BAC Vendeur Conseil Omnicanal

Campus Agen

Rythme Alternance sur 12 mois

Conditions d'admission Niveau 3 minimum

Introduction

La formation Vendeur Conseil Omnicanal permet au futur vendeur de conseiller en face à face, à distance, en magasin, ou en show-room et de remporter une vente. Vous saurez notamment discerner les besoins et motivations du client et ainsi déployer les techniques de vente adaptées.
Ce cursus donne également les bases de la prospection, de l'aménagement d'un espace de vente et de la conduite d'entretiens téléphoniques en plateforme. Vous apprendrez également à étudier les différents profils et comportements d'achats des clients et à promouvoir les produits au regard de la concurrence.
Disponible en initial ou en alternance, elle enseigne comment cibler votre secteur d'activité, mais aussi comment fidéliser les clients à la structure dans laquelle vous travaillez.

Titre certifié de niveau 4 inscrit au RNCP 36865 - CCI FRANCE - Enregistré le 29/09/2022

OBJECTIFS

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

Durée et Rythme

- 427 heures de formation sur 12 mois (61 jours)
- Entrées et sorties permanentes (nous consulter)
- La formation est accessible en formation initiale et au travers des dispositifs contrat d'apprentissage, de professionnalisation, financement Pôle Emploi, CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A, VAE.
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs.
- Nombre de participants limité à 25 personnes.
- 1 jour par semaine en formation (mercredi) et quelques semaines complètes sur l'année.
- Formation en présentiel

Conditions d'admission

• Jeune de moins de 26 ans en formation professionnelle initiale ou continue, de moins de 30 ans en apprentissage : être titulaire d'un niveau 3 validé ou avoir suivi des cours jusqu'à la fin de la seconde et réussir les tests et entretien de sélection.

• Adulte en formation professionnelle continue ou demandeur d'emploi : justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans les métiers de la relation client ou de 2 ans minimum dans tout autre secteur d'activité et réussir les tests et entretien de sélection.

• Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (formation initiale, financement Pôle Emploi, CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A).

- Equivalence : titre de niveau 4 (Bac).
- Passerelles : pas de passerelle spécifique.

Méthodes pédagogiques

Des formateurs expérimentés animent cette formation dans une approche pragmatique et professionnelle. Chacun est doté d'une expérience professionnelle significative et d'un diplôme en corrélation avec les compétences transmises.
Dans le respect du Référentiel Vendeur Conseil Omnicanal, sont proposés : des cours en présentiel, des applications, des vidéos, des jeux de rôle et simulations, des travaux de groupe, ...
Le CFA est doté de 3 salles informatiques et de postes informatiques équipés de logiciels en lien avec les enseignements dispensés.
A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

SUD Business School

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,

Évaluation

Afin de valider les différents blocs concourant à l'obtention du Diplôme, 3 types d'évaluations sont prévues :

- Evaluations écrites (études de cas).
- Evaluation en entreprise par le Maître d'Apprentissage.
- En cours de formation, chaque matière est évaluée sous forme de contrôle continu (devoirs écrits et évaluations orales, QCM, ...).
- Ainsi que des rapports écrits et soutenances orales devant un jury de professionnels.
- Obtention du diplôme à 500 points sur 1000 points.

Bloc1 Contribution à l'animation de la relation clients multicanale : 126h - étude de cas 2h / oral 20 min + 5 min / oral 10 min + 5 min

Bloc2 Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente : 66,5h - étude de cas 2h30

Bloc3 Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal : 192,5 h - dossier + oral 10 à 20 min

Pratique professionnelle et évaluation - Mission en entreprise – dossier + soutenance 30 min

Les possibilitées de débouchés

Poursuites détudes

- BAC+2 Manager Commerce
- BTS MCO
- ...

Débouchés

- Employé commercial, Commercial auprès des particuliers, vendeur, vendeur conseil (ROME : D1403)
- Assistant de vente, commercial sédentaire (ROME : D1401)
- Vendeur spécialisé (ROME : D1212, D1214 et suivants)
- Télévendeur / téléprospecteur (ROME : D1408)

Plus d'informations ici ==>>

Financement

• Coût indicatif de la formation en contrat d'apprentissage : 6 548€, coût indicatif de la formation en contrat de professionnalisation : 6 375€.

• Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.

• Il n'y a aucun reste à charge pour l'alternant.

Chiffres Clés

Taux de réussite	2022	2023	2024
	90%	100%	100%

100%	70%	74%	50%	38%
Taux de présentation aux examens	Taux de poursuite d'étude	Taux d'insertion à 6 mois	Taux de rupture	Taux d'abandon

SUD Business School

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.