



CFA Célia Formation

21 avenue du Général Castelnau 33140 Villenave d'Ornon

Gestionnaire : Célia Nadaud

Numéro : 06.23.62.13.52

Mail : cfa.celiaformation@gmail.com

Programme

Titre Professionnel Conseiller de Vente

Numéro RNCP	RNCP 37098 Date de début : 25-01-2023 Date de fin d'échéance : 25-01-2028
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION SIRET : 11000007200014
Adresse du CFA	33140 Villenave d'ornon
Téléphone	06.23.62.13.52
Mail	cfa.celiaformation@gmail.com
Horaires d'ouverture	8h00/17h
Durée de la formation	12 mois /455H
Rythme de la formation	1 jour par semaine centre de formation (7h) 4 jours en entreprise (28h) : contrat d'apprentissage d'1 an
Date de début des enseignements : 12/02/2026	Date de fin des enseignements : 05/02/2027
Formation en entreprise 4 jours par semaine 28h/semaine	Date des examens : Février 2026

Les parcours sont définis en fonction du référentiel, des positionnements et des objectifs individuels.

PUBLIC CONCERNE

Les jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus.

Certains publics peuvent entrer en apprentissage après 29 ans : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés (sans limite d'âge), les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise.

MODALITÉS D'ACCÈS

- Prise de contact : prise de rendez-vous et envoi du dossier de candidature par mail
- Rendez-vous pour évaluer le besoin du stagiaire ainsi que la motivation et l'adéquation au métier
- Maîtrise du socle commun de connaissances et de compétences (français, calculs de base). Admission sur dossier, entretien de motivation et tests de positionnement.
- Envoi par mail au stagiaire du programme, du livret d'accueil.
- Aide à la recherche d'employeur
- Confirmation d'inscription au CFA
- Formalité de rentrée : envoi de la convocation de rentrée, du planning, du règlement intérieur et du livret " droit et devoir " du stagiaire.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter

directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Référente

Handicap : Célia Nadaud / 06 23 62 13 52

PRÉ-REQUIS

- Avoir au minimum 16 ans
- Validation d'un projet professionnel en lien avec le titre professionnel conseiller de vente
- Disponibilité pour suivre la formation et travailler en entreprise
- Aptitude physique en lien avec les exigences du métier
- Maîtrise du socle commun de connaissances et de compétences (français, calculs de base). Admission sur dossier, entretien de motivation et tests de positionnement.

TARIF

Gratuité totale pour l'apprenti(e) et 100% prise en charge par les OPCO

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Le Titre Professionnel Conseiller de Vente forme des professionnels qualifiés capables de maîtriser l'intégralité du parcours client dans un environnement omnicanal, de l'accueil à la fidélisation. Cette formation permet d'acquérir les compétences nécessaires pour dynamiser l'offre commerciale par un merchandising attractif, gérer rigoureusement les flux de marchandises et conduire des entretiens de vente-conseil performants. L'objectif est de rendre les apprenants autonomes dans l'analyse de leurs résultats et le traitement des réclamations, afin de garantir une expérience client d'excellence et de valoriser durablement l'image de marque de l'enseigne.

MÉTHODES ET MOYEN PÉDAGOGIQUE

Mode d'apprentissage	En présentiel
Modalité	La formation repose sur une pédagogie active et professionnalisante en alternance, combinant apprentissage en entreprise et enseignements en centre de formation. Les compétences sont développées à travers des situations de travail réelles, des études de cas et des mises en situation, permettant une transposition immédiate des acquis en milieu professionnel. L'accompagnement individualisé et le suivi en entreprise assurent une montée en compétences progressive et adaptée aux exigences du métier.

EQUIPE PÉDAGOGIQUE

Responsable Administratif et financier	Celia Nadaud
Responsable – coordinateur pédagogique	Celia Nadaud
Référent handicap	Celia Nadaud
Référent mobilité nationale et internationale	Celia Nadaud
Formatrice	Laurence Huet

PROGRAMME DE FORMATION

CCP1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Objectifs du bloc:

Maîtriser l'organisation technique du point de vente et optimiser la disponibilité de l'offre pour le client, quel que soit le canal d'achat.

Contenus :

- Assurer une veille professionnelle et commerciale :
- Analyser les tendances du marché et les évolutions des produits/services.
- Réaliser un benchmark concurrentiel (prix, services, innovation digitale).
- Utiliser les outils numériques pour suivre l'actualité de son secteur.
- Contribuer au merchandising (Merchandising) :
- Planter et présenter les produits selon les règles de théâtralisation et d'attractivité.
- Assurer la maintenance de l'état marchand (plein, propre, étiqueté).
- Mettre en œuvre les opérations promotionnelles et le balisage (physique et digital).
- Participer à la gestion des flux marchands :
- Réceptionner les marchandises et contrôler la conformité des livraisons.

- Gérer les stocks, réaliser des inventaires et lutter contre la démarche inconnue.
- Préparer les commandes clients issues des canaux digitaux (Click & Collect, Drive).
- Analyser ses performances commerciales :
- Utiliser et renseigner les tableaux de bord.
- Interpréter les indicateurs clés (CA, panier moyen, taux de transformation).
- Proposer des actions correctives pour améliorer l'efficacité du rayon.

CCP2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Objectif du bloc : Placer le client au cœur de la stratégie en maîtrisant la relation de conseil et de vente, tout en garantissant sa satisfaction durable.

Détails des compétences et savoir-faire :

- Représenter l'unité marchande et valoriser son image :
- Adopter une posture professionnelle et ambassadrice de l'enseigne.
- Contribuer à l'e-réputation de l'entreprise.
- Accueillir le client en personnalisant la relation (méthode SBAM).
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente :
- Identifier les besoins et motivations du client (méthodes SONCAS, QQQQCP).
- Argumenter de manière structurée et adaptée (méthode CAP/ADECA).
- Maîtriser les techniques de vente additionnelle et complémentaire.
- Réaliser l'encaissement et sécuriser les transactions.
- Assurer le suivi de ses ventes :
- Accompagner le client jusqu'à la livraison ou la mise à disposition du produit.
- Gérer les comptes clients et enrichir la base de données (CRM).
- Fidéliser en consolidant l'expérience client :
- Traiter les réclamations clients et gérer les situations conflictuelles (méthode DESC).
- Proposer les services et programmes de fidélité de l'enseigne.
- Recueillir et analyser les avis clients pour améliorer la qualité de service.

Modalités d'examen (Référentiel de certification)

- Évaluation du CCP 1 (2h35) : Mise en situation professionnelle (ou présentation d'un projet) suivie d'un entretien technique et d'un questionnement à partir des productions de l'apprenti.
- Évaluation du CCP 2 (1h15) : Mise en situation professionnelle de vente conseil, suivie d'un questionnement à partir du Dossier Professionnel.
- Entretien final : Échange avec le jury sur la posture globale et la culture professionnelle acquise durant l'année.

Suivi du parcours :

Tutorat en entreprise assuré par un professionnel expérimenté. Suivi pédagogique personnalisé en centre de formation.

Bilans réguliers tripartites (apprenant, tuteur, formateur) pour évaluer la progression.

Evaluations :

Evaluation en cours de formation

Quiz en début de quelques cours non noté
Plusieurs évaluations écrites dans l'année
Plusieurs évaluations orales dans l'année
Travaux pratiques notés

Examens blancs

Evaluation en fin de formation

A l'issue du parcours de formation, le candidat est évalué par un jury composé de deux professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Évaluation du CCP 1 (2h35) : Mise en situation professionnelle (ou présentation d'un projet) suivie d'un entretien technique et d'un questionnaire à partir des productions de l'apprenti.
- Évaluation du CCP 2 (1h15) : Mise en situation professionnelle de vente conseil, suivie d'un questionnaire à partir du Dossier Professionnel.

Entretien final : Échange avec le jury sur la posture globale et la culture professionnelle acquise durant l'année

Le CFA s'engage à assurer les inscriptions aux examens des élèves et à répondre à l'ensemble de leurs interrogations à ce sujet.

MOYEN TECHNIQUE

- La formation est dispensée dans une salle dédiée, équipée pour l'accueil et l'apprentissage des stagiaires dans des conditions optimales. Le centre de formation dispose de tout le matériel pédagogique nécessaire
- Pour les mises en situation pratiques, tout le matériel est mis à disposition lorsque nécessaire, afin de
- permettre aux stagiaires de s'entraîner dans des conditions proches du réel.

VALIDATION DE BLOCS DE COMPETENCES

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller de vente.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP/ bloc de compétences - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal = module 1

CCP/Bloc de compétences - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal = module 2

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

SUITE DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

Secteurs d'activités :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Type d'emplois accessibles :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur

TAUX D'OBTENTION DES CERTIFICATIONS PRÉPARÉES

Taux obtention du titre pro: en cours de calcul.

Taux insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées : en

cours de calcul.

Taux d'abandons : en cours de calcul.

Taux de satisfaction : en cours de calcul. Valeur ajoutée : en cours de calcul.