

Certificat de qualification professionnel inter-branches (CQPI) VENTE CONSEIL en MAGASIN

Le métier de vendeur-conseil

Le vendeur, aussi appelé employé de commerce, employé de libre-service ou vendeur spécialisé, reçoit dans un magasin ou en rayon. Il aide le client à faire son choix en le conseillant sur les produits et articles qui pourraient lui convenir.

Les 8 compétences visées

- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
- Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et services adaptés
- Traiter les retours et les réclamations clients
- Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise
- Accueillir et accompagner un client en magasin
- Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits
- Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin
- Mettre en oeuvre les règles d'hygiène et de sécurité

La démarche

Le CQPI « VENTE CONSEIL EN MAGASIN » est accessible via la démarche des Parcours Modulaires Qualifiants (PMQ).

C'est une démarche mise en oeuvre en partenariat avec l'entreprise et qui comprend plusieurs étapes :

- **Le positionnement** à l'aide de 4 outils :

- Livret d'activité
- Questionnaire technique
- Observation en situation de travail
- Entretien technique final

Ce positionnement est effectué par 2 personnes : un expert métier habilité par la branche et un référent évaluateur de l'entreprise. Ce positionnement permet de déterminer ses compétences.

- **Le bilan de l'évaluation** établit alors les compétences acquises ou à acquérir et les éventuels besoins en formation

- A l'issue du 1er positionnement et en cas de compétences non acquises, un **programme de formation** peut être proposé à l'entreprise .

- A l'issue de la formation, un **2ème positionnement** est effectué à l'aide de 3 outils (Observation - Entretien complémentaire - Analyse des résultats)

- L'attribution du certificat par la branche se fait après validation des compétences acquises.



Objectifs

- Certifier les compétences individuelles acquises par la formation ou l'expérience
- Reconnaître des savoirs, savoir-faire et capacités au niveau de branches professionnelles
- Développer de nouvelles compétences et actualiser ses connaissances
- Professionnaliser un métier par un titre reconnu



Public

Vendeur - Personnel de vente - Responsable de magasin - Responsable boutique



Prérequis

Pas de prérequis

CQPI VENTE CONSEIL EN MAGASIN

Programme

Formation 1 - Le métier de vendeur-conseil en magasin

Durée : 2 jours

Programme

1. Les différentes facettes du métier de vendeur-conseil en magasin
2. Le fonctionnement d'un point de vente
3. Savoir s'intégrer dans son univers professionnel

Formation 2 - Connaître son produit : matières et formes

Durée : 5 jours

Programme

1. Les fibres textiles
2. Les étoffes
3. L'ennoblissement
4. La confection
5. L'étiquetage
6. Construire un argumentaire produit

Formation 3 - Du conseil à la vente en point de vente

Durée : 6 jours

Programme

1. L'accueil du client
2. La découverte des besoins
3. La sélection, la présentation et l'argumentation des articles
4. L'essayage

5. Les objections
6. Conclure la vente
7. La vente complémentaire
8. Proposer et vendre les services
9. Fidéliser son client
10. Jeux de rôle
11. Faire progresser le chiffre d'affaires grâce à la vente
12. La vente personnalisée : adapter les produits proposés au client en fonction de son profil
13. L'encaissement

Formation 4 - Merchandising : la présentation et la mise en valeur des produits dans un point de vente

Durée : 4 jours

Programme

1. L'environnement du produit
2. La présentation du produit
3. Etalagisme
4. L'animation du point de vente

Modalité d'évaluation : mise en situation

Formateur

E.V. - Diplômée de l'ISTA en 1994
Formatrice à l'ISTA depuis 2004
Expériences professionnelles :
Responsable de magasin - Chef de produits au sein d'une société d'ennoblissement - Acheteuse en distribution spécialisée - Sales manager France d'une marque italiennede vêtements



Eligible au financement du Compte Personnel de Formation



17 jours
ISTA Mulhouse



1er positionnement : 1000 euros HT
2ème positionnement : 400 euros HT
Formation : 210 euros HT par jour et par participant



Thierry BIMBOES
thierry.bimboes@ista-bs.fr