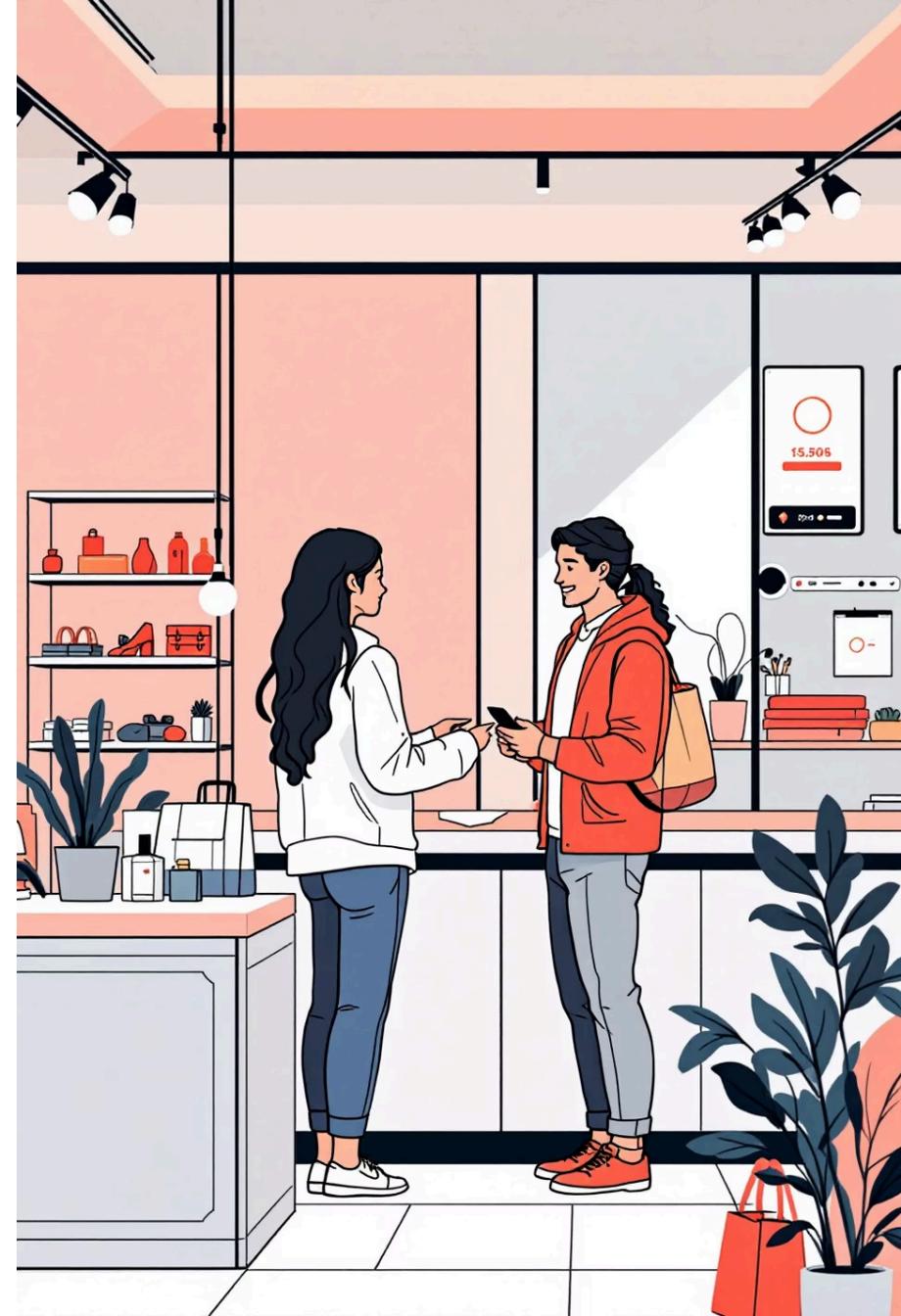


Programme de Formation : Conseiller(ère) de Vente

Formation certifiante proposée par WEB HORIZON, centre de formation continue pour adultes spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.

V1 DU 04/04/2025



Présentation du centre

WEB HORIZON est un centre de formation continue pour adultes, créé le 10/01/2025, situé au 4 rue Fernand Léger, 94120 Fontenay-sous-Bois. Enregistrée sous le SIREN 939 459 335 auprès du RCS de Créteil, la société est dirigée par Nachate Ilias.

Spécialisée dans la formation professionnelle, WEB HORIZON propose des parcours certifiants, notamment dans le domaine du commerce et de la vente, avec une approche moderne combinant formation en distanciel et en présentiel.

Contact :

contact@webhorizon-cfa.fr,

Téléphone :07.56.97.54.63,

site web : <https://webhorizon-cfa.fr/>.



Publics visés et prérequis

Publics visés

Toute personne souhaitant exercer ou se perfectionner dans le métier de conseiller(ère) de vente, que ce soit dans le cadre d'une reconversion professionnelle, d'une formation initiale ou d'une validation des acquis de l'expérience (VAE).

Prérequis

- Niveau d'entrée : aucun diplôme requis, mais une maîtrise de base des outils numériques est recommandée pour suivre la formation en distanciel.
- Motivation pour le commerce et la relation client.
- Capacité à travailler en équipe et à s'adapter à des horaires variables.
- Pour les candidats VAE, une expérience professionnelle dans la vente est nécessaire.

Objectifs de la formation

La formation vise à former des conseillers de vente capables d'exercer dans un environnement commercial **omnicanal**. Les objectifs sont :

Développer des compétences pour assurer la vente de produits et services avec conseil et démonstration.

Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande.

Améliorer l'expérience client et fidéliser la clientèle.

Maîtriser les outils numériques et les techniques de merchandising.

Intégrer les principes de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans la pratique professionnelle.

Aptitudes et compétences visées

La formation développe deux blocs de compétences certifiés :

Bloc 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 (réception, mise en rayon).
- Contribuer au merchandising (présentation des produits, promotions).
- Analyser ses performances commerciales et rendre compte.

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

- Représenter l'unité marchande et valoriser son image.
- Conseiller le client en conduisant un entretien de vente.
- Assurer le suivi des ventes.
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client.

Durée et modalités d'accès à la formation

Durée de la formation

La formation s'étend sur **10 à 12 mois**, avec un total d'environ 600 à 700 heures selon le rythme choisi (temps plein ou partiel).

Rythme de l'alternance : 3 semaines en entreprise / 1 semaine au centre de formation .

Modalités d'accès

- **Inscription** : Via le site <https://webhorizon-cfa.fr/> ou par contact direct (contact@webhorizon-cfa.fr, 0756975463).
- **Délai d'accès** : Inscriptions ouvertes toute l'année, avec des sessions débutant tous les trimestres (janvier, avril, juillet, octobre).
- **Accessibilité** : Aménagements possibles pour les personnes en situation de handicap (contacter le centre pour évaluation).

Voies d'accès :



Parcours de formation continue



Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation



Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)



Candidature individuelle



Méthodes pédagogiques et moyens utilisés

Méthodes pédagogiques

- Cours théoriques en ligne via une plateforme LMS (75% en distanciel).
- Ateliers pratiques en présentiel (25%) : mises en situation, jeux de rôle, travaux de groupe.
- Études de cas et projets professionnels.

Moyens utilisés

- Plateforme LMS avec modules interactifs, vidéos, quiz et ressources téléchargeables.
- Supports pédagogiques : fiches produits, tableaux de bord, guides de merchandising.
- Matériel en présentiel : espace simulé de vente, équipements de protection individuelle (EPI).
- Accompagnement individualisé par des formateurs experts en commerce.

Modalités techniques



Distanciel (75%)

- Accès à la plateforme LMS 24/7 via ordinateur ou tablette.
- Configuration requise : connexion internet stable, navigateur à jour, casque audio.
- Assistance technique disponible par email ou téléphone.



Présentiel (25%)

- Sessions organisées au 4 rue Sarah Bernhardt, 92600 Asnières-sur-Seine.
- Salles équipées pour simulations commerciales et formations pratiques.
- Respect des normes de sécurité (EPI fournis si nécessaire).

Modalités d'évaluation

Évaluations formatives

Quiz en ligne, exercices pratiques, mises en situation tout au long de la formation.

Évaluation certificative (durée totale : 3h55)

Mise en situation professionnelle (2h)

Réception de marchandises, préparation d'opérations promotionnelles, entretien de vente, suivi de réclamation.

1

2

Entretien technique (30 min)

Analyse d'un tableau de bord et proposition d'un plan d'actions.

3

Questionnement à partir de productions (1h10)

Présentation d'un diaporama et de fiches produits, suivi d'un échange avec le jury.

4

Entretien final (15 min)

Discussion sur le dossier professionnel.

Les candidats choisissent un univers parmi : vente en alimentation, équipement de la personne, ou équipement de la maison.

Certification finale



Titre professionnel

Conseiller(ère) de vente, niveau 4 (RNCP37098).

Certificateur

Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

Date d'enregistrement

25/01/2023, valable jusqu'au 25/01/2028.

Certificateur et cadre légal

Certificateur

Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion (SIRET : 11000007200014).

Cadre légal

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel.

Arrêté du 28 septembre 2022 relatif au titre professionnel de conseiller de vente.

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel.

Enregistrement au RNCP (fiche RNCP37098, publié le 25/11/2022).



Blocs de compétences certifiés

RNCP37098BC01

Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal (évaluation : 2h35).

RNCP37098BC02

Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal (évaluation : 1h15).

Chaque bloc peut être validé indépendamment et donne droit à un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Modalités de certification



Capitalisation

Obtention du titre par validation des deux blocs de compétences (CCP).



VAE

Validation possible pour les candidats justifiant d'une expérience professionnelle.



Parcours de formation

Validation suite à un parcours de formation continue, en apprentissage ou en professionnalisation.



Examen

Organisé par WEB HORIZON, avec un jury composé de professionnels habilités par le ministère chargé de l'emploi.

Déroulement des Examens

Découvrez les étapes clés du processus d'examen pour l'obtention de votre certification :

01

1. Inscription des Apprenants

Les candidats sont inscrits par le centre WEB HORIZON via la plateforme dédiée CERES, gérée par la DRIETS, en respectant les délais impartis.

03

3. Préparation aux Examens Blancs

WEB HORIZON organise des examens blancs simulant les conditions réelles de l'évaluation certificative, permettant de se familiariser avec le format et de recevoir un retour personnalisé.

02

2. Envoi des Convocations

Les apprenants reçoivent une convocation officielle par email ou courrier, précisant la date, l'heure, le lieu de l'examen et les documents à fournir.

04

4. Passage à l'Examen Final

L'examen se déroule en présentiel au 4 rue Sarah Bernhardt, 92600 Asnières-sur-Seine, sous la supervision d'un jury habilité par le ministère chargé de l'emploi.



Débouchés professionnels

Secteurs d'activité

Grandes et moyennes surfaces, boutiques, magasins de proximité, négoce interentreprises, commerce de gros.

Codes ROME

D1209, D1210, D1211, D1212, D1214.

Métiers accessibles

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Magasinier vendeur

Perspectives

Évolution vers des postes de responsable de rayon, chef d'équipe ou manager commercial.

Voies d'accès à la certification





Composition du jury

Le jury est composé de professionnels du métier, habilités par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi, conformément à l'article R 338-6 du Code de l'Éducation.

Déroulé pédagogique de la formation

Phase 1 : Initiation (1 mois)

Découverte des bases du commerce, veille commerciale, introduction aux outils numériques.

Phase 3 : Mise en pratique (4-5 mois)

Simulations de vente, gestion de réclamations, création de fiches produits et diaporamas.

Phase 2 : Approfondissement (4-5 mois)

Techniques de vente, merchandising, gestion des flux marchands, utilisation de la plateforme LMS.

Phase 4 : Préparation à la certification (1-2 mois)

Révisions, examens blancs, finalisation du dossier professionnel.

Évaluations formatives et examen blanc

Évaluations formatives

- Quiz hebdomadaires
- Exercices pratiques
- Mises en situation évaluées par les formateurs

Examen blanc

Simulation complète de l'évaluation certificative à la fin de la phase 3 :

- Mise en situation
- Entretien technique
- Présentation de productions



Bilan de fin de formation

1

Entretien individuel

Entretien individuel avec un formateur pour évaluer les progrès et les axes d'amélioration.

2

Analyse des résultats

Analyse des résultats des évaluations formatives et de l'examen blanc.

3

Conseils professionnels

Conseils pour la certification et l'insertion professionnelle.

4

Documentation

Remise d'une attestation de fin de formation.

Supports, tarif et lieu de formation

Supports remis aux stagiaires

- Accès à la plateforme LMS avec tous les modules de cours.
- Fiches produits et guides de merchandising.
- Modèles de tableaux de bord et de fiches clients.
- Diaporama type pour la présentation certificative.
- Attestation de formation et certificats de compétences (si validés).

Tarif de la formation

Coût total : 13 400 €.

Possibilité de financement via : OPCO

Lieu de formation

Distanciel (75%) : Plateforme LMS accessible depuis tout appareil connecté.

Présentiel (25%) : 4 rue Sarah Bernhardt, 92600 Asnières-sur-Seine.

Accès : Métro ligne 13 (station Asnières-Gennevilliers-Les Courtilles), bus, parking à proximité.

Accessibilité : Locaux conformes aux normes pour personnes à mobilité réduite.

Statistiques Nationales de la Certification

Les données nationales de 2021 témoignent de la pertinence et de l'efficacité de la certification Conseiller(ère) de Vente sur le marché de l'emploi.

3736

Certifiés en 2021

Nombre total de personnes ayant obtenu la certification.

77%

Insertion Globale

Taux d'insertion professionnel à 6 mois après la certification.

64%

Métier Visé (6 mois)

Taux d'insertion dans le métier de Conseiller(ère) de Vente à 6 mois.

54%

Métier Visé (2 ans)

Taux d'insertion dans le métier de Conseiller(ère) de Vente à 2 ans.

Sur l'ensemble des certifiés en 2021, **26** personnes ont obtenu leur titre via la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), soulignant l'importance de ce dispositif.

