

# 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 image  
Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente  
Assurer le suivi de ses ventes  
Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

## Contenu et modalités d'organisation

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image  
Comprendre l'évolution du digital et son impact sur le métier  
Connaître le panorama des médias sociaux  
Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits par une démarche de veille continue  
Valoriser l'offre de produits et de services de l'unité marchande sur les sites marchands et les médias sociaux  
Appliquer le droit du web et la réglementation CNIL et RGPD  
Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente  
Accueillir le client et mettre en œuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicap  
Vendre des produits et des services  
Procéder à l'enregistrement et à l'encaissement  
Connaître et proposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchande  
Analyser ses entretiens de vente et sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue  
Assurer le suivi de ses ventes  
Connaître le cadre juridique de la vente et les enjeux du suivi de la relation commerciale  
Utiliser les outils de gestion de la relation client  
Suivre l'évolution de la commande et informer le client  
Transformer les insatisfactions en opportunités  
Aborder sereinement les situations de stress en toute circonstance  
Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client  
Mesurer les enjeux de la fidélisation pour l'unité marchande  
Connaître les fondamentaux de la démarche marketing  
Appliquer la politique commerciale de l'entreprise et distinguer le marketing stratégique du marketing opérationnel  
Évaluer l'expérience client, analyser les résultats puis proposer un plan d'actions  
S'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 hebdomadaire

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
00599325	du 05/10/2026 au 18/12/2026	Saint-Sulpice-le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		Non éligible	
00599326	du 16/11/2026 au 05/02/2027	Saint-Sulpice-le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		Non éligible	
00599327	du 14/12/2026 au 05/03/2027	Saint-Sulpice-le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		Non éligible	

**00613349**du 25/01/2027 au  
06/04/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETNon  
éligible**00613350**du 22/02/2027 au  
04/05/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETNon  
éligible**00613351**du 22/03/2027 au  
03/06/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETNon  
éligible