

# Formation

## Titre Professionnel Vendeur Conseil Omnicanal



Commerce - Gestion - Management  
- RH

### Qualités souhaitées

- Goût du contact et de la relation client
- Sens de l'organisation
- Rigueur
- Dynamisme
- Esprit d'équipe
- Polyvalence

### Objectifs

- Le (la) Vendeur(euse) Conseiller(ère) Omnicanal contribue à l'animation de la relation clients sur les différents canaux jalonnant le parcours d'achat proposé par son enseigne, en opérant les actions de prospection, d'accueil et de fidélisation selon les instructions de son responsable, afin de participer à la qualité et la personnalisation d'une expérience clients renforçant l'attractivité et contribuant au développement de son enseigne.
- Il (Elle) réceptionne et met à disposition les produits selon le plan d'implantation et les techniques de merchandising établis par son responsable. Il (Elle) collabore à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente, en veillant au maintien de son bon ordonnancement et des conditions d'hygiène et de sécurité, afin de faciliter et de favoriser l'acte d'achat de la clientèle.
- En instaurant une relation de confiance et en mobilisant un questionnement et des outils numériques permettant l'approfondissement de la connaissance du profil et des besoins du client,
- Il (Elle) réalise un entretien de vente, en adoptant une posture d'expert-conseil et en développant un argumentaire adapté et personnalisé, afin de proposer une expérience d'achat réussie et éclairée pour le client tout en contribuant à l'atteinte des objectifs commerciaux de l'enseigne.

### Compétences visées

À l'issue de la formation, le (la) candidat(e) est en capacité de :

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



#### Niveau d'entrée

3e générale - CAP ou équivalent de niveau 3



#### Type de formation

Diplômant



#### Durée

1 an



#### Niveau de sortie

Titre professionnel de Niveau 4 reconnu par l'Etat, inscrit au RNCP 36865



#### Handicap

Toutes nos formations sont accessibles sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap . Pour plus d'informations, consultez notre page dédiée.



#### Type de contrat

Toutes nos formations sont accessibles en alternance sous contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou par la VAE.



#### Diplôme obtenu

Titre professionnel Vendeur Conseil Omnicanal (niveau 4)



#### Coût de la formation

Formation gratuite et rémunérée. Contrat par apprentissage ou contrat de professionnalisation. Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise selon le niveau de prise en charge France Compétences.

### Admission

L'année de formation se déroule de septembre à juin. Le CFA peut vous accueillir tout au long de l'année dès que vous avez signé un contrat d'apprentissage avec votre entreprise. La formation gratuite et rémunérée pour l'alternant.

#### Public visé :

- Salariés sous contrat d'apprentissage : de 16 à 29 ans (accessible dès 15 ans, sous certaines conditions)
- Accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap
- Accessible par la [Validation des Acquis de l'Expérience](#)

#### Prérequis :

- Justifier un diplôme de niveau 3 ou de seconde menée à son terme.
- ou justifier d'1 année d'expérience professionnelle hors alternance dans le secteur d'activité commerce distribution.
- Et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet [cfa.lemans.sarthe.cci.fr](http://cfa.lemans.sarthe.cci.fr) (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)



CFA CCI Le Mans Sarthe

132 rue Henri Champion 72100 Le Mans

02 43 40 60 60

[cfa.lemans.sarthe.cci.fr](http://cfa.lemans.sarthe.cci.fr)

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



# La formation

## 1 Programme

### Enseignements professionnels :

#### BLOC 1 – Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

- Intégrer la culture de son entreprise
- Appliquer la réglementation à la protection des données personnelles
- Préparer la prospection multicanale
- Mettre en oeuvre la prospection multicanale
- Accueillir et orienter le client dans son parcours d'achat multicanal
- Animer l'expérience client

#### BLOC 2 – Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

- Réceptionner et inventorier les produits
- Appliquer les postures d'hygiène et de sécurité
- Valoriser les produits dans l'espace de vente

#### BLOC 3 – Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

- Maîtriser son offre et ses objectifs
- Conseiller et vendre dans un contexte omnicanal
- Tenir un poste de caisse et réaliser les encaissements
- Communiquer à l'oral
- Utiliser le traitement de texte et les tableurs
- Évaluations parcours total

## 2 Méthodes

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance avec un rythme de formation entre le CFA et l'entreprise. Plus proche de la réalité du monde du travail, l'alternance permet de développer un savoir-faire et un savoir-être adaptés au monde de l'entreprise tout en préparant un diplôme ou une qualification professionnelle.

## 3 Équipe pédagogique

Au CFA, un formateur référent suit votre parcours. En entreprise, un maître d'apprentissage ou un tuteur expérimenté est présent pour vous accompagner, vous former au métier et développer vos compétences. Des points de parcours réguliers entre le CFA et l'entreprise permettent d'assurer un suivi personnalisé tout au long de la formation.

## 4 Locaux et équipements

- Espace pédagogique de vente (univers grande distribution, prêt-à-porter et boutique alimentaire)
- Salles informatiques
- Centre de ressources multimédia

## 5 Modalités d'évaluation et validation du diplôme

- Examen final au bout d'1 an
- Diplôme : Vendeur Conseil Omnicanal (niveau 4)
- Pour savoir si la certification proposée par le CFA est organisée en blocs de compétences et connaître les équivalences, et passerelles, vous pouvez consulter : [la fiche RNCP du diplôme](#)

## Et après ?

## 6 Poursuite de formation

Bac Pro Métiers du commerce et de la vente

## 7 Métiers & entreprises

### Les métiers

- Vendeur(euse) conseil
- Conseiller(ère) de vente
- Vendeur(euse) spécialisé(e)
- Commercial(e)
- Employé(e) de commerce
- Employé(e) commercial
- Assistant(e) de vente
- Chargé(e) de prospection
- Vendeur(euse) au comptoir

### Les entreprises

- Grandes et Moyennes Surfaces alimentaires et spécialisées
- Commerces indépendants tous secteurs dont métiers de bouche
- Tabac- presse...

## Partenaires



La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet [cfa.lemans.sarthe.cci.fr](http://cfa.lemans.sarthe.cci.fr) (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)