

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



ALT - RNCP37098 - TITRE PROFESSIONNEL -Conseiller de vente (en alternance)

Cette formation vise à contribuer à l'efficacité commerciale (veille, gestion des flux, merchandising) et améliorer l'expérience client (accueil, conseil, fidélisation) dans un environnement omnicanal.

Durée : 450.00 heures

Durée estimée indicative hebdomadaire : 10 à 12 heures

CODE RNCP : 37098

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

Date d'enregistrement : 25-01-2023 au 25-01-2028

A qui s'adresse cette formation ?

- Destiné aux jeunes de 16 à 29 ans révolus préparant un diplôme ou un titre RNCP.
- Accessible sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap, les sportifs de haut niveau et les porteurs d'un projet de création ou reprise d'entreprise.
- Possible jusqu'à 35 ans révolus (36 ans – 1 jour) pour préparer un diplôme de niveau supérieur ou en cas de rupture indépendante de la volonté de l'apprenti.
- Concerne à la fois les nouveaux recrutés et les salariés déjà en CDI, dont le contrat peut être suspendu pour la durée de l'apprentissage.
- Le dispositif Pro-A est réservé aux salariés en CDI qui ne peuvent pas entrer en apprentissage (hors limite d'âge ou cas dérogatoire), afin de favoriser leur reconversion ou leur évolution professionnelle par la voie de l'alternance.

Prérequis

- Être titulaire d'un BEP/CAP OU expérience professionnelle dans la vente, la distribution ou un domaine connexe permettant d'acquérir les compétences de base (validation possible par la VAP – Validation des Acquis Professionnels).
- Disposer d'un ordinateur portable et d'une connexion internet stable pour suivre la formation en ligne (le matériel peut être mis à disposition ou financé par l'entreprise/OPCO).

Accessibilité et délais d'accès

Entrée tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.

Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription. Dans ce délai, le stagiaire doit entre-autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

Pour toute question d'accessibilité handicap, prendre contact avec nous : info@vial-formations.fr

Délai d'accès : 3 semaines

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



Objectifs pédagogiques

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

Contenu de la formation

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

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
 - Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
 - Utiliser les sources d'informations professionnelles
 - Utiliser les médias et les outils numériques à disposition
 - Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'unité marchande
 - Assurer une veille sur les produits et services de l'unité marchande
 - Identifier les méthodes de veille informationnelle
 - Collecter l'information sur le marché, les évolutions des produits, les tendances
 - Synthétiser des informations
 - Diffuser l'information
 - Classer et analyser des informations
 - Développer la veille collaborative
 - Développer et maintenir l'e-réputation
 - Faire la distinction entre les faits et les opinions
- ECF 1 : Le stagiaire cible une unité marchande de son choix (de préférence en succursale) et recherche par internet, réseaux professionnels et sociaux les informations nécessaires à la réalisation d'une note de veille. Cette note porte sur l'implantation géographique, les produits ou services vendus, leurs positionnements, la force de vente existante, l'organigramme du personnel, la concurrence, et propose une analyse SWOT. Le stagiaire explique une organisation lui permettant de recueillir des informations régulières sur cette unité marchande et l'entreprise dont elle fait partie. Il rédige une note dans laquelle il décrit l'organisation de veille mise en place et la présente oralement au formateur.
 - Critères d'évaluation :
 - L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations
 - Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus
 - Les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donné sont connues
 - La recherche d'information est menée de manière efficace
 - La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché
- Participer à la gestion des flux marchands
 - Appliquer les consignes relatives à l'accessibilité d'un établissement recevant du public (ERP) aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap
 - Travailler en équipe
 - Transmettre une consigne
 - Effectuer une réception de marchandise
 - Ranger, préparer les produits pour la vente
 - Effectuer une préparation de commande client
 - Utiliser les outils numériques permettant de suivre les flux marchandises en magasin

SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : info@vial-formations.fr

Tel : +33468905342



- Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens
 - Utiliser les matériels de stockage et de manutention
 - Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits
 - Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue
 - Appliquer les procédures de réception et de stockage de l'enseigne
 - Participer aux inventaires
 - Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande
 - Appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage dans l'unité marchande
 - Suivre les stocks et les flux marchands
 - Mettre à jour les stocks à l'aide des outils de traçabilité
 - Rendre compte à la hiérarchie des anomalies de réception
 - Travailler en équipe
 - Transmettre une consigne
- ECF 2 : A partir des documents (bon de commande, récépissé de transport et bon de livraison) que lui remet le formateur, le stagiaire vérifie la conformité de la livraison. Il signale et commente au formateur les anomalies. Il explique comment il assure l'antivolage et la bonne mise à disposition des produits en magasin, tout en veillant au respect des règles de sécurité, de propreté et de respect de l'environnement. Éléments de préparation Le formateur prépare :
- Le récépissé de transport
 - Le bon de commande Le bordereau de livraison correspondant, comportant au moins 3 types d'erreurs.
 - Critères d'évaluation :
 - Les procédures de réception des marchandises sont respectées
 - La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques
 - Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées
 - Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées
 - Les règles de rangement sont appliquées
- Contribuer au merchandising
- Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens
 - Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive
 - Utiliser le matériel de présentation approprié
 - Adapter les techniques de présentation des produits au contexte du point de vente
 - Baliser un linéaire en utilisant la charte signalétique de l'enseigne
 - Assurer au quotidien l'aspect marchand des linéaires et de la surface de vente
 - Assurer au quotidien l'aspect marchand des linéaires et de la surface de vente
 - Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits dans un magasin
 - Effectuer les gestes citoyens-responsables préconisés par son unité marchande
 - Appliquer la charte signalétique de l'unité marchande pour les promotions
 - Utiliser un planogramme
 - Proposer une mise en scène réaliste et pertinente
- ECF 3 : A l'issue d'une période commerciale forte déterminée (fêtes de fins d'année, soldes, anniversaire, etc.), ou de la mise en place d'une opération commerciale propre à l'unité marchande (celle de la période en entreprise ou une déterminée par le formateur), le stagiaire réalise un photo report du dispositif merchandising réalisé pour cette occasion. Si le stagiaire a réalisé le dispositif merchandising en question, il explique sa démarche de mise en place étape par étape. Si le merchandising de cette opération est guidé par des préconisations émises par l'enseigne, il explique leur but et comment il a réalisé la mise en place dans le respect des consignes communiquées. Il propose des améliorations possibles du dispositif mis en place dans le respect des règles de merchandising propres à l'enseigne. Le stagiaire déroule sa présentation explicative devant le formateur à l'aide d'un logiciel de présentation. Éléments de préparation Le formateur détermine :
- Le choix d'une unité marchande
 - Le choix de la période commerciale Le formateur prévoit une salle équipée d'un ordinateur et d'un vidéo projecteur
 - Critères d'évaluation :
 - Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et présence
 - Les mises en scène proposées sont pertinentes
 - Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Décliner un objectif global en sous-objectifs
- Analyser le plan d'actions commerciales fourni par sa hiérarchie
- Analyser les étapes du processus de vente
- Analyser les écarts entre les résultats et les objectifs fixés
- Analyser la gestion de son temps
- Analyser ses performances de manière réaliste
- Identifier et proposer les mesures correctives à mettre en place
- Repérer les évolutions, révolutions du marché
- Utiliser les outils de suivi d'activité et de résultats de l'unité marchande
- Compléter régulièrement ses tableaux de bord
- Transmettre une information claire, vérifiée et répondant aux attentes de l'unité marchande
- Informer l'unité marchande des évolutions concernant le marché et la concurrence
- Rendre compte de son activité commerciale et de ses résultats à sa hiérarchie

- ECF 4 : Le formateur réalise, en amont, un tableau de bord commercial comprenant tous les indicateurs clés de succès (KPIs), ainsi que leur comparatif à N-1. En présence du formateur, le stagiaire prend connaissance du tableau de bord, rédige ses conclusions puis les présente au formateur qui joue le rôle du N+1. Une fois ses conclusions présentées et validées, le stagiaire rédige en présence du formateur, une synthèse des suggestions d'amélioration. Il remet la synthèse rédigée sur un logiciel de traitement de texte au formateur.

- Critères d'évaluation :

- L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente
- Les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées
- L'écrit destiné à sa hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables
- Les propositions d'actions correctives sont réalisables

BLOC 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

- Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types
- Appliquer les règles de cybersécurité
- Veiller à son image de marque (personal branding) et à l'e-réputation de l'unité marchande
- Réaliser un argumentaire
- Réaliser un elevator pitch (exercice de communication orale qui consiste à se présenter et mettre en valeur son projet face à un partenaire, situé à un niveau hiérarchique plus élevé que soi et dont le temps est compté.)
- Créer un support numérique (présentation, vidéo, concours, page Facebook, etc...)
- Appliquer les règles et les procédures de l'unité marchande en matière de communication
- Respecter les consignes relatives à la présentation
- Utiliser les outils bureautiques
- Utiliser les réseaux sociaux, les forums et les blogs
- Respecter les directives et les valeurs de l'unité marchande
- Prospector sur les réseaux
- Utiliser « l'expérience client » pour communiquer sur le Web (évaluation en ligne, enquête satisfaction, témoignages)
- Adopter le rôle d'ambassadeur de l'unité marchande
- Présenter l'activité, les produits et les services de l'unité marchande sur son marché de manière claire
- S'informer et prendre en compte les informations pertinentes concernant l'unité marchande et son environnement
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
- Adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'unité marchande
- Adapter sa tenue vestimentaire et sa posture aux codes de l'unité marchande
- Se présenter sur différents canaux de communication
- Créer un profil professionnel adapté sur un réseau, un blog et le faire vivre

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



- ECF 5: Le stagiaire prépare un support de communication sur l'unité marchande choisie lors de l'évaluation de la compétence « assurer une veille professionnelle et commerciale », ou sur toute unité marchande liée à son parcours professionnel. Ce support de communication présente :

- l'unité marchande, son activité et son marché- la concurrence
- l'environnement commercial (zone de chalandise)
- SWOT (Forces/Faiblesses/Menaces/Opportunités)

Cette présentation est adaptée à une utilisation sur les canaux de communication numériques (ex : réseaux sociaux) Le stagiaire en fait une présentation orale au formateur à l'aide d'un logiciel de présentation.

- Critères d'évaluation :
 - La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande
 - La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur
 - La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication
 - Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
 - Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap
 - Maîtriser les bases des calculs commerciaux
 - Réaliser une démonstration
 - Prendre des notes exploitables au cours d'un entretien
 - Appliquer les conditions générales de vente de l'unité marchande
 - Analyser un entretien de vente
 - Améliorer ses performances
 - Utiliser les outils bureautiques
 - Utiliser les outils numériques (Smartphone, ordinateur portable, tablette)
 - Informer le prospect ou client sur le cadre juridique lié à la vente de produits ou de services
 - Informer le prospect ou client sur les obligations environnementales liées à la vente, notamment concernant l'après-vie des produits
 - Appréhender le prospect ou client dans son projet global
 - Détecter les besoins, les motivations et les contraintes du prospect ou client pour s'en servir comme points d'appui
 - Récapituler les besoins, les motivations et les contraintes du prospect ou client avant la proposition
 - Argumenter de manière convaincante
 - Traiter les objections du prospect ou client avec pertinence et avec persévérance
 - Présenter et défendre le prix de façon appropriée
 - Négocier avec le prospect ou client
 - Conclure la vente et quitter le client avec méthode
 - Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients
 - Vérifier les différents moyens de paiement
 - Appliquer les procédures d'enregistrement des marchandises
 - Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes en caisse
 - Gérer le flux client
 - Savoir gérer un terminal de paiement déporté
 - Rechercher des informations de manière ciblée
 - Constituer un dossier client
 - Préparer ses ventes de façon pertinente
 - Lister les objectifs de la visite en tenant compte des intérêts du prospect ou client et de l'unité marchande
 - Chiffrer les éléments de la vente et prévoir des objectifs de repli
 - Sensibiliser le client à l'impact de l'écologie
 - Communiquer de manière adaptée avec le prospect ou client en situation de handicap
 - S'exprimer avec clarté et assurance
 - Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
 - Saisir les signaux d'achat du client
 - Accueillir la demande du prospect ou client anglophone ou parlant une autre langue et prendre congé (niveau A1 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
 - Orienter le prospect ou client vers un collègue anglophone ou parlant une autre langue si nécessaire

SAS VIAL | 1 rue du Grenache Félines-Minervois 34210 | Numéro SIRET : 94372692700016 |

Numéro de déclaration d'activité : 76 34 14046 34 (auprès du préfet de région de : Béziers)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : info@vial-formations.fr

Tel : +33468905342



- Assurer le suivi de ses ventes

- Rédiger un compte rendu d'une vente client
- Identifier la cause des réclamations, des litiges et les traiter dans le respect des procédures de l'unité marchande
- Utiliser les outils d'aide à la performance (outils de gestion de la relation client, agendas électroniques)
- Mener un entretien dans le cadre d'un suivi clientèle, d'un traitement de réclamation ou d'un litige
- Identifier le potentiel du client et mener les actions correspondantes
- Relancer le prospect ou le client
- Mobiliser les ressources de l'unité marchande pour la satisfaction du client
- Informer régulièrement le client sur le suivi de son dossier
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur
- Rassurer le client sur la prise en compte de son insatisfaction en faisant preuve de neutralité

- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Faciliter ses futures ventes en anticipant les d'actions de fidélisation à mener
- Utiliser les réseaux sociaux et les blogs
- Appliquer les règles et les procédures de l'unité marchande
- Mener un entretien dans le cadre d'une action de fidélisation
- Réaliser un argumentaire
- Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte
- Déterminer le geste commercial nécessaire à la fidélisation du client dans le respect des procédures de l'unité marchande
- Diffuser l'offre commerciale en utilisant les différents canaux de l'unité marchande
- Créer un profil professionnel adapté sur internet
- Organiser son travail en fonction de l'activité et de la fréquentation du point de vente
- Adapter sa tenue vestimentaire et sa posture aux codes de l'unité marchande
- Pratiquer l'écoute active et les techniques d'observation et de questionnement face à un interlocuteur
- Impliquer la clientèle dans l'élaboration d'actions de fidélisation
- Adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'unité marchande
- Suivi des statistiques de la satisfaction clientèle
- Suivi des notations de la clientèle

- ECF 6 : A partir d'un scénario, le stagiaire conduit un entretien de vente en utilisant les techniques de vente appropriées. Il met en avant les services proposés par l'unité marchande, dans un but de fidélisation du client. A l'issue de l'entretien de vente, le stagiaire écrit, en présence du formateur, les informations qui lui semblent pertinentes pour les transmettre à sa hiérarchie. Le formateur assure successivement le rôle du client et du responsable hiérarchique. Le stagiaire analyse sa pratique professionnelle en présence du formateur. Éléments de préparation ; Le formateur prépare :

- le scénario de vente

- le profil client

- Critères d'évaluation :

- Les clients sont accueillis, renseignés, servis et accompagnés dans l'utilisation de l'outil d'aide à l'achat en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap
- La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client
- Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client
- Le niveau d'information du prospect ou client est identifié
- Les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés
- L'argumentation est personnalisée
- Les objections sont traitées de manière efficace
- La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation
- Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande
- Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé
- Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés
- Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



- ECF 7 : Le formateur prévoit, en amont une situation, de litige impliquant une demande de retour de produit de la part du client. Le client, dont le rôle est assuré par le formateur, n'est pas en mesure de présenter sa preuve d'achat. Le stagiaire reçoit le client et traite le litige dans la limite de son champ d'actions en maintenant une attitude commerciale et en proposant des solutions en conformité avec la politique de retour qui lui est fournie. Le stagiaire propose les solutions à sa portée et trouve un terrain d'entente et peut choisir de faire appel à son supérieur s'il a épuisé les solutions qu'il peut apporter
 - Critères d'évaluation :
 - Les procédures de l'unité marchande sont respectées
 - La solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande
 - Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité
 - Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire

Pour aller plus loin : L'organisme de formation VIAL vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales. Au-delà de votre formation technique métier, nous vous offrons 6 modules axés sur le développement personnel :

- Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI
- Mettre ses valeurs au service de l'entreprise
- Les comportements défensifs
- Les biais cognitifs
- Améliorer sa communication
- Travailler en équipe et déployer son sens du collectif

Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez-vous chez VIAL Formations !

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

ORGANISATION VIAL :

Mme Virginie Billiet, référente handicap info@vial-formations.fr
Mme Virginie Billiet, responsable pédagogique : responsable.pedagogie34@gmail.com
Formateur référent, en cours d'affectation

Contacts :

Référente handicap: info@vial-formations.fr 04 68 90 53 42
Assistante de direction: info@vial-formations.fr
Responsable pédagogique : responsable.pedagogie34@gmail.com
Formateur Référent :
Secrétariat général: 04 68 90 53 42
Support technique : vialsprrt@gmail.com

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à info@vial-formations.fr 04 68 90 53 42 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

ORGANISATION YYYOURS FORMATIONS :

Equipe pédagogique :
Mme Guibergia Cécilia, référente handicap (contact.yyyours@gmail.com)
Mme Lesbarreres Perrine, responsable pédagogique
Mme Sigrid Richard, responsable pédagogique
Mme Diane Gauthier, coordinatrice pédagogique
Formateur référent, en cours d'affectation
Coach professionnel, en cours d'affectation

SAS VIAL | 1 rue du Grenache Félines-Minervois 34210 | Numéro SIRET : 94372692700016 |

Numéro de déclaration d'activité : 76 34 14046 34 (auprès du préfet de région de : Béziers)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.



SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342
Mme Allard Laetitia, psychologue du travail

Contacts :

Référente handicap : contact.yyyours@gmail.com
Assistante de direction : assistante.direction.nec47@gmail.com (04 85 88 03 45)
Coordinatrice pédagogique : coordonateur.pedagogie@gmail.com
Psychologue du travail : psy.travail.nec47@gmail.com
Secrétariat général : 04 22 84 04 94
Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à ad.yyyours@gmail.com 04 82 81 01 63 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

Ressources pédagogiques et techniques

- Accès illimité à la plateforme de cours 24/7;
- Cours théoriques au format vidéo;
- Formations accessibles via un ordinateur ou une tablette;
- Assistance technique par téléphone, et email (vialspprt@gmail.com)
- Mise en place des ECF (Évaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement

Modalités d'évaluation

ECF (Évaluation en Cours de Formation)
Suivi des connexions à la plateforme
Travaux dirigés à rendre
Travaux pratiques à exécuter
Stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel)
Rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
Validation de l'ensemble des blocs de compétences,
Validation partielle possible des blocs individuellement. Obtention par validation des examens continus.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Un suivi de la formation et de l'accompagnement seront réalisés tout au long de la formation.
- Suivi d'assiduité réalisé par notre responsable pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et courriel : responsable.pedagogie34@gmail.com (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h);
- Relevés de connexion à la plateforme e learning;
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- La formation pourra être adaptée pour pallier des difficultés majeures par l'apprenant.
- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Convention de formation professionnelle.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.

Prix : 0.00

Qualité et indicateurs de résultats

Pas de données accessibles à ce jour, dès que le nombre minimal de candidats sera suffisant pour obtenir ces taux, ils seront publiés

Examen final

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme VIAL Formations - Franchise YYYOURS

SAS VIAL

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Email : info@vial-formations.fr

Tel : +33468905342

FORMATIONS s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.



Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Participer à la gestion des flux marchands 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	02 h 00 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 cinq parties : Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives : - au traitement de la réception de marchandises - à la préparation d'une opération promotionnelle Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury. 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. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit". 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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



Entretien technique	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	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 en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, 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.
Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Assurer une veille professionnelle et commerciale Contribuer au merchandising Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	01 h 10 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 ; - douze fiches "produit". Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit"
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 55 min	

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

Documents délivrés à l'issue de la formation

Parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail)
Copie du livret de suivi de formation
Copie du livret ECF
Copie du dossier professionnel
Un certificat de réalisation

Modalité d'obtention de la certification

Par validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Niveau niveau IV (BP, BT, baccalauréat professionnel) Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées

SAS VIAL

1 rue du Grenache
34210 Félines-Minervois
Email : info@vial-formations.fr
Tel : +33468905342



- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Pour plus d'informations

Statist					
Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2021	3736	26	77	64	54