



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



OCF-EST

OBJECTIFS - COMPÉTENCES - FORMATION

2024



**TITRE PROFESSIONNEL
CONSEILLER DE VENTE**

À PROPOS D'OCF EST



OCF EST est un **Centre de Formation d'Apprentis** situé à Strasbourg.

Nous proposons des **formations en alternance** et mettons un point d'honneur à mettre en place un **suivi de qualité pour chaque étudiant**.

En optant pour OCF-EST, vous faites le choix d'intégrer une équipe bienveillante au sein d'un environnement professionnel structuré.

Nos programmes sont conçus pour **répondre aux exigences actuelles du marché de l'emploi**, garantissant ainsi une formation pertinente et adaptée.

Notre **équipe pédagogique** se distingue par son engagement à vous écouter et à rester constamment disponible pour vous accompagner. La diversité de nos formations témoigne de notre capacité à nous ajuster à toutes les demandes spécifiques.

Nos **intervenants** apportent leur **expertise**, enrichissant les référentiels de formation. Sélectionnés pour leurs qualifications académiques et leurs expériences pratiques, **nos formateurs allient bienveillance, sens de l'écoute, pédagogie innovante et empathie**, contribuant ainsi à la valeur fondamentale de l'apprentissage des savoirs être professionnels.

En parallèle, l'équipe administrative s'engage à offrir un **accompagnement individualisé avant, pendant et après** le parcours de chaque alternant, assurant une prise en charge complète de votre développement professionnel.

92,3%

des élèves du
Titre Professionnel
Conseiller en vente
sont satisfaits de leur
formation

Nos objectifs



- Former des professionnels responsables et rayonnants au sein d'un environnement exigeant.
- Offrir un soutien continu, avant, pendant et après la formation, pour accompagner pleinement les apprenants.
- Préparer les apprentis à exceller tant dans les examens que dans le développement des compétences interpersonnelles indispensables au métier, épanouissant ainsi leur parcours professionnel.



TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE

✓ EN ALTERNANCE

✓ RÉMUNÉRÉE

✓ CERTIFIÉE PAR L'ÉTAT

✓ ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

**1 AN DE
FORMATION**

Devenez un pilier de
l'expérience d'achat
en point de vente !

Le Conseiller de Vente : Pilier de l'Expérience d'Achat et de la Fidélisation en Point de Vente

Vous souhaitez exercer dans le domaine du commerce et de la vente ?

Vous avez le sens du contact et de la relation client, vous êtes autonome et à l'aise à l'oral et vous souhaitez contribuer à l'expérience d'achat positive en unité commerciale ?

Le Titre Professionnel « Conseiller de Vente » contribue opérationnellement à la stratégie commerciale en assurant la satisfaction et la fidélisation client.

Cette orientation professionnelle s'exerce dans divers espaces de vente, allant des petites boutiques aux grandes surfaces, en passant par les négoce interentreprises et le commerce de gros.



Les perspectives d'emploi

La personne diplômée du Titre Professionnel « Conseiller de Vente » pourra exercer plusieurs fonctions :



- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

Les missions du poste



Cette formation en **alternance** prépare à l'examen du **Titre professionnel Conseiller de Vente**.

Le conseiller de vente exerce son activité dans un **environnement commercial omnicanal**.

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

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

Il réceptionne ou participe à la **réception** des **marchandises**. Il prépare les produits pour leur **mise en rayon** ou pour constituer les **commandes clients** et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort.

Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à **l'accessibilité** des **produits** et s'assure que les allées sont circulables. Il **met en valeur** les produits en **promotion** et les **nouveautés**.

Il 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 travaille dans le respect des principes de **sécurité** et **d'optimisation** de l'effort et applique les mesures de **prévention** contre les risques liés à son environnement de travail. Il est **force de proposition** auprès de la hiérarchie afin d'**améliorer les ventes**.

Il **analyse** et **évalue** son **activité commerciale** et ses **résultats**. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les **objectifs fixés** et 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**.

Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de **litiges, d'incivilités** ou de **réclamations clients**, il adopte des comportements propices à la **satisfaction** et à la **fidélisation** du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. Sur les **réseaux sociaux**, le conseiller de vente **veille** constamment à **l'e-réputation** de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels.

Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le **contrôle** de son **responsable** hiérarchique, dans le respect des **procédures** et des **consignes**. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour **valider** une **négociation** dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité.

Il applique la politique relative à la **responsabilité sociétale** (RSE) de l'enseigne. Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des **livraisons**, les **réceptions de marchandises**, le **balisage informatif** et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi.

Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des **prestataires extérieurs** comme des **fournisseurs**, des **merchandisers** et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les **conseiller**, **réaliser les ventes**, **assurer** leurs **suivis** et les **fidéliser**.

Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service **administration des ventes** pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son **parcours personnalisé**. Il réalise des tâches de **manutention**, pour lesquelles le port d'**équipements de protection** est requis (EPI).

Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'**obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité** (CACES).

SIGLE Type de document Code titre Millésime Date de Validation Date de mise à jour
Page CV REAC TP00520 05 17/10/2022 28/09/2022 10/38
Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client.

Les objectifs

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal
- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client



Vos aptitudes

- Sens du contact et de la relation client
- Capacité à communiquer
- Autonomie et adaptabilité
- Esprit d'analyse et de synthèse

Quelques détails sur la formation

Le Titre Professionnel "Conseiller de Vente"

- Commerce & vente
- Niveau requis :
Niveau 3 CAP
- Durée de la formation :
1 an
- Niveau Baccalauréat
- Formation mixte,
Alternance ou en Initial
- Véritable atout sur le
marché de l'emploi

Le **Titre Professionnel "Conseiller de vente"** est conçue pour **tout public** désirant se professionnaliser dans le domaine du commerce et de la vente. Cette formation en **1 an** s'adresse aux **demandeurs d'emploi**, aux **salarié(e)s**, et aux **étudiant(e)s** en quête d'une opportunité enrichissante.

Le **délai d'accès** à cette formation en **alternance** varie de **une semaine à deux mois après l'admission**.

En l'espace d'**un an**, cette **formation** vous propulsera au **niveau Baccalauréat**, offrant ainsi une entrée avec assurance sur le marché de l'emploi. Il est important de rappeler que cette formation **nécessite** d'être détenteur d'un **diplôme de niveau 3 (CAP)**.

Pendant les **12 mois de formation**, vous participerez à **400 heures** de **cours** théoriques, complétées par un minimum de **14 semaines** en **milieu professionnel**, pour une expérience concrète et valorisante.

Cette approche allie **théorie et pratique** afin de vous préparer dans les **meilleures conditions** et vous permettre de **valoriser** au mieux votre profil sur le **marché de l'emploi**.

Le processus d'inscription

1 Dossier de candidature

2 **Test de niveau** : permet de vérifier la qualité de l'expression écrite, le niveau de connaissances et les capacités d'analyse.

3 **Entretien de motivation** : permet de vérifier la cohérence entre les expériences, le projet professionnel et le choix de cette formation.

Le tarif de la formation

FINANCEMENT PERSONNEL

Les frais de scolarité s'élèvent à **6000€ + 500€** de frais d'inscription



ALTERNANCE

Le coût de la formation est **entièrement pris en charge** par l'OPCO de l'employeur



Le programme de formation

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Assurer une veille professionnelle et commerciale
		2	Participer à la gestion des flux marchands
		3	Contribuer au merchandising
		4	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
2	Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	5	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de l'image
		6	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
		7	Assurer le suivi de ses ventes
		8	Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Le stage en milieu professionnel

Le **stage en milieu professionnel** est **obligatoire** pour les candidats.

Il a lieu dans une ou deux unités commerciales proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs) et d'une taille suffisante pour justifier le recours à un technicien supérieur.

Ces entreprises doivent mettre le stagiaire dans une situation professionnelle conforme aux exigences et à l'esprit du diplôme. Le stage en milieu professionnel peut se dérouler partiellement ou totalement à l'étranger.

Garantes de la qualité de la formation et de son adaptation aux opportunités et contraintes des métiers commerciaux visés, les périodes en entreprise constituent un gage d'insertion professionnelle durable.

Le stage en milieu professionnel repose sur une relation à caractère pédagogique entre 3 partenaires :

- l'entreprise partenaire confie à l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'étudiant définit, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs de son immersion et le contenu de ses activités ;
- l'équipe pédagogique encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Elle veille notamment à ce qu'elles soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables.

1. Objectif

Le stage en milieu professionnel a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

Il s'inscrit dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induit naturellement une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et savoir-faire issus des enseignements professionnels. Il permet en outre une utilisation régulière des outils et données numériques de l'unité commerciale. Le stage en milieu professionnel est particulièrement valorisé lors des épreuves.

2. Modalités

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant. La recherche des unités commerciales d'accueil est assurée conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique.

Le stage en milieu professionnel comprend des périodes d'immersion en entreprise complétées si nécessaire par des Missions professionnelles de préparation et de suivi.

3. L'immersion en entreprise

Elle implique la présence en continu du stagiaire en entreprise.

La durée totale sur l'ensemble de la période de formation est de 14 à 16 semaines.

Celles-ci sont réparties avec une période d'une durée minimale de 4 semaines consécutives en première année.

Ces périodes d'immersion font l'objet d'une convention signée entre les représentants de l'organisme d'accueil, ceux de l'établissement de formation et l'étudiant stagiaire. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur.

Elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et activités confiées au stagiaire),
- les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur),
- les modalités d'échanges entre le représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique (procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire...)
- les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, tuteur, stagiaire) de la période de stage. Pendant le stage, l'étudiant à la qualité d'étudiant - stagiaire et non de salarié.

4. Les missions professionnelles de préparation et de suivi

Elles sont organisées sur le mode des « travaux dirigés externalisés ». Elles nécessitent des ordres de mission spécifiques accompagnés d'annexes pédagogiques qui en précisent les objectifs et contenus.

Les missions professionnelles de préparation et de suivi ont lieu dans le cadre de l'activité de l'unité commerciale où le stage en immersion totale est programmé.

Elles ont pour finalités :

- de découvrir l'environnement professionnel de l'unité commerciale,
- de fixer les objectifs et de définir les modalités du stage,
- de faciliter l'immersion du stagiaire dans l'entreprise,
- de mener les activités permettant le déroulement efficace du stage,
- de saisir les opportunités offertes par l'unité commerciale,
- de suivre et d'analyser les effets des actions conduites pendant les périodes d'immersion.

Elles sont limitées dans le temps à 10 demi-journées au maximum par année scolaire. Ces demi-journées sont réparties dans l'année mais peuvent être regroupées, en fonction des contraintes liées à l'activité de l'unité commerciale.

Elles se déroulent principalement dans le cadre des travaux dirigés des enseignements professionnels. Pendant cet horaire, l'étudiant est amené à se rendre régulièrement dans les entreprises partenaires.

En fin de stage, une attestation est remise au stagiaire par le responsable de l'entreprise d'accueil. Elle précise les dates et la durée du stage. Les différentes attestations sont envoyées au service académique des examens selon des modalités précisées par le Recteur de l'académie et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Les dossiers sont certifiés par l'établissement du formateur chargé de piloter le stage.

La validation du diplôme

Tout au long de la formation, vous serez amené à être évalué sous plusieurs formes d'examen : écrites, orales, et pratiques. Les épreuves finales sont organisées par le CFA.

Le lieu de la formation

OCF EST STRASBOURG | 9 Rue Paul Eluard 67200 STRASBOURG

L'accès du public en situation d'handicap

Notre établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite. A ce jour, cette formation n'a pas d'adaptations spécifiques aux personnes en situation de handicap. Une place de PMR est réservée. Si vous avez un handicap, veuillez nous le signaler à :

Yassine BOUTABA (réfèrent handicap – y.boutaba@ocf-est.fr)

Les dispenses

Aucunes

Les équivalences et passerelles

Inexistantes pour cette formation

Les moyens pédagogiques et techniques

Les salles de formations sont adaptées au programme et sont équipés du matériel suivant : Rétroprojecteur, Ordinateurs portables, Paperboard, Connexion wifi, Tableau, Tables et Chaises, Cahier de liaison, Supports théoriques papier et numérique, Etc

Les poursuites d'études

Le titulaire du Titre professionnel peut continuer à développer ses compétences en suivant ces formations :

- TP Manager des Unités Commerciales
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Indicateurs de 2023/2024

1. Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels : non connu car formation non délivrée à ce jour
2. Le taux de poursuite d'études : non connu car formation non délivrée à ce jour
3. Le taux d'interruption en cours de formation : non connu car formation non délivrée à ce jour
4. Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées : non connu car formation non délivrée à ce jour
5. La valeur ajoutée de l'établissement (taux d'insertion à 6 mois – le taux d'insertion attendu à 6 mois : non connu car formation non délivrée à ce jour
6. Le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : non connu car formation non délivrée à ce jour
7. Le taux d'insertion attendu à 6 mois : formation non délivrée à ce jour

Références du diplôme

Autorité responsable de la Certification : Le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion.
Le Titre professionnel « Conseiller de vente » est un diplôme d'Etat, sous la forme d'épreuves écrites et orales.

Code RNCP : 37098

Code Titre : TP-00520

UAI : 0673193G

Formacode : 34502

Code(s) NSF : • 312m : Commerce, vente – pas de fonction dominante

Code(s) ROME : • D1211, D1214, D1209, D1210, D1212

Cette formation d'un an est reconnue par l'Etat, délivre un diplôme de niveau 4, et peut être suivi en initial ou en alternance dans une école de commerce et de management, ou dans un lycée public ou privé.

Date d'échéance de l'enregistrement : 25-01-2028



OCF-EST

OBJECTIFS-COMPÉTENCES-FORMATION



Contactez-nous !



03 68 71 17 98



contact@ocf-est.fr



9 Rue Paul Eluard
67200 STRASBOURG

Plan d'accès disponible sur demande.

Ce document peut être transmis par demande et est remis lors de l'entretien individuel.