

Conseiller/e de Vente– CV

CODE ROME : D1211 D1214 D1209 D1210 D1212

Le Métier

Le/la Conseiller/e de Vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. (Le terme omnicanal **correspond au fait d'utiliser plusieurs canaux d'une marque en même temps**. Par exemple, un client peut consulter la fiche produit d'un article sur son téléphone et dans le même temps être présent en point de vente).

Le/la Conseiller/e de Vente 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/elle 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. Il/ elle actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Il/elle réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il/elle prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients, et dispose les produits dans les rayons. Il/elle met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il/elle est force de proposition afin d'améliorer les ventes. Sur les réseaux sociaux, il/elle veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il/elle construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels.

Débouchés et évolution

Les compétences du Conseiller de Vente répondent à une large demande des employeurs de l'ensemble de la filière distribution. Les recrutements seront en majorité dans les grandes surfaces spécialisées, les enseignes succursalistes de commerce de détail.

Modalités d'admission et financement

Avoir la reconnaissance de la qualité de Travailleur Handicapé et la notification de la décision de la CDAPH (orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Possible entrée en cours de formation pour des personnes ayant des acquis professionnels ou validé un CCP.

Pour anticiper les adaptations à mettre en œuvre pendant le parcours, contacter le service formation. Une évaluation médicale préalable peut être sollicitée pour étudier la possibilité d'engager ce parcours. Le coût est pris en charge par les organismes d'Assurance maladie. Rémunération prise en charge par le Conseil régional via l'ASP, selon la réglementation en vigueur.

Conditions d'exercice

Les horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux de client. En fonction du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouverture lors d'opérations commerciales spécifiques. Le port de charges peut être requis. Il peut porter des chaussures de sécurité, des gants adaptés dans certains cas (EPI). La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

L'exercice de ce métier nécessite :

- une bonne résistance physique,
- une capacité à travailler en station debout quasi permanente,
- une capacité à travailler dans une ambiance bruyante, selon un rythme de travail comprenant de fortes variations.

Possibilités d'adaptation au poste de travail

Les contraintes sont variables selon les établissements, l'accessibilité des sites et les fonctions exercées. Les aménagements peuvent être négociés en fonction des situations de handicap. Ils peuvent porter, par exemple, sur :

- l'utilisation de sièges assis-debout,
- le temps et la période de travail (temps partiel),
- l'utilisation de comptoirs de réception client adaptés en hauteur,
- des aménagements techniques : logiciel de synthèse vocale, écrans d'ordinateurs de grande taille, logiciel d'agrandissement, claviers adaptés...

Aptitudes et connaissances requises

- Aptitude au travail en équipe et goût des contacts humains, esprit d'initiative, sens des responsabilités
- Capacité d'organisation et d'adaptation
- Facilité d'expression et de communication
- Aptitudes relationnelles (comportement orienté vers l'autre), discrétion, patience
- Présentation correspondant aux attentes de la profession
- Capacités à apprendre pour évoluer vers un niveau 4.

Pas de prérequis en terme de niveau de qualification préalable. La formation s'inscrit dans une logique de reconversion. Des évaluations peuvent être réalisées sur site pour une aide à la décision d'orientation (contacter le service formation).

Parcours de formation

Un module préalable de mise à niveau préparatoire de 3 à 6 mois est conseillé. Ce module permet de remobiliser les capacités d'apprentissage, de prendre confiance en soi et d'actualiser les connaissances requises : expression orale et écrite, compétences numériques et bureautiques, de confirmer le projet de formation, si besoin par des mises en situation en entreprise. Il est particulièrement conseillé aux personnes de niveau 3 (ex niveau V) qui ont parfois des appréhensions à envisager une formation de niveau 4 pour optimiser leur réussite en formation qualifiante.

Programme

Formation organisée en 2 activités pouvant être validées par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

Activité 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

Activité 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

- **Durée d'application** 980 h en Centre (28 semaines) et 560 h en entreprise (16 semaines). Une durée minimale de 280 h en entreprise est obligatoire pour se présenter au Titre.
- **Durée de la formation** 44 semaines (1540 heures). Une préparatoire spécifique de 3 mois est incluse dans la formation
- **Dates et délais** Consulter le secrétariat admission pour connaître les places disponibles
- **Validation – Certification** Titre professionnel de niveau 4 ou Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) délivrés par le Ministère chargé de l'emploi.
- **Effectif** 12 à 14 places

Vous souhaitez des informations complémentaires sur la formation, contactez :

- le secrétariat de la Réadaptation Professionnelle au 03.2189.07.25.
- la formatrice Mme Marjorie Levêque au 03.21.89.07.18.

Vous souhaitez avoir une information sur le taux d'insertion suite à la formation, et sur la satisfaction des stagiaires, consultez le site internet du Centre (www.groupe-ugecam.fr/centre-la-molliere).