

# PROGRAMME DE FORMATION



Callista Formation Cform

Titre Professionnel du Ministère du Travail  
Conseiller de Vente



## Public visé, condition d'accès

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés dans le cadre du Compte Personnel de Formation ou du plan de formation de leur entreprise.

Cette formation peut être suivie par les personnes en situation de handicap dans les conditions suivantes :



Pour les personnes malvoyantes, le support de cours en très gros caractères, en format papier et en format numérique, peut leur être mis à disposition avant le démarrage du cours.



Pour les personnes à mobilité réduite, nos locaux à Pointe à Pitre Chemin Neuf sont accessibles (rampe d'accès, toilettes aménagées). Par ailleurs, la visioconférence permet aussi aux PMR de suivre les cours en direct depuis leur domicile ou leur bureau. Ce procédé permet d'éviter des déplacements quotidiens souvent éprouvants.



Pour les personnes sourdes ou malentendantes, en plus des supports de cours écrits qui sont remis avant le cours, il est possible sous certaines conditions de faire appel à un service de sous-titrage en direct via le service ACCEO / TADEO.  
<https://www.acce-o.fr/comment-ca-marche.html>

Sur le plan du **financement de la formation**, SA-RH Conseil travaille avec CAP EMPLOI et l'AGEFIPH, permettant ainsi à des personnes en situation de handicap d'**accéder à la formation**.



Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre cet accompagnement. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Notre référente handicap : Sophie PIERRE-LOUIS 0690 195 710 .

## Prérequis & Conditions d'admission

- Niveau classe de 1re ou équivalent.
- CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 (ex V) dans les métiers de la vente ou de services à la clientèle
- Une première expérience dans le domaine est recommandée
- Entretien individuel et tests de positionnement

## Objectifs opérationnels de la formation

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « Conseiller(ère) de vente » (CV).

Titre de niveau 4 (BAC), inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être



obtenues en suivant un ou plusieurs blocs de compétences.

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

## Equivalences et passerelles

---

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations (source France Compétences) : Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle RNCP13620 - Vendeur(se)-conseil en magasin.

## Débouché et suite de parcours

---

Cette formation prépare une insertion directe en emploi :

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

Elle peut être prolongée avec (source ONISEP) :

Formation complémentaire de niveau 4 (bac technique) : Assistant manager d'unité marchande

Un bac + 1

- FCIL Conseiller commercial en automobile

Un bac + 2

- TP Manager d'unité marchande
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Un bac + 3

- DUT techniques de commercialisation

## Programme détaillé de la formation

---

### **CCP 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal - 330H**

- Assurer une veille professionnelle et commerciale (60h)
- Participer à la gestion des flux marchands (90h)
- Contribuer au merchandising (90h)
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte (90h)

### **CCP 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal 259H**

- 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

### En complément du programme de formation – 65H

- Accompagnement et préparation à la certification (25)
- Maîtriser et comprendre les enjeux du numérique (40)

## Durée de la formation et modalités d'organisation, tarif

**Durée totale de la formation : 934 heures**

- 654 heures en présentiel en centre de formation
- 280 heures de stage en entreprise

Taille du groupe maximale prévue : **12 apprenants.**

**Les horaires journaliers :**

- Du lundi : au vendredi : 08h-12h00 / 13h00-16h30-Mercredi libre

**Période & lieu de la formation :**

Périodes : mars et septembre . Nous contacter pour les dates

Lieux de formation :



**Pointe- à- Pitre** : 117, rue Frébault / 53, Chemin- Neuf 

**Pointe à Pitre** : Tour Sécid 

**Morne- à- L'Eau** : 1, rue Brion

(à définir en fonction de la taille du groupe)

Tel : 0690 195 710 / 0690 144 418

Mail : [formation@sarh-conseil.com](mailto:formation@sarh-conseil.com) / [contact@sarh-conseil.com](mailto:contact@sarh-conseil.com)

**Tarif : entre 8 euros et 15 euros du coût horaire de la formation en centre.**

## Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

### Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,

Méthode Active : manipulation 30%, mises en situation 30%

### Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle de formation

...Séances à distance si nécessaire

Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques  
Exercices individuels et en sous-groupes

### **Supports pédagogiques**

Paper-Board / Tableau blanc / Vidéoprojecteur  
Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur si nécessaire et en fonction des disponibilités) avec connexion internet  
Supports de cours et d'exercices mis en ligne sur Google Classroom.

## **Evaluation de la formation**

---

### **L'évaluation formative en cours de formation**

Trois Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation concernant l'activité 1 du REAC « Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal ».
- Une évaluation concernant l'activité 2 du REAC « Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal »

### **Outils d'évaluation**

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux apprenants. Les plus utilisés sont :

- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

### **L'évaluation sommative** (Référentiels utilisés : REV & REAC CV)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel Conseiller de vente. L'ensemble des 2 modules permet d'accéder au Titre Professionnel CV.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle
- b) Du Dossier Professionnel du candidat
- c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (sauf VAE)
- d) D'un entretien final avec le jury

### **L'évaluation de la satisfaction des apprenants**

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.

## Référence de la spécialité

---

Intitulé du titre professionnel : Conseiller de vente

Sigle du titre professionnel : CV

RNCP : 37098

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

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

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

Formacode : 34502

Date de l'arrêté : 28/09/2022

Date de parution au JO de l'arrêté : 13/10/2022

Date d'effet de l'arrêté : 25/01/2023

