

COMMERCE-VENTE

Vendeur Conseiller Commercial

DURÉE ET DATES

Vernon : 09/11/2020 au 28/05/21

Pont Audemer : 23/11/20 au 10/06/21

Evreux : 29/09/20 au 21/04/21

560 heures en centre dont 98h à distance, 385 heures en entreprise.

PUBLIC

- Demandeur d'emploi
- Salarié d'entreprise
- Accessible aux personnes handicapées

PRÉREQUIS

- Etre titulaire d'un niveau V validé ou nouvelle orientation à l'issue d'une seconde menée à son terme ou justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans les métiers de la relation clients.
- Avoir un projet validé dans le commerce, idéalement par le biais d'une PMSPM (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel) ou par des enquêtes professionnelles ou par des expériences personnelles ou professionnelles réussies
- Permis B indispensable
- Esprit de service, goût pour le commerce, contact clientèle,
- Disponibilités, intérêt pour le travail en équipe, résistance physique, souci de l'hygiène.

CERTIFICATION / OPTION

Titre Négoventis, inscrit au RNCP de niveau IV « diplôme Vendeur Conseiller Commercial ».

Evaluation en contrôle continu.

COÛT

Région Normandie pour les demandeurs d'emplois avec co-financement Union Européenne, Fonds Social Européen en cas d'éligibilité de l'action.

Financement individuel : 5152€

RÉMUNÉRATION

Nous consulter (possibilité de bénéficier d'une rémunération par la Région Normandie/FSE sous conditions).

Parc d'activités de la Forêt

461, rue Henri Becquerel - 27091 Evreux Cedex 9

02 32 28 70 50 - formation-eure@normandie.cci.fr

formation.eure.cci.fr

Objectifs de la formation

- Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de Vendeur Conseiller Commercial.
- Valider le Titre Négoventis, inscrit au RNCP de niveau IV « diplôme Vendeur Conseiller Commercial ». Il se décompose en quatre blocs de compétences.
- Permettre d'augmenter l'employabilité, la rapidité d'exécution, l'autonomie des stagiaires, les aider à être davantage en phase avec les exigences des employeurs, les aider à s'insérer plus aisément sur le marché de l'emploi.

Moyens pédagogiques et techniques

- Salles de formation permettant d'accueillir des groupes de 10 à 20 personnes équipées de tableaux interactifs et /ou vidéoprojecteurs et de mobilier.
- Espace dédié à l'apprentissage du métier (gondoles, caisse enregistreuse, tablette numérique, produits et équipements).
- Salle informatique pour le déploiement d'une pédagogie innovante (serious games, MOOC, quizz...) et pour travailler sur les logiciels métier.
- Espaces de travail pédagogique coworking, favorisant le travail pédagogique en mode projet.
- Bureau pour mener des entretiens.
- Accès WIFI sécurisé est accessible pour tous les apprenants sur demande
- Plateforme Its learning : Pour les apprentissages à distance et pour les compléments de cours.

Encadrement

Une responsable formation qui supervise la mise en œuvre et le bon déroulement de l'action de formation, un coordinateur assure le suivi des actions commerce et un formateur référent est l'interlocuteur privilégié des apprenants sur l'action de formation, outre le service administratif et les assistantes dédiées au groupe.

Suivi et évaluation

Un formateur référent est chargé du suivi des parcours individualisés de formation, des évaluations prévues par le référentiel de certification, remédiation en cas de besoin, et un accompagnement personnalisé.

Retrouvez les Conditions Générales de Vente sur chaque page formation

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Bloc	Durées	Contenu
BLOC A : Promouvoir, conseiller et vendre	198H	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter un comportement professionnel. • Se tenir informé des évolutions des ventes. • Participer à la promotion des produits/services commercialisés, - actualiser ses connaissances sur les produits et services • Adapter sa communication en fonction de son contexte • Questionner le client, afin d'obtenir des informations sur son profil et ses besoins. • Conseiller le client sur les prestations les plus adaptées à ses besoins en prenant en compte ses remarques et objections.
BLOC B : Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente	77H	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la quantité et la qualité des marchandises réceptionnées au regard du bon de commande établi, avant de les stocker ou de les présenter en magasin. • Effectuer l'étiquetage des produits et la pose d'antivols, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles. • Réaliser le réassort des rayons
BLOC C : Conduire des entretiens téléphoniques	49H	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir sa concentration durant la conduite des entretiens, • Entrer en relation avec son interlocuteur, en suivant le protocole défini afin d'établir un climat de confiance. • Gérer son stress et ses émotions • Identifier le script à utiliser afin d'adapter la conduite de l'entretien à réaliser. • Dérouler les différentes étapes de l'entretien en respectant les consignes données et le temps imparti. • Prendre en compte les axes d'amélioration demandés.
BLOC D : Réaliser des actions de prospection	63H	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser les actions à mener • Recueillir des informations sur les prospects/clients • Qualifier le fichier clients • Préparer les prises de rendez-vous à réaliser et les outils à utiliser. • Décrocher des rendez-vous, lors de la mise en œuvre des actions de prospection. • Effectuer le reporting des actions de prospection
Acquérir des notions de base en anglais pour communiquer efficacement avec les clients étrangers.	35H dont 21H à distance	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et dialoguer avec un client étranger en anglais : • Renseigner un client • Formuler des conseils et des suggestions • Donner des indications, des explications ou des instructions • Communiquer par téléphone • Répondre à une demande • Reformuler un message, une conversation • Développer le vocabulaire et les expressions commerciales
Acquérir plus d'aisance et de fluidité à l'oral dans les situations professionnelles		
Accueil, suivi des dossiers, TRE communication, compétences numériques et informatiques, examens	138h	

- Responsable Formation :
Martine BENEULT - martine.beneult@normandie.cci.fr
- Contacts :
Isabelle MORIN - 02 32 28 70 04 - isabelle.morin@normandie.cci.fr