

## Vendeur Conseil Omnicanal

VCO - Niveau 4 (BAC)

Management - Commerce - Marketing

### DISPOSITIF

Contrat d'apprentissage  
Contrat de Professionnalisation  
CPF et CPF de transition professionnelle

### LIEUX

Draguignan

### PÉRIODE

De octobre à octobre






### DURÉE

427h sur 12 mois

## Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera en capacité de préparer ses ventes en approfondissant sa connaissance des produits ou services commercialisés afin de pouvoir conseiller les clients et prospects, et développer un argumentaire adapté aux prestations à fournir. Il contribue également à la promotion des prestations réalisées par son entreprise et à la réalisation d'actions ciblées de prospection, tel l'envoi de mailing ou l'appel téléphonique. La digitalisation fait partie intégrante des unités de vente, l'alternant proposera à ses clients, différents canaux pour accéder à leur offre produits/services (point de vente physique, site internet vitrine, plateforme de e-commerce, service client téléphonique...) et aura accès à des outils numériques.

## Débouchés

-  Vendeur(euse) conseil
-  Commercial(e)
-  Assistant(e) de vente
-  Chargé(e) de prospection
-  Vendeur(euse) au comptoir

## Admission

-  Un diplôme de niveau 3

- ou Une année de seconde menée à son terme
- ou 1 année d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité commerce-distribution
- Admission sur dossier et entretiens, réussite aux tests

## Programme

### **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 proposé 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 les clients
- Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés
- Rendre compte régulièrement à son responsable du résultat des actions menées

### **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
- Entretenir le bon ordonnancement et la propreté des rayons
- Participer à la réalisation des inventaires des produits en rayons et en stocks

### **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

## Validation

-  Projet tutoré
-  Examen final

"Vendeur conseil omnicanal"

Certification de Niveau 4 enregistrée le 29-09-2022 au RNCP sous le numéro 36865

Certificateur : CCI FRANCE

Lien vers la fiche sur France Compétences : [RNCP36865](https://www.francecompetences.fr/rncp/36865)

## Poursuite d'études au sein de l'établissement

Formations Bac + 2 :

-  Gestionnaire D'Unité Commerciale (formation proposée par CAPFORMA)
-  BTS Management Commercial Opérationnel (formation proposée par CAPFORMA)
-  autres diplômes en lien avec le commerce