

DURÉE

- 490 heures d'enseignement théorique sur 1 an
Contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation

VALIDATION

- Diplôme Titre Niveau IV
Enregistré au RNCP par arrêté au JO du 21 décembre 2017

PUBLIC VISE

- Jeunes de moins de 30 ans en recherche d'emploi et de qualification (contrat d'apprentissage) et sans limite d'âge (contrat de professionnalisation uniquement)
- Salarié, demandeur d'emploi.

CONDITIONS D'ADMISSION ET PRÉ-REQUIS

Jeunes de moins de 30 ans en formation professionnelle, initiale ou continue :
Titulaires d'un niveau V validé ou nouvelle orientation à l'issue d'une seconde menée à son terme et avoir satisfait aux épreuves de sélection de l'établissement
> Pour les adultes en formation professionnelle continue :
Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans les métiers de la relation clients et avoir satisfait aux épreuves de sélection de l'établissement

LES STRUCTURES D'ACCUEIL

- > Commerce de proximité
 - > Grande et moyenne distribution spécialisée
 - > Hyper et Supermarchés
 - > Centres d'appel
 - > Entreprise de négoce
 - > Toute entreprise disposant d'un service commercial ou d'un comptoir
- Ces entreprises cibles ne sont retenues que si elles certifient confier aux candidats, des missions de vente conseil

OBJECTIFS DE LA FORMATION ET METIERS VISÉS

Le vendeur conseiller commercial collecte les informations qui permettent de prendre en compte dans son acte de vente : la structure dans laquelle il travaille, son secteur d'activité, ses produits au regard de la concurrence, le profil et les comportements d'achats de ses clients...

Il crée un environnement favorable à la vente en :

- vérifiant la disponibilité des produits,
- mettant en place les éléments du merchandising
- assurant la prospection de nouveaux clients
- participant à la promotion des produits et des services, dans le respect de la réglementation et des exigences sociales et économiques du développement durable

Il conseille en face à face, à distance, en magasin, sur show-room... un prospect ou un client, et remporte une vente en :

- discernant ses besoins et ses motivations
- déployant les techniques de vente adaptées

Fonctions et activités du poste en entreprise, visées à l'issue de la formation :

- Vendeur, vendeur spécialisé • Commercial
- Employé commercial • Téléconseiller
- Conseiller commercial • Technico-commercial
- Assistant commercial

Votre contact :

METZ

Tél. 03 87 39 46 00

alternance@moselle.cci.fr

www.ccifformation.org



PROGRAMME DE LA FORMATION

Bloc A - Promouvoir, conseiller et vendre

MA1 - Adopter un comportement professionnel
MA2 - Préparer ses ventes
MA3 - Conseiller et vendre
MA4 - Maîtriser les calculs commerciaux
MA5 - Communiquer à l'écrit et à l'oral
MA6 - Utiliser le traitement de texte et les tableurs

Bloc B - Collaborer à l'aménagement et au bon

fonctionnement de l'espace de vente
MB1 - Participer à la gestion des flux et approvisionnements
MB2 - Respecter la réglementation des prix
MB3 - Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
MB4 - Appliquer les techniques de merchandising et/ou d'étalage
MB5 - Tenir un poste de caisse
MB6 - Réaliser un accueil téléphonique

Bloc C - Conduire des entretiens téléphoniques

en plateforme
MC1 - Traiter un appel entrant
MC2 - Traiter un appel sortant
MC3 - Adapter son comportement à l'environnement d'une plateforme téléphonique

Bloc D - Réaliser des actions de prospection

MD1 - Utiliser une GRC
MD2 - Qualifier un fichier clients
MD3 - Appliquer la réglementation à la protection des données
MD4 - Réussir la prospection téléphonique
MD5 - Réussir ses actions de marketing direct
MD6 - Optimiser son organisation commerciale
MD7 - Gérer un conflit
MD8 - Calculer sa rentabilité commerciale

AVANTAGES POSSIBLES POUR L'ENTREPRISE

- Ils sont liés aux mesures favorisant l'insertion des jeunes par le biais d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation (et selon les mesures en vigueur) : exonération de charges, rémunération du jeune selon un certain pourcentage du SMIC, formation prise en charge ...

LIEU DE FORMATION

- CCI FORMATION
5, rue Jean-Antoine CHAPTAL
57 070 METZ

Votre contact :

METZ Tél. 03 87 39 46 00

alternance@moselle.cci.fr

www.ccifformation.org

