

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

SUD MANAGEMENT
BARDIN Véronique
05.53.48.41.43
v.bardin@sudmanagement.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Tests
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

Conditions d'accès :

Jeune de moins de 30 ans en apprentissage : être titulaire d'un niveau 3 validé ou avoir suivi des cours jusqu'à la fin de la seconde et réussir les tests et entretien de sélection.
Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (formation initiale, financement Pôle Emploi, CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A).

Prérequis pédagogiques :

être titulaire d'un niveau 3 validé ou avoir suivi des cours jusqu'à la fin de la seconde

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Etre capable de : Conseiller le client et de réaliser la vente dans un contexte omnicanal. Collaborer à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente. Contribuer à l'animation de la relation clients multicanale.

Contenu et modalités d'organisation

Trois blocs de compétences : Bloc 1 Contribution à l'animation de la relation clients multicanale - Préparer la réalisation d'actions de prospection numériques et téléphoniques - Procéder à la diffusion massive ou ciblée via les canaux numériques (emailing, sms, réseaux sociaux...) de messages à caractère informatif sur l'offre produits/services de son entreprise - Conduire des entretiens de prospection téléphonique - Prendre en charge le client sur les différents canaux jalonnant le parcours d'achat (physique, téléphonique, numérique) - Contribuer à la qualité de l'expérience client sur les différents canaux de distribution de l'entreprise - Participer à l'entretien de la relation avec les clients via les canaux numériques (email, sms, application mobile...) en aval de leur acte d'achat - Traiter les réclamations formulées après-vente par les clients - Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés - Rendre compte régulièrement à son responsable du résultat des actions menées Bloc 2 Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente - Opérer la réception des marchandises destinées à la vente - Disposer les produits dans les linéaires et différents supports d'exposition - Positionner les différents supports de communication commerciale physiques et numériques - Réaliser le réassort des rayons - Entretien le bon ordonnancement et la propreté des rayons - Participer à la réalisation des inventaires des produits en rayons et en stocks Bloc 3 Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal - Intégrer les objectifs de vente de son unité commerciale au niveau individuel et collectif - Actualiser ses connaissances sur les produits et services commercialisés par son entreprise ainsi que par la concurrence, - Adapter sa communication lors de la prise de contact avec le client, - Questionner le client sur son intention d'achat et son contexte, - Approfondir l'exploration de la connaissance du client, - Rechercher les produits/services correspondant aux attentes du client et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution - Présenter au client les produits/services correspondant à ses attentes et proposés par son

Durées de la formation *413h en cours du jour

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Modularisé

Validation(s) Visée(s)

Vendeur conseil omnicanal - Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Et après ?

Suite de parcours

Poursuites d'études : BAC+2 Manager Commerce BTS MCO BTS NDRC ou intégration professionnelle

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00183942	du 27/01/2020 au 22/01/2021	(47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	Contrat app FPC
00183680	du 16/11/2020 au 30/09/2021	(47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	Contrat app FPC
00249689	du 22/09/2021 au 22/09/2022	(47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	Contrat app FPC
00255488	du 17/11/2021 au 17/11/2022	(47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	Contrat app FPC

00348000

du 05/04/2023 au
28/09/2024

(47)

SUD MANAGEMENT

Non
éligible



00349350

du 04/10/2023 au
10/01/2025

(47)

SUD MANAGEMENT

Non
éligible

