

Titre Professionnel Vendeur Conseil en magasin Référentiel formation

Le (la) vendeur(se)-conseil en magasin exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits et des services nécessitant une vente conseil en face à face.

Il (elle) assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations concernant généralement des produits non alimentaires, auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels qu'il (elle) accueille sur son lieu de vente. Il (elle) participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Il (elle) effectue des opérations de vente en face à face de produits ou de prestations de services au cours desquelles il représente son entreprise en respectant la politique commerciale définie. En tant qu'interlocuteur(trice) privilégié(e) des clients, il(elle) reçoit et traite les réclamations de ces derniers.

Généralement intégré(e) au sein d'une équipe, il (elle) applique la politique commerciale de son entreprise et respecte les règles d'hygiène et de sécurité. Il (elle) adapte un comportement approprié au contexte commercial dans lequel il (elle) évolue en termes d'accueil, de conseil et de fidélisation de la clientèle. Il (elle) met en œuvre son sens de l'organisation et peut faire des propositions pour améliorer la mise en valeur des produits et l'évolution des assortiments. Il (elle) contrôle en permanence la réalisation de ses objectifs de vente fixés par sa hiérarchie. Par son action au quotidien, il (elle) participe à la mise en œuvre de la RSE (*) en associant les aspects économiques du développement durable.

Activités types	Compétences
1. Vendre en magasin des produits et des prestations de services	C1- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin C2- Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client C3- Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise
2. Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente	C4- Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation C5- Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés C6- Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente

Objectifs pédagogiques

Former les vendeurs (ses) conseil des magasins textile-mode-cuir.

Public

Jeunes et salariés de l'entreprise, motivés par les métiers de la vente

Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Apports théoriques avec contenus adaptés au secteur d'activité
- Simulations, mises en situation
- Exercices, études de cas avec restitution orale

Parcours de formation

Activités types	Modules de formation	Durée en heures
CCP « Vendre en magasin des produits et des prestations de services »	Module 1 : La formation, le métier de VCM et son environnement	175 H
	Module 2 : Les techniques de vente	
	Module 3 : Le traitement des réclamations	
CCP « Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente »	Module 4 : La valorisation de l'offre produit	77 H
	Module 5 : L'animation commerciale du point de vente	
	Module 6 : Les fondamentaux de la gestion commerciale	
Commun aux 2 CCP	Module 7 : L'environnement réglementaire	28 H
Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle	Méthodologie	49 H
	Informatique	
Total		329 H

2 modules complémentaires :

- Préparation à la session de validation (21 H)
- Session de validation (35 H)

Certificat de Compétences Professionnelles « Vendre en magasin des produits et des prestations de services »

Module 1 : La formation, le métier de VCM et son environnement

- Présentation et déroulement de la formation
- Métier de VCM et panorama de la distribution

Module 2 : Les techniques de vente

- Attentes et comportement du consommateur
- Techniques de vente
- Connaissances produits textile – habillement
- Connaissances produits cuir – chaussure – maroquinerie
- Tendances de mode
- Le cross canal

Module 3 : Le traitement des réclamations

- Fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Traitement des réclamations
- Gestion des situations difficiles, des conflits

Certificat de Compétences Professionnelles « Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente »

Module 4 : La valorisation de l'offre produit

- Assortiment
- Implantation, mise en rayon
- Théâtralisation
- Suivi et mesure

Module 5 : L'animation commerciale du point de vente

- Techniques d'animation et de promotion
- Mise en oeuvre d'une opération commerciale
- Suivi et contrôle d'une opération commerciale

Module 6 : Les fondamentaux de la gestion commerciale

- Calculs commerciaux
- Indicateurs de gestion

Commun aux 2 CCP

Module 7 : L'environnement réglementaire

- Hygiène et sécurité, gestes et postures
- Produits, ventes, soldes et promotions
- RSE / Développement durable

DSPP – 49 H

- Méthodologie
- Informatique