

Vendeur Conseil Omnicanal

SPÉCIALITÉ MÉTIERS DE LA VENTE ET DU LUXE

MCARTHURGLEN GROUP

CCI PORTES DE NORMANDIE

DURÉE ET DATES

Louviers : 01/06/23 au 08/12/23

7 mois de formation (560 heures) dont 8 semaines de stage en boutique (280 heures)

Lieu de formation :

Le HUB 4.0, à Louviers (26, av. Wintson Churchill), parking gratuit / accès transports en commun

PUBLIC

- Demandeur d'emploi

PRÉREQUIS

- Titulaire d'un niveau 5 validé ou nouvelle orientation à l'issue d'une seconde menée à son terme ou justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans les métiers de la relation client.
- Projet validé dans le commerce, idéalement par le biais d'une PMSMP ou par des enquêtes professionnelles ou par des expériences personnelles ou professionnelles.
- Esprit de service, goût pour le commerce, contact clientèle.
- Disponibilité (horaires décalés).
- Intérêt pour le travail d'équipe.
- Résistance physique (station debout, port de charges).
- Bonne présentation, dynamisme, motivation pour le projet et les produits de luxe.

CERTIFICATION / OPTION

Titre de niveau 4 Ministère chargé de l'Emploi. Mise en situation professionnelle et dossier professionnel.

FINANCEMENT

La Région Normandie pour les demandeurs d'emplois avec co-financement Union européenne, fonds social Européen en cas d'éligibilité de l'action. Autre financement : nous consulter.

RÉMUNÉRATION

Nous consulter (possibilité de bénéficier d'une rémunération par la Région

Objectifs de la formation

Développer vos compétences dans la vente de produits de luxe ; réaliser votre stage de 8 semaines dans l'une des boutiques du Centre Designer Outlet Paris-Giverny.
A la fin de la formation :
Valider le titre de « Vendeur Conseil Omnicanal » ; Avoir acquis le savoir-faire et le savoir-être attendus dans l'univers du luxe pour occuper la fonction de conseiller(e de vente, vendeur(euse) en boutique luxe ; Possiblement, définir la suite de votre parcours pour monter en compétences (poste de store manager / responsable des stocks, merchandising / adjoint(e en magasin) en préparant le Bac+2 Gestionnaire d'Unité Commerciale en alternance (2 ans – 1 jour école / 4 jours en boutique).

Moyens pédagogiques et techniques

- Salles de formation permettant d'accueillir des groupes de 10 à 20 personnes équipées de tableaux interactifs et / ou vidéoprojecteurs et de mobilier.
- Espace dédié à l'apprentissage du métier (gondoles, caisse enregistreuse, tablette numérique, produits et équipements).
- Salle informatique pour le déploiement d'une pédagogie innovante (serious games, MOOC, quizz...) et pour travailler sur les logiciels métier.
- Espace de travail pédagogique coworking, favorisant le travail pédagogique en mode projet.
- Bureau pour mener des entretiens.
- Accès WIFI sécurisé et accessible pour tous les apprenants sur demande.
- Plateforme Its learning : Pour les apprentissages à distance et pour les compléments de cours.

Encadrement

Une responsable formation qui supervise la mise en œuvre et le bon déroulement de l'action de formation, un coordinateur qui assure le suivi des actions commerce, enfin le service administratif et les assistantes dédiées au groupe.

Suivi et évaluation

Un formateur référent est chargé du suivi des parcours individualisés de formation, des évaluations prévues par le référentiel de certification, médiation en cas de besoin, et un accompagnement personnalisé.

Métiers et missions

Le(a) vendeur(se) Conseil Omnicanal assure l'accueil du client, la présentation de l'offre commerciale, anime et approvisionne les linéaires en respectant les règles d'implantation et en mettant en valeur des actions commerciales spécifiques et de nouveaux produits. De plus, il contribue au suivi du stock du rayon ou du point de vente et il actualise en permanence ses informations sur les produits et services proposés par l'enseigne. le(a) vendeur(se) technique assure la vente de produits et/ou services par des entretiens de vente en situation de face à face avec des clients qu'il prend en charge exclusivement ou dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal. Par son expertise et sa maitrise de la relation client, il consolide l'acte de vente et contribue à la fidélisation de la clientèle de l'enseigne.

Renseignements :
02 32 28 70 50 - insertionpro27@normandie.cci.fr

ESCCI.FR ECQM

RÉGION NORMANDIE

UNION EUROPÉENNE

MCARTHURGLEN GROUP

CCI PORTES DE NORMANDIE

#ESCCI

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Bloc	Durées	Contenu
BLOC 1 : CONTRIBUTION A L'ANIMATION DE LA RELATION CLIENTS MULTICANALE 126 H		
M1.1 – Intégrer la culture de son entreprise	14H	• Comprendre le mode de fonctionnement de l'entreprise • Prendre en compte la culture de l'entreprise • Adopter un comportement professionnel
M1.2 – Appliquer la réglementation à la protection des données personnelles	7H	• CNIL • RGPD • Règles de prospection commerciale (téléphone, mail, sms...) • Confidentialité des données et des pénalités encourues
M1.3 - Préparer la prospection multicanale	28H	• Enjeux de la prospection • Utilisation d'une GRC • Outils de prospection multicanale
M1.4 - Mettre en œuvre la prospection multicanale	28H	• Initier aux réseaux sociaux • Diffuser l'information via un service de messagerie • Conduite d'entretien téléphonique
M1.5 - Accueillir et orienter le client dans son parcours d'achat multicanal	21H	• Règles d'accueil physique et téléphonique • Relation digitale • Prise en charge du handicap et des normes d'accessibilité dans l'accueil client
M1.6 – Animer l'expérience client	28H	• Communication comme outil de remédiation • Actions à mettre en place, afin d'éviter et d'anticiper les conflits
BLOC 2 : COLLABORATION A L'AMENAGEMENT PHYSIQUE, AU FONCTIONNEMENT ET A L'ATTRACTIVITE DES ESPACES DE VENTE 66H30		
M2.1 - Réceptionner et inventorier les produits	14H	• Approvisionnement • Commande et suivi de la commande et la gestion des stocks, à l'aide d'outils numériques • Inventaire et démarque
M2.2 - Appliquer les postures d'hygiène et de sécurité	14H	• Prévention • Localisation des risques • Obligations courantes sur les espaces de vente (ERP) • Mesures préventives • Hygiène appliquée par le personnel
M2.3 – Valoriser les produits dans l'espace de vente	38H30	• Obligation affiche des prix • Annonces de réduction de prix • Introduction au merchandising • 3 merchandising
BLOC 3 : CONSEIL CLIENT ET REALISATION DE VENTE DANS UN CONTEXTE OMNICANAL 192H30		
M3.1 – Maitriser son offre et ses objectifs	28H	• Intégrer les objectifs de vente de son unité commerciale • Actualiser ses connaissances sur les produits et services commercialisés
M3.2 - Conseiller et vendre dans un contexte omnicanal	73H30	• Contrat de vente : obligations • Ventes à distance et hors établissement, droit de rétractation du client • Personnaliser l'expérience client • Etapes de la vente
M3.3 Tenir un poste de caisse et réaliser les encaissements	28H	• Procédures d'ouverture et de fermeture, comptage de fonds de caisse • Procédures de contrôles et de lutte contre la démarque • Différents modes de règlement et leur contrôle, le rendu monnaie
M3.4 - Communiquer à l'oral	35H	• Types et composantes de communication • Adapter sa communication dans le respect des codes de l'enseigne
M3.5 – Utiliser le traitement de texte et les tableurs	28H	• Logiciel de traitement de texte • Logiciel de présentation • tableurs
BLOC Transversal		
Anglais	98H	
Suivi de dossier / fiche produits	42H	
Accueil, bilan, examen	28H	
TRE-TRS	35H	
Outil bureautique	35H	
Communication professionnelle	14H	
Compétences numériques	14H	
Modules Mac	49H	

Pour plus d'informations sur le suivi de candidature, les financements spécifiques, l'accès handicap, les méthodes pédagogiques et les méthodes d'évaluation, l'encadrement de la formation, le suivi des stagiaires et les indicateurs de résultats (taux de placement, ect...), consultez notre site internet www.escci.fr

Renseignements :
02 32 28 70 50 - insertionpro27@normandie.cci.fr
ESCCI.FR ECQM

ESCCI - 01 /2023 - Document non contractuel.