



# Fiche Formation

## Vendeur Conseil Omnicanal

Version en date du 26/06/2025

### Modalités et délais d'accès

Pour toute inscription, veuillez contacter Fatéma SALMON – 0262 730 333

[contact@formarav.re](mailto:contact@formarav.re)

Sous réserve de places disponibles et validation des prérequis.

### Durée de la formation :

12 mois - 485 heures

### Tarif HT (Forfait / Apprenant) :

Niveau de prise en charge OPCO

Formation en présentiel

### Accessibilité aux personnes handicapées

Nous nous engageons à adapter les parcours de formation pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, garantissant ainsi l'accessibilité et l'inclusion pour tous.

Pour un aménagement de parcours, merci de contacter le Référent Handicap [aurelie.hubert@formarav.re](mailto:aurelie.hubert@formarav.re)

### Passerelles, suite de parcours

L'insertion professionnelle est l'objectif 1er de cette formation ; la poursuite d'études est toutefois envisageable vers une formation BAC+ 2 (ex : Chargé de clientèle)

### Débouchés

Vendeur conseil, conseiller de vente, vendeur spécialisé, commercial auprès des particuliers, commercial sédentaire, assistant de vente, chargé de prospection, vendeur comptoir et à la marge téléprospecteur, télévendeur .

<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/36865/>

### Unité de Formation d'Apprentis partenaire :

Chambre des commerces et de l'Industrie de la Réunion



Taux de satisfaction : 77%  
Taux d'obtention : 67%  
Taux de poursuite d'études : 16%  
Taux d'interruption en cours de formation : 40%  
Taux d'insertion dans l'emploi : 50%

### Présentation et Objectifs

Selon les environnements où il exerce ses fonctions, le vendeur conseil omnicanal a un domaine d'activité commun (promotion de produits et/ou services, le conseil et la vente clients) et un second spécifique à l'environnement professionnel.

La formation est articulée autour des 3 blocs de compétences suivants :

- Bloc 1 : Contribution à l'animation de la relation clients multicanale
- Bloc 2 : Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

Bloc 3 : Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

À l'issue de la formation, le (la) candidat(e) est en capacité de faire face à une clientèle informée et exigeante, il (elle) argumente et adapte son discours en fonction du besoin de sa clientèle, il(elle) sait également la conseiller

### Prérequis

Justifier d'un diplôme de niveau 3 ou une année de seconde menée à son terme OU Justifier d'une année d'expérience professionnelle hors alternance dans le secteur d'activité commerce-distribution Et satisfaire à l'entretien de motivation

### Méthodes Mobilisées

Une formation professionnelle, en alternance, qui privilégie l'approche métier. Apports théoriques, ressources documentaires, pédagogie active, cas pratiques, mise en situation, accompagnement individualisé, salles informatiques

### Modalités d'évaluation

La formation est validée par des contrôles continus et examens (mixant contrôles théoriques, mises en situation et études de cas). Les candidats doivent présenter des dossiers professionnels construits sur la base d'activités menées en entreprise.

**Diplôme** de niveau 4 « Vendeur Conseil Omnicanal » délivré par CCI France – Code RNCP 36865 - Date de décision : 29-09-2022

**Certification partielle possible**, via une validation des blocs de compétences

### Programme

#### 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 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 proposés par son enseigne.
- 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.
- Traiter les réclamations formulées par le client.
- Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés.
- Rendre compte régulièrement à 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.
- Préparer la mise à disposition des produits en rayon.
- 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 rayon et en stock.

### **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 entreprise sur différents canaux de distribution
- Développer un argumentaire personnalisé et adapté au client.
- Evaluer la pertinence de la poursuite de l'entretien de vente.
- Conclure la vente avec le client.
- Réaliser l'encaissement du règlement du client.

### **Pratique professionnelle et évaluation**

- Dossier professionnel
- Soutenance dossier professionnel
- Evaluation entreprise

