

FORMATION METIER - POEC

FORMATION METIER - ALTERNANCE

FORMATION MÉTIER – QUALIF

PARCOURS SUR MESURE

## VENDEUR / CONSEILLER DE VENTE

PARCOURS DE 399 HEURES À TOULOUSE DU 05/12/2024 AU 07/03/2025



### PUBLICS CONCERNÉS

Demandeurs.se d'emploi inscrit.e.s

#### PRÉ-REQUIS :

- Sens du contact et de l'accueil client
- Curiosité pour les nouvelles technologies
- Bon niveau d'expression orale
- Rigueur et sens de l'organisation
- Sens de l'animation
- Avoir un projet professionnel en lien avec les débouchés de la formation

### OBJECTIFS

1. Développer sa posture professionnelle et son aisance relationnelle
2. Proposer une expérience client phygitale optimale
3. Réaliser des « ventes conseil » pour satisfaire et fidéliser le client
4. Participer à la gestion des stocks, du magasin et de l'activité commerciale

#### DÉBOUCHÉS À L'ISSUE DU PARCOURS :

Vendeur.se omnicanal.e, Conseiller.e de vente, Vendeur.se magasin, Vendeur.se conseil...

#### ÉVOLUTIONS POSSIBLES :

Responsable de rayon, Adjoint.e de magasin, Responsable de magasin...



## BLOC 1 POSTURE PROFESSIONNELLE ET AISANCE RELATIONNELLE – 35 H + transverse

- Marketing de soi : travailler l'image de soi et la valorisation personnelle pour gagner en crédibilité et en cohérence (posture, style vestimentaire...)
- Prendre la parole en public de manière claire et convaincante
- Communication interpersonnelle : adapter sa posture à son interlocuteur et aux codes sociaux de l'entreprise, perfectionner son assertivité
- Gestion du stress : faire bonne impression lors de l'arrivée en entreprise, face au client ou dans une situation anxiogène
- Organisation personnelle : gérer son temps et ses priorités
- Co-construction d'un guide des bonnes pratiques « Posture professionnelle 5 étoiles en toutes circonstances »

## BLOC 2 DÉPASSER LA RELATION CLIENT : PROPOSER UNE EXPÉRIENCE CLIENT PHYGITALE OPTIMALE – 84 H

### 2.1 Participer à l'optimisation des conditions d'accueil du client omnicanal (42 heures)

- Les fondamentaux du merchandising, balisage et parcours client
- Marketing sensoriel et expérientiel : mode d'emploi
- Comprendre le phygitale et les outils numériques physiques du magasin
- L'expérience client phygitale dans le point de vente
- Le parcours client en amont et en aval de la visite physique : acquisition, nursing, fidélisation : créer un plan d'actions commerciales et un tunnel de vente ubiquitaire (omnicanal) intégrant les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation
- Le rôle de l'humain et des valeurs de l'entreprise dans l'expérience client en magasin : sincérité, solidarité et soutien aux acteurs locaux, accompagnement personnalisé du client, facilitation et gain de temps...
- Showrooming, webrooming: savoir s'adapter aux comportements du consommateur omnicanal
- Assurer la qualité de l'expérience client en Click&Collect (remise de commandes...)

### 2.2 Gérer efficacement les situations courantes (42 heures)

- Le Welcomer : assurer l'accueil physique pour une expérience client réussie
- Différencier son approche selon la situation : nouveau client, client connu, client habituel...
- Personnaliser la relation client
- Aller au-delà de la demande du client et cerner le véritable besoin (découverte et techniques de questionnement, écoute active)
- Méthodologie et éléments clés d'une réponse client pertinente (réponse immédiate, faire patienter le client, mise en relation avec un autre interlocuteur, prise d'informations complémentaires en vue d'une réponse différée...)
- Adapter sa communication interpersonnelle en fonction du profil et du comportement du moment de son interlocuteur
- Savoir accompagner, orienter, réorienter le client
- Gérer les clients difficiles (réclamations, insatisfactions...)

## BLOC 3 RÉALISER DES « VENTES CONSEIL » POUR SATISFAIRE ET FIDÉLISER LE CLIENT – 77 H

- De la prise de contact à la conclusion de la vente : les fondamentaux des techniques de vente
- Intégrer les enjeux de la vente multicanale et des nouveaux comportements d'achat (BtoB et BtoC)
- Découverte client et techniques de questionnement
- Adapter son comportement aux motivations de l'acheteur
- Accompagner dans la démonstration ou l'essayage
- Techniques d'annonce de prix
- Traitement des objections
- Gestion de l'indécision
- Techniques de conclusion et accélérateurs de décision
- Techniques de négociation (subie, provoquée...)

Dont :

Formation : 329 H

Stage en entreprise : 70 H

## FINANCEMENT

Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective

(POEC), 100 % financée

Cette action bénéficie du soutien du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)

## CONDITIONS D'ADMISSION

Candidature via une plateforme dédiée

Participation à une réunion d'information

Test de motivation / projet

Test de culture commerciale

Test de culture numérique

Entretien individuel

## DÉLAIS D'ACCÈS

Variable selon dispositif de financement – Nous contacter

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Blended learning : 70% présentiel / 30%

distanciel (adaptable selon situation sanitaire)

Ateliers training / mises en situations

Co-working

Pédagogie inversée

Outils numériques d'animation

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratiques / Mises en situation

Études de cas

Soutenance finale

Certificat Voltaire



## Référente pédagogique :

Mme Vanessa GUYARD

[toulouse@evocime.com](mailto:toulouse@evocime.com)

## Référentes administratives :

Mme Sylvie AUPRINCE / Mme Barbara

DUHALDE [toulouse@evocime.com](mailto:toulouse@evocime.com)

## Accessibilité :

Nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour tous besoins spécifiques, merci de contacter notre

## Référente Accessibilité :

Mme Géraldine PINSON

[accessibilite@evocime.com](mailto:accessibilite@evocime.com)

# PROGRAMME

- Le rebond informationnel et/ou commercial gagnant : la vente additionnelle comme réflexe commercial
- Réaliser les encaissements et fidéliser
- Les spécificités du service consommateur, du SAV, du service commandes, du support technique : les comportements attendus et les outils spécifiques
- Communiquer à l'oral et à l'écrit de manière professionnelle (respect du client, distance, élégance) – *Préparation de la certification Voltaire*

## BLOC 4 PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS ET DU MAGASIN – 49 H

- Participer à la mise en rayon ou en vitrine
- La surface de vente en 360° : animer le merchandising magasin
- Techniques de zoning et de gestion des flux clients
- Participer à l'animation des événements commerciaux (soldes, braderie, ventes privées...)
- Participer au bon état du magasin, du rayon et des stocks (participation aux inventaires, approvisionnement des rayons, propreté de la surface de vente, suivi des stocks...)
- Participer à la gestion de la livraison à domicile et du Click&Collect
- La démarque inconnue : causes, calcul et moyens de lutte et de prévention
- Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente

## BLOC 5 GRAND HACKATHON INNOVATION & RELATION CLIENT (transverse blocs 1 à 4) – 14 H

**Objectifs :** Mettre en application les différentes **compétences techniques** acquises au cours du cursus (conquête et expérience client, communication...), ainsi que les **compétences comportementales** (ou *soft skills*) indispensables dans les fonctions en lien avec le commerce et la vente (gestion du stress, respect des délais, capacité à travailler de manière collaborative...).

## BLOC 6 COMPÉTENCES EMPLOYABILITÉ / PACK ASCENSION – 70 H

- Construire son plan d'actions de recherche d'emploi
- Le PITCH – Convaincre en 5 minutes : valoriser ses savoir-faire / qualités / expériences
- Construire son E-réputation
- Valoriser ses compétences sur Internet (réseaux sociaux, jobboards...)
- Activer et développer son réseau on- et offline
- Mettre en place et exploiter une veille professionnelle sur les évolutions du secteur et des attentes de clients
- Mettre en œuvre un plan de prospection : actions terrain « A la rencontre des entreprises », destinées à sourcer les besoins des entreprises en termes de recrutement dans le secteur visé et se provoquer des opportunités en étant force de proposition
- Techniques de prise de rendez-vous + action Appels réels coachés
- Training entretien de recrutement et questions difficiles
- Coaching individualisé

FORMAT



# 399 heures

Dont :

Formation : 329 H

Stage en entreprise : 70 H

### VALIDATION

Certificat de

Attestation de compétences

Certificat Voltaire ([RS5199](#)) / *Certificateur :*

Woonoz / *Date d'enregistrement : 29/05*



### CHIFFRES 2023

Taux de satisfaction des stagiaires : 93 %

Taux de retour à l'emploi à 6 mois : 75 %

*Certification Voltaire :*

Taux de présentation à l'examen : 91 %

Taux d'obtention de la certification :

94 % des candidats présents à l'examen

Mise à jour du 07/10/2024



#### Référente pédagogique :

Mme Vanessa GUYARD  
[toulouse@evocime.com](mailto:toulouse@evocime.com)

#### Référentes administratives :

Mme Sylvie AUPRINCE / Mme Barbara  
DUHALDE [toulouse@evocime.com](mailto:toulouse@evocime.com)

#### Accessibilité :

Nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour tous besoins spécifiques, merci de contacter notre

#### Référente Accessibilité :

Mme Géraldine PINSON  
[accessibilite@evocime.com](mailto:accessibilite@evocime.com)

Candidatures via notre plateforme dédiée : [cliquez ici !](#)