Ref. formation 202310186710

Améliorer l’expérience client dans un environnement omnicanal - Bloc de compétences du titre professionnel Conseiller de vente

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ENTREPRISES
-
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.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
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Deux profils sont possibles :1) Niveau classe de 1re ou équivalent.2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 (ex V) dans les métiers de la vente ou de services à la clientèle + 1 an d'expérience professionnelle.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son imageConseiller le client en conduisant l'entretien de venteAssurer le suivi de ses ventesContribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Contenu et modalités d'organisation

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son imageComprendre l'évolution du digital et son impact sur le métierConnaître le panorama des médias sociauxSuivre l'évolution de l'offre et des usages produits par une démarche de veille continueValoriser l’offre de produits et de services de l’unité marchande sur les sites marchands et les médias sociauxAppliquer le droit du web et la réglementation CNIL et RGPDConseiller le client en conduisant l'entretien de venteAccueillir le client et mettre en œuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicapVendre des produits et des servicesProcéder à l'enregistrement et à l'encaissementConnaître et proposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchandeAnalyser ses entretiens de vente et sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continueAssurer le suivi de ses ventesConnaître le cadre juridique de la vente et les enjeux du suivi de la relation commercialeUtiliser les outils de gestion de la relation clientSuivre l'évolution de la commande et informer le clientTransformer les insatisfactions en opportunitésAborder sereinement les situations de stress en toute circonstanceContribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience clientMesurer les enjeux de la fidélisation pour l'unité marchandeConnaître les fondamentaux de la démarche marketingAppliquer la politique commerciale de l'entreprise et distinguer le marketing stratégique du marketing opérationnelÉvaluer l'expérience client, analyser les résultats puis proposer un plan d'actionsS'approprier et défendre les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience d'achat Période en entreprise d'une durée minimale de 140h Session de validation

Commentaires sur la durée hedmomadaire
Parcours de formation personnalisable ? **Oui** **Type de parcours** **Mixte**
Commentaires sur la parcours personnalisable

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel conseiller de vente - ***Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)***

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00578885	du 06/10/2025 au 17/12/2025	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	FPC
00579085	du 04/03/2026 au 20/05/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	FPC
00579086	du 05/05/2026 au 21/07/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		Non éligible	FPC

00579087	du 06/07/2026 au 23/09/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	Non éligible	FPC
00579088	du 28/09/2026 au 09/12/2026	Châtellerault (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT	Non éligible	FPC
00554006	du 01/10/2025 au 12/12/2025	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC
00554007	du 27/11/2025 au 13/02/2026	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC
00554008	du 26/03/2026 au 05/06/2026	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC
00554009	du 16/09/2026 au 27/11/2026	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC
00554010	du 14/01/2027 au 26/03/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC
00554011	du 21/04/2027 au 25/06/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC
00554012	du 22/09/2027 au 03/12/2027	Le Vigeant (86)		Non éligible	FPC