** correspondant aux deux CCP du titre :

CCP 1 — Efficacité commerciale

- Assurer une veille professionnelle et commerciale ;
- Participer à la gestion des flux marchands ;
- Contribuer au merchandising ;
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte.

CCP 2 — Expérience client

- 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.

Ces compétences sont celles définies dans le référentiel RNCP 37098.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE.

---

9. Préparation à la certification

L'accompagnement peut intégrer une préparation progressive aux différentes étapes de la certification.

Les apprenants sont notamment entraînés à :

- Mobiliser les compétences professionnelles du titre ;
- Analyser des situations commerciales ;
- Préparer et réaliser une opération de réception de marchandises ;
- Préparer une opération promotionnelle ;
- Présenter et valoriser des produits ;
- Conduire un entretien de vente ;
- Gérer une situation de suivi ou de réclamation client ;
- Analyser des données commerciales ;
- Présenter leurs productions devant un jury ;
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux exigences de la certification.

UPSKILL FORMATION

La préparation est adaptée à la progression du groupe et au calendrier défini par la structure de formation.

Le référentiel prévoit notamment une mise en situation professionnelle, un entretien technique, un questionnement à partir de productions et un entretien final.

---

10. Modalités pédagogiques

Les modalités d'intervention sont définies en fonction des besoins de la structure partenaire et du contexte de formation.

Elles peuvent comprendre :

- Interventions en présentiel ;

- Interventions à distance lorsque cela est adapté ;
- Alternance entre apports et activités pratiques ;
- Mises en situation professionnelles ;
- Simulations d'entretiens de vente ;
- Travaux individuels et collectifs ;
- Études de cas ;
- Utilisation de supports pédagogiques numériques et imprimés ;
- Entraînements réguliers.

La pédagogie privilégie autant que possible **la mise en pratique des compétences dans des situations proches de celles rencontrées dans l'environnement professionnel**.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE.

---

11. Évaluation

Les modalités d'évaluation sont adaptées aux objectifs pédagogiques et à la progression des apprenants.
Elles peuvent notamment prendre la forme de :

- Évaluations formatives ;
- Exercices pratiques ;
- Mises en situation professionnelles ;
- Études de cas ;
- Simulations d'entretiens de vente ;
- Analyses de performances commerciales ;
- Évaluations individuelles ;
- Entraînements aux situations de certification ;
- Bilans de progression.

Les évaluations permettent d'identifier les acquis, les difficultés éventuelles et les axes de progression.

---

12. Durée et organisation

La durée et l'organisation des interventions sont définies en fonction :

- Du parcours de formation ;
- Du volume horaire prévu par la structure ;
- Du niveau initial des apprenants ;
- De la progression pédagogique ;
- Du calendrier de certification ;
- Des objectifs de l'établissement.

Les interventions peuvent être **ponctuelles ou régulières**, selon les besoins de la structure partenaire.
La durée globale du parcours peut varier selon le dispositif, le public et les modalités d'alternance ou de formation retenues.

---

13. Adaptation aux besoins de l'établissement

UPSKILL FORMATION adapte ses interventions en fonction :

- Du public accueilli ;
- Du niveau initial des apprenants ;
- Du secteur d'activité ;
- De l'univers commercial concerné ;
- Du contexte professionnel ;
- De la progression du groupe ;
- Du calendrier de formation ;
- Des objectifs pédagogiques de la structure ;
- Des besoins identifiés en cours de parcours.

Les situations professionnelles peuvent être contextualisées selon **l'univers de vente, le type de point de vente, les produits commercialisés et la clientèle ciblée**.

REPRODUCTION ET COPIE INTERDITE.

---

14. Accessibilité

UPSKILL FORMATION veille à prendre en compte les besoins spécifiques des participants.
Lorsque cela est possible, les modalités pédagogiques, les supports et les activités peuvent être adaptés aux besoins identifiés, en lien avec les interlocuteurs compétents de la structure.
Une attention particulière peut également être portée aux situations de handicap dans le cadre de la relation client et de l'exercice professionnel.

---

15. Modalités d'intervention

UPSKILL FORMATION propose ses prestations auprès de :

- **CFA et centres de formation d'apprentis** ;
- **Organismes de formation** ;
- Structures d'insertion et de professionnalisation ;
- Autres structures préparant au **Titre professionnel Conseiller de vente**.

Les interventions peuvent être organisées sous forme de prestations régulières ou ponctuelles, selon les besoins de la structure.

Contact

Vous recherchez un intervenant pour le TP Conseiller de vente ?

Vous souhaitez renforcer votre équipe pédagogique, faire intervenir un professionnel du commerce ou accompagner vos apprenants dans l'acquisition des compétences du titre ?

UPSKILL FORMATION vous accompagne dans la mise en œuvre de vos interventions.

Contactez-nous pour échanger sur votre projet.