

TP - Conseiller de vente RNCP 37098 - Niveau 4

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

Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI 110000072
ET DE L' INSERTION 00014

La formation vise à former des conseillers de vente polyvalents qui exercent leur activité en assurant 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 en prenant en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet.

Pré requis : l'apprentissage est ouvert aux apprenants âgés de 16 à 29 ans

Durée de formation de 12 mois 378 heures en centre soit 54 jours et 162 jours en entreprise soit 1134 heures

Objectifs

A l'issue de la formation, les apprenants sont capables de :

1. 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

2. 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

La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. (art L. 6211-1 du code du travail).

Modalités et délai d'accès formation

Présentielle ou distancielle avec un nombre de 10 à 20 participants

La formation a une entrée et sortie permanente

Tarif 6390 euros estimatif (100% pris en charge par les OPCO)

Blocs de compétences

RNCP37098BC01

- 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

RNCP37098BC02

- 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

Méthodes mobilisées

- Pédagogiques : support de cours, mises en situation, cas pratiques

- Matériel : ordinateurs, téléphones
- Humain : formateur expérimenté avec 30 ans d'expérience

Modalités d'évaluation

Pour le certificat 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : vente en alimentation, vente en équipement de la personne, vente en équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte trois phases :

Phase 1. Pendant 45 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives au traitement de la réception des marchandises.

Phase 2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.

Phase 3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat prend connaissance, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 50 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;

- cinq fiches "produit".

Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 35 min

Pour le certificat 2- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- vente en alimentation ;
- vente en équipement de la personne ;
- vente en équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 15 min, le candidat prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
2. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit douze fiches "produit". L'un des membres du jury choisit un produit parmi les douze fiches et assure le rôle d'un client.
3. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle.

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 15 min

Secteurs d'activités :

Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires

Grandes et moyennes surfaces spécialisées

Grands magasins

Boutiques

Magasins de proximité

Négocios interentreprises

Commerce de gros

Tele pop music 10 Avenue Jean Jaurès 75019 PARIS Tel 0142498876 mail client@telepopmusic.fr

Référent handicap David Ifrah

MAJ 14012026

Type d'emplois accessibles :

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

Accessibilité aux personnes handicapées :

Indicateurs de résultat sur 2025-2026

Taux de satisfaction : formation en cours
Taux d'obtention à la certification : formation en cours
Taux de d'insertion global dans l'emploi : formation en cours
Taux d'insertion dans les métiers visés : résultats à venir
[Taux inserjeunes](#)