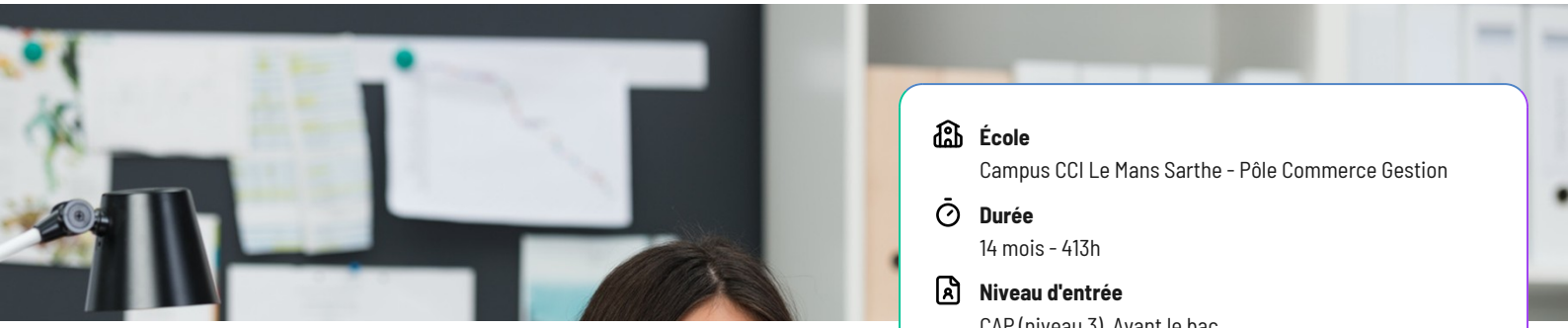


École
Campus CCI Le Mans Sarthe - Pôle Commerce Gestion

Durée
14 mois - 413h

Niveau d'entrée
CAP (niveau 3), Avant le bac

Niveau de sortie
Niveau 4

Modalité de formation
Alternance

Lieu
132 rue Henri Champion, 72100 Le Mans

Commerce - Vente

Titre professionnel Vendeur conseil omnicanal

PRÉSENTATION ET DÉBOUCHÉS

Vous avez le sens du contact et souhaitez évoluer dans les métiers du commerce et de la vente ?
Ce Titre Professionnel est là pour vous propulser vers des métiers dynamiques et évolutifs !

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.

Que faire avec cette certification ?

Métiers visés

- 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

Qualités mobilisées

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

Types d'entreprises ou d'organisations

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

Compétences visées

A 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.

DÉTAILS DE LA CERTIFICATION

Informations sur la certification

Cette formation vise la certification **Vendeur Conseil Omnicanal** titre professionnel de Niveau 4 reconnu par l'État et inscrit au RNCP sous le code **36865** par **CCI France** le **29/09/2022.**

Pour savoir si la certification est organisée en blocs de compétences et connaître les équivalences et passerelles, vous pouvez consulter la fiche RNCP du diplôme.

La CCI du Mans et de la Sarthe est habilitée pour assurer la formation (et les épreuves de certification) sur ce titre par le certificateur.

Accès par la VAE

Cette certification est accessible par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

COMMENT INTÉGRER LA FORMATION ?

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.

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
- Accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience

Conditions d'admission

Participer aux réunions d'information collectives, fixer un rendez-vous avec la conseillère, remplir le dossier de candidature en ligne, candidater auprès des entreprises, informer la conseillère de la signature du contrat.

Coût de la formation / Financement / Aides

En alternance : Gratuit pour l'apprenant.

Prise en charge partielle ou totale par l'entreprise et son OPCO. L'apprenant perçoit une rémunération tout au long de son contrat par l'entreprise en fonction de son âge et du niveau du diplôme. Pour plus d'information nous contacter.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte aux apprenants en situation de handicap.

Notre référent handicap étudiera avec vous la faisabilité de votre projet et les aménagements nécessaires.

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

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.

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 œuvre 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

Modalités et durée de la formation

Durée de la formation

14 mois - 413 h.

Délai d'accès

Le centre de formation peut vous accueillir jusqu'à trois mois avant et trois mois après le début de la formation dès lors que les prérequis sont validés.

Dates de formation

L'année de formation se déroule de septembre à juin.

Rythme de la formation / alternance

1 jour/semaine au CFA et quelques semaines au CFA durant la formation.

LA PÉDAGOGIE

Méthodes pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance avec un rythme de formation entre le centre de formation 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.

Équipe pédagogique

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 centre de formation et l'entreprise permettent d'assurer un suivi personnalisé tout au long de la formation.

Accompagnement

Des points de parcours réguliers entre le centre de formation et l'entreprise permettent d'assurer un suivi personnalisé.

Locaux & équipements

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

VALIDATION DE LA CERTIFICATION

Évaluations

Tout au long de la formation, des évaluations formatives sont mises en place pour chaque bloc de compétences qui comptent dans l'obtention des blocs (Contrôle continu).

Épreuves de certification

Epreuves finales de validation de blocs :

- Bloc 1 : une étude de cas de 2h, un oral de 25 min et un oral de 15 min
- Bloc 2 : une étude de cas de 2h30
- Bloc 3 : un dossier et un entretien de vente de 10 à 20 min
- Soutenance avec dossier professionnelle

Chiffres clés

Indicateurs de résultats obligatoires selon l'article 6111-8.

14
Nombre d'apprenants
Chiffres 2026

75%
Taux de satisfaction
Chiffres 2026

NC
Taux de présentation à l'examen

80%
Taux de réussite
Chiffres 2025

25%
Taux de rupture net

NC
Taux d'insertion professionnelle en emploi à 6 mois

NC
Taux d'insertion professionnelle dans les métiers visés à 6 mois

NC
Taux de poursuite d'études à 6 mois

ET APRÈS ?

- BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente OPTION Animation et gestion de l'espace commercial