

Vendeur Conseil Omnicanal

Réseau Negoventis

DIPLÔMANTE

APPRENTISSAGE

PROFESSIONNALISATION

Objectif de formation

À l'issue de la formation, le candidat est en capacité de faire face à une clientèle informée et exigeante, d'argumenter et d'adapter son discours en fonction du besoin de sa clientèle, et de la conseiller. Il exerce son activité au sein d'entreprises commerciales, industrielles et agricoles de services ou de plateforme en ligne. Il travaille sous la responsabilité d'un chef de rayon, d'un responsable de magasin, d'un commerçant ou d'un responsable de développement des ventes et peut également assurer la fonction d'assistant auprès d'un attaché commercial.

Programme

COMPETENCES

Bloc 1 - Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

Préparer la réalisation d'actions de prospection numériques et téléphoniques

Procéder à la diffusion massive ou ciblée via les canaux numériques (emailing, sms, réseaux sociaux...) de messages à caractère informatif sur l'offre produits/services de son entreprise / Conduire des entretiens de prospection téléphonique / Prendre en charge le client sur les différents canaux jalonnant le parcours d'achat (physique, téléphonique, numérique) Contribuer à la qualité de l'expérience client sur les différents canaux de distribution de l'entreprise / Participer à l'entretien de la relation avec les clients via les canaux numériques (email, sms, application mobile...) en aval de leur acte d'achat / Traiter les réclamations formulées après-vente par les clients / Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés / Rendre compte régulièrement à son responsable du résultat des actions menées

Bloc 2 - Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

Opérer la réception des marchandises destinées à la vente / Préparer la mise à disposition des produits en rayon / Disposer les produits dans les linéaires et différents supports d'exposition / Positionner les différents supports de communication commerciale physiques et numériques / Réaliser le réassort des rayons / Entretenir le bon ordonnancement et la propreté des rayons / Participer à la réalisation des inventaires des produits en rayons et en stocks

Bloc 3 - Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

Intégrer les objectifs de vente de son unité commerciale au niveau individuel et collectif / Actualiser ses connaissances sur les produits et services commercialisés par son entreprise ainsi que par la concurrence / Adapter sa communication lors de la prise de contact avec le client / Questionner le client sur son intention d'achat et son contexte

Approfondir l'exploration de la connaissance du client / Rechercher les produits/services correspondant aux attentes du client et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution / Présenter au client les produits/services correspondant à ses attentes et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution / Développer un argumentaire personnalisé et adapté au client / Evaluer la pertinence de la poursuite de l'entretien de vente / Conclure la vente avec le client / Réaliser l'encaissement du règlement du client au moyen d'un terminal de paiement informatisé mobile

Infos pratiques

Type de formation

Formation alternance

Public cible

Tout public

Durée

1 Année dont 441 Heures en centre 1379 Heures en entreprise

Tarif(s) net de taxe

Alternance : formation rémunérée et coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise

Adresse

Brest - IFAC Campus des Métiers

465 rue de Kerlaurent,
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

<http://www.ifac-brest.fr/>



Des formations



Les points forts de la formation

- Aide à la recherche d'entreprise (coaching).
- Mise en relation avec des entreprises (job dating).

Les conditions d'admission

Prérequis

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP) ou une année de seconde menée à son terme ou justifier d'au moins 3 années d'expérience professionnelle.

➔ **Niveau d'entrée** : CAP, MC, BEP - Niveau 3

➔ **Niveau de sortie** : BAC - Niveau 4

Modalités d'entrée

Dès janvier dossier de candidature à retirer auprès de nos services.

Rendez-vous avec un conseiller en formation /étude du dossier de candidature/positionnement/signature d'un contrat d'alternance.

Délais d'accès à la formation, entrée uniquement à la date du démarrage de la formation.

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Contribuer à l'animation de la relation clients multicanale / Collaborer à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente / Conseiller le client / Réaliser des ventes dans un contexte omnicanal

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Le diplôme peut être obtenu en formation continue (par blocs séparés) et initiale (dans son intégralité). En plus des évaluations de modules et de blocs, le référentiel intègre aussi une dimension professionnelle évaluée systématiquement à travers une note attribuée par le professionnel et la notation d'un rapport d'activité et d'une soutenance. Validation partielle par blocs de compétences possible, capitalisable sur 5 ans.

Modalités pédagogiques

Une équipe pédagogique de formateurs expérimentés, tous issus du monde de l'entreprise. Formation en lien direct avec le monde professionnel, interventions de chefs d'entreprises, projets « terrain » en collaboration avec les acteurs économiques, apports théoriques, exercices, mises en situations ...

Perspectives métiers

Vendeur en équipement du foyer / Vendeur en accessoires de la personne / Commercial sédentaire / Commercial auprès des particuliers / Téléconseiller / Télévendeur...

Pour en savoir plus sur le métier, les formations, les évolutions possibles dans la filière professionnelle et les potentialités d'embauche en Bretagne, rendez-vous sur le site CLEOR BRETAGNE en cliquant sur : <https://cleor.bretagne.bzh/>

Poursuite d'études

La formation vise une insertion professionnelle optimisée. La poursuite d'études est néanmoins possible : BAC +2 Gestionnaire d'unité commerciale ; BAC +2 Attaché commercial ; BTS MCO Management commercial opérationnel ; BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 27/03/2024

Intitulé : Vendeur Conseil Omnicanal - CCI

FRANCE

Code RNCP : 36865 - décision du 29-09-2022

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contact



SERVICE développement et promotion

ifac@ifac-brest.fr

IFAC Campus des Métiers Brest - N° SIRET 130 022 932 00086 - N° d'activité 53290897729
465 rue de Kerlaurent, BP 30037, Guipavas - 29801 Brest cedex 9
Tél. : 02 29 00 60 60 - ifac@ifac-brest.fr - <http://www.ifac-brest.fr/>

Les sessions



Brest cedex 9

- [Nous contacter](#)