

## PROGRAMME DE FORMATION : Titre professionnel conseiller de vente (Niveau 4) spécialisation en produits biologiques

### PRÉSENTATION

#### PRE-REQUIS :

- Aucun prérequis

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Sous l'autorité de son responsable hiérarchique, le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal, il/elle assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels.

Il/elle prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet.

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 actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents.

Il/elle réceptionne ou participe à la réception des marchandises et prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients.

Il/elle dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et maintient le rayon dans un état marchand.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés et suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits.

Il/elle est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes et il analyse et évalue son activité commerciale ainsi que ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

Il/elle illustre les avantages du produit et du service associé et adopte une posture d'expert conseil.

Il/elle effectue la découverte des besoins afin de conclure la vente.

#### LA SPECIALISATION EN PRODUITS BIOLOGIQUES :

- Rayon frais (beurre, fromage...)
- Rayons sec (céréale, farine, sucre, pâtes, riz, légumineuse, confiture, café, thé, miel, petit-déjeuner...)
- Liquides (boissons non alcoolisées, boissons alcoolisées, boissons végétales, huile, vinaigre...)
- Fruits et légumes
- Non alimentaire (produits d'entretien, hygiène, beauté...)

#### PARTICIPANTS A LA FORMATION :

- En contrat d'apprentissage : les jeunes entre 16 et 29 ans ;
- En contrat de professionnalisation : Les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans inscrits à Pôle Emploi ;
- Demandeurs d'emploi ;
- Personnes en situation handicap.

#### METHODES MOBILISEES :

- Nombre de participants : Minimum 6 - maximum 12.
- Cours collectifs en face à face : utilisation de supports de cours théoriques, utilisation d'ordinateur et de vidéoprojecteur, utilisation de PowerPoint, études de cas spécifiques, visites sur sites de production, simulations de vente, interventions de professionnels, réalisation de QCM d'évaluation, sketch de vente.

#### UNE EQUIPE DE FORMATEURS EXPERIMENTES :

- Une formatrice en communication ;
- Un manager métier Fruits et Légumes ;
- Un formateur en juridique ;
- Une ancienne responsable en magasin bio ;
- Une formatrice en anglais ;
- Une naturopathe ;
- Un formateur en hygiène et sécurité ;
- Un ancien responsable de magasin en charge des DF ;
- Un responsable secteur frais, sec, FL en GSA ;
- Une responsable pédagogique en charge des DF.

#### DUREE & LIEU DE LA FORMATION :

- Durée de la formation : 12 mois.
- Nombre d'heures de formation : 469 heures de formation
- Lieu de la formation : Centre de formation TREMLIN 84 - 813 Chemin du Périgord, 84130 LE PONTET

#### MODALITES D'ACCES A LA FORMATION :

- Etude des candidatures et du CV candidat, présentation collective, tests, entretien(s) individuel(s).
- Les dossiers de candidatures peuvent être étudiés jusqu'à 1 mois après le début de la formation.

### COÛT DE LA FORMATION :

- Formation prise en charge par l'OPCO.

### DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par heure de cours.
- Remise en main propre ou envoi par courrier du diplôme obtenu.

### REMUNERATION :

- En contrat d'apprentissage : Variable en fonction de l'âge (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2918>)
- En contrat de professionnalisation : Variable en fonction de l'âge (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15478>)

### MODE D'EVALUATION POUR L'EXAMEN :

- Examen final organisé par l'Education Nationale en centre d'examen.

### DEBOUCHES ET PERSPECTIVES :

- Signature d'un contrat en CDI avec l'entreprise d'accueil (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32360/#ancre8>)
- Conseiller clientèle
- Vendeur(se) expert
- Vendeur(se) conseil
- Vendeur(se) technique
- Vendeur(se) en atelier de découpe
- Vendeur(se) en magasin
- Magasinier(ère) vendeur
- Tout diplôme de niveau 5 (Bac+2)

### BLOC DE COMPETENCES, EQUIVALENCE, PASSERELLE :

- En cas de réussite à l'examen : obtention du titre professionnel Conseiller de vente de niveau 4 (niveau Bac), attestation de formation et une attestation de spécialisation en produits biologiques.
- En cas d'échec à l'examen : attestation de formation fournie

### MODE D'EVALUATION EN COURS DE FORMATION :

- En entrée en formation : Test d'entrée ;
- En cours de formation : Vous serez évalué au cours de chaque semestre à l'écrit et à l'oral sur les modalités et objectifs de l'examen final avec délivrance d'un compte-rendu par semestre ; examens blancs ;
- En fin de formation : Oraux organisés par le centre de formation.

### REGLEMENT D'EXAMEN :

<u>EPREUVES</u>	<u>FORME</u>	<u>DUREE</u>
Mise en situation professionnelle (en amont, le candidat choisit un univers)	Oral	2h
Entretien technique	Oral	30 minutes
Questionnement à partir de production(s)	Oral	1h10
Entretien final	Oral	15 minutes
<b>Total</b>		<b>3h55 minutes</b>

COMPETENCES	TÂCHES
<b>Bloc de compétences 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal</b>	
<i>Assurer une veille professionnelle et commerciale</i>	Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité, Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'unité marchande, Identifier les méthodes de veille informationnelle, Diffuser l'information, Synthétiser les informations ...
<i>Participer à la gestion des flux marchands</i>	Effectuer une réception de marchandise, Effectuer une préparation de commande pour le client, Participer aux inventaires, Mettre à jour les stocks à l'aide d'outils de traçabilité, Utiliser les matériels de stockage et de manutention ...
<i>Contribuer au merchandising</i>	Assurer la manutention des produits, en respectant la sécurité des personnes et des biens, Baliser un linéaire en utilisant la chartre signalétique de l'enseigne, Suivre les plannings de point de vente, Utiliser un planogramme, Maintenir une présentation conforme et une présentation attractive ...
<i>Analyser ses performances commerciales et en rendre compte</i>	Décliner un objectif global en sous-objectifs, Analyser les étapes du processus de vente, Identifier et proposer les mesures correctives à mettre en place, Compléter régulièrement les tableaux de bord, Utiliser les outils de suivi d'activité et de résultats de l'unité marchande...
<b>Bloc de compétences 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal</b>	
<i>Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image</i>	Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles, Veiller à son image de marque, Réaliser un argumentaire, Utiliser les réseaux sociaux, les forums et les blogs, Prospecter sur les réseaux ...
<i>Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente</i>	Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap, Améliorer ses performances, Analyser un entretien de vente, Détecter les besoins des clients pour proposer le produit adapté, Argumenter et traiter les objections des clients ...
<i>Assurer le suivi de ses ventes</i>	Relancer le prospect ou client, Mobiliser les ressources de l'unité marchande pour la satisfaction du client, Pratiquer l'écoute active et les techniques du questionnement face à un interlocuteur, Mener un entretien dans le cadre d'un suivi clientèle, Identifier la cause des réclamations, des litiges et les traiter dans le respect des procédures de l'unité marchande ...
<i>Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client</i>	Réaliser un argumentaire, Mener un entretien dans le cadre d'une action de fidélisation, Mettre en place une offre commerciale de fidélisation du client, Suivre les statistiques de la satisfaction clientèle, Diffuser l'offre commerciale en utilisant les différents canaux de l'unité marchande ...
<b>Compétences transversales</b>	
<i>Communiquer</i>	Participer aux échanges avec ses collaborateurs, Maîtriser sa communication verbale et non-verbale dans des situations à potentiels conflits, Développer ses idées.
<i>Adopter un comportement orienté vers l'autre</i>	Intégrer la relation client dans son activité quotidienne (écouter avec bienveillance, prendre en compte les besoins des clients et y répondre efficacement) Approvisionner les rayons, Proposer ses services pour les guider dans leurs achats ...
<i>Mobiliser les environnements numériques</i>	Sélectionner les applications et les logiciels en fonction de ses besoins, Produire du contenu (tableau de bord), Interagir sur les réseaux sociaux ...

## CONTACT

### Nous contacter :

Mail (information) : [contact@tremplin84.fr](mailto:contact@tremplin84.fr)

Mail (inscription) : [vendeurconseilbio@tremplin84.fr](mailto:vendeurconseilbio@tremplin84.fr)

Mail (Réfèrent handicap) : [noemietruc.tremplin84@gmail.com](mailto:noemietruc.tremplin84@gmail.com)

☞ Ce Titre professionnel se prépare en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**

☞ En cas de **demande d'individualisation** de parcours de formation, merci de contacter l'accueil du centre de formation (par téléphone, par mail ou par courrier).

☞ En cas de **handicap** ou de **troubles d'apprentissage** contacter la référente handicap. (Mme Noémie TRUC, par téléphone, par mail ou par courrier)