

Bloc 2 - Titre pro Conseiller de vente - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

PUBLIC CONCERNÉ	Toute personne souhaitant apprendre à vendre et conseiller efficacement
PRÉ-REQUIS	Niveau équivalent BAC requis
DURÉE DE LA FORMATION	Forfaitaire : 18h de mentorat individuel
TARIFS	Prix incluant le coût de la certification : 2900.00€
MODE	Formation à distance individuelle avec entrées permanentes !! Personnes en situation de handicap, prenez contact avec l'organisme responsable en amont de la formation pour une adaptation des modalités en fonction de vos besoins
CERTIFICATION	* Certification : Titre professionnel Conseiller de vente
PRÉ-REQUIS TECHNIQUES	Matériel nécessaire : <ul style="list-style-type: none">• Un micro-ordinateur par personne• Connexion internet• Casque avec micro recommandé ou intégré à votre ordinateur• Webcam recommandée• Logiciel propre à la formation choisie selon la formation choisie

OBJECTIFS OPERATIONNEL / RESULTAT ATTENDUS	Se certifier sur le bloc de compétences RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : <ul style="list-style-type: none">- vente en alimentation ;- vente en équipement de la personne ;- vente en équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les
---	--

documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 15 min, le candidat prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
2. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit douze fiches "produit". L'un des membres du jury choisit un produit parmi les douze fiches et assure le rôle d'un client.
3. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Représenter efficacement une unité marchande

Conseiller les clients

Assurer un suivi des ventes

Contribuer à la fidélisation des clients dans un environnement omnicanal

PROGRAMME

Module 1: Représentation de l'Unité Marchande et Valorisation de l'Image

Comprendre l'identité de l'unité marchande

Maîtriser les techniques de communication verbale et non-verbale

Savoir présenter les produits/services de l'unité marchande

Exercices pratiques: Simulation de présentation des produits/services avec feedback personnalisé

Module 2: Conduite de l'Entretien de Vente

Maîtriser les différentes phases de l'entretien de vente (accueil, découverte des besoins, argumentation, conclusion)

Adapter son discours en fonction du client et de ses besoins

Savoir répondre aux objections et traiter les réclamations

Exercices pratiques: Jeux de rôle pour simuler des situations de vente avec différentes typologies de clients

Module 3: Suivi des Ventes

Comprendre l'importance du suivi des ventes dans la gestion de la relation client

Utiliser des outils de suivi des ventes (tableaux de bord, logiciels CRM, etc.)

Analyser les résultats des ventes et identifier les axes d'amélioration

Exercices pratiques: Analyse de cas pratiques de suivi des ventes et proposition de solutions adaptées

Module 4: Fidélisation et Consolidation de l'Expérience Client

Comprendre les enjeux de la fidélisation client dans un environnement omnicanal
Proposer des actions de fidélisation adaptées à différents profils de clients
Gérer les situations de mécontentement et transformer les clients insatisfaits en ambassadeurs de la marque

Exercices pratiques: Élaboration d'un plan de fidélisation client et simulation de gestion de réclamations

RÉSUMÉ PROGRAMME

AVANTAGES

Formation 100% individualisée et adaptée au candidat

Statistiques :

Nombre d'inscrits en formation : 1

Taux de présentation à l'examen : N/A

Taux de réussite : N/A

Taux d'insertion global : N/A

Taux d'insertion dans le métier : N/A

COMPÉTENCES / OBJECTIFS

- 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

ENCADREMENT

Formateurs : Des professionnels possédant au moins trois années d'expérience dans le domaine concerné, qui s'engagent également à participer à une formation annuelle.

Coordinateur pédagogique : Titulaire d'un diplôme de niveau Bac+5 et justifiant d'au moins deux ans d'expérience dans le secteur de la formation.

Responsable technique : Diplômé en ingénierie.

MODALITÉ ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

- Un conseiller référent est à votre disposition pour un accompagnement personnalisé, caractérisé par une disponibilité élevée et des interactions régulières.
- Posez vos questions concernant les formations directement sur la plateforme, où vous serez rapidement mis en contact avec un interlocuteur dédié.
- Le coordinateur pédagogique est accessible par téléphone ou email avec une promesse de réponse sous 48 heures les jours ouvrables, et peut également être contacté via la plateforme.
- Des sessions de visioconférence sont programmées tout au long de la formation pour faciliter l'apprentissage et l'interaction.

MODALITÉ ASSISTANCE TECHNIQUE

Une équipe est à votre disposition pour vous accompagner dans la résolution de tout problème technique ou pour vous guider afin d'optimiser votre expérience de consultation de la formation ou d'interaction avec votre

formateur.

Support technique : possibilité de contacter le support technique par email directement sur la plateforme / délais de réponse par email sous 48h maximum, jours ouvrés

L'équipe est également joignable par téléphone au 04 77 39 99 02 ou par email support@suivremaformation.fr du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h.

TRAVAUX ET ÉVALUATION

Travaux et évaluation intermédiaire

- Tests d'évaluation et de progression
- Exercices en lignes
- Echanges avec le formateur

Travaux et évaluation finale

• Pour les formations : passage d'une certification en ligne ou en centre selon la certification et le bénéficiaire • Pour les bilans de compétence : remise de la synthèse de fin de bilan de compétence

MOYENS TECHNIQUES

- Mise en place d'une plateforme de formation avec un compte utilisateur et mot de passe selon la formation choisie
- Mise en place d'heures de mentorat réalisées en lien avec un formateur sur une plateforme de visionconférence ou par téléphone
- Echanges d'emails et échanges téléphoniques

MODALITÉS D'ACCÈS

Toutes nos formations nécessitent un entretien préalable pour remplir votre recueil de besoin.

Nous vous proposons ainsi un entretien téléphonique avec un conseiller en formation au 04 11 93 18 70, de 9h à 18h pour vous accompagner dans le choix et l'adaptabilité de votre formation.

ACCESSIBILITÉ

Nos formateurs s'engagent dans une démarche d'accessibilité maximale et nous mettons à votre disposition un référent dédié à l'accessibilité pour répondre à vos besoins.

DÉLAI D'ACCÈS

12 jours après inscription

Contacts : Publika
152 rue orion
34570 Vailhauques
04 67 27 01 71

Dans le cadre de la vente de prestations éligibles au Compte Personnel de Formation (CPF), elles s'engagent à respecter les 10 engagements suivants :

- ① **Je suis titulaire de la certification Qualiopi** comme condition préalable à la promotion et la vente de prestations éligibles au CPF, à compter du 1er janvier 2022
- ② Dans le cadre d'une formation certifiante, je garantis que :
 - ▶ **Je suis propriétaire de la certification professionnelle visée ou je dispose de l'accord écrit de son propriétaire**
 - ▶ Je mets tout en oeuvre pour que l'apprenant ayant suivi une formation certifiante au sein de mon organisation soit en mesure de passer sa certification
- ③ **Je présente mon offre avec loyauté, quel que soit le support de communication** (site web, mailing, démarchage téléphonique, affichage, etc.), en m'interdisant d'attirer ou d'induire en erreur le consommateur par :
 - ▶ La mise en évidence d'une prétendue gratuité de tout ou partie de la prestation
 - ▶ La mise en évidence de cadeaux à la clientèle (ex : ordinateur, tablette, etc.)
 - ▶ Le non-respect des règles d'utilisation de la marque, de la charte ou du logo MonCompteFormation, en particulier par une exploitation sans rapport avec une offre clairement identifiée et effectivement éligible au CPF
 - ▶ L'usurpation de toute représentation des pouvoirs publics (Marianne, logo ministériel, etc.) ou tout autre signe ou symbole institutionnel dans le seul but de faire naître une ambiguïté sur mon identité réelle
- ④ **Je maîtrise le recours à la sous-traitance dont je suis le garant** quel qu'en soit son objet et en particulier :
 - ▶ Je m'interdis, et interdis à tous mes partenaires, toute pratique agressive ou trompeuse de démarchage commercial
 - ▶ J'interdis à mon sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance

- ⑤ **Je fournis au consommateur toutes les garanties contre l'usurpation de son numéro de Sécurité sociale ou de son Compte personnel de formation** et je m'interdis, en particulier, d'usurper les identifiants d'un tiers pour utiliser son compte
- ⑥ **J'informe au préalable des frais pris en charge par le Compte personnel de formation** et des éventuels frais additionnels
- ⑦ **Je facilite la recherche sur MonCompteFormation en ne dupliquant pas les actions similaires de mon catalogue** dans le seul but d'optimiser mon positionnement dans le moteur de recherche dont la Caisse des dépôts et consignations assure la neutralité
- ⑧ **Je prévois des modalités d'évaluation en amont de la formation** pour adapter le cas échéant la prestation aux besoins de la personne
- ⑨ Dans le cadre d'une action de formation en tout ou partie à distance, **je garantis** :
 - ▶ **Une assistance technique et pédagogique** appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours
 - ▶ **Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques** à effectuer à distance et leur durée moyenne
 - ▶ **Des évaluations** qui jalonnent ou concluent l'action de formation
- ⑩ **Je propose à tout client consommateur le recours amiable et gratuit au service de la médiation** de la consommation, en cas de litige