

Conseil en point de vente

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **tout domaine ayant une activité commerciale**
 - **commerce**
 - **telecom**
 - **automobile**
 - **service**
 - **santé/Beauté/bien être**
 - **sport/loisirs**
 - **luxe**
 - **food**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **413z**, **312t**, **312m**

Code(s) ROME : **D1211**, **D1212**, **D1403**, **D1214**

Formacode : **34566**

Date de création de la certification : **01/01/2014**

Mots clés : **Satisfaction clients**, **Vente conseil**, **Magasin**, **Fidélisation**

Identification

Identifiant : **3833**

Version du : **07/11/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [Classement de « Décideurs Magazine » en 2017 «CSP Incontournable »](#)
- [« La formation des vendeurs, un enjeu crucial de la réussite omnicanale » - JDN](#)
- [Agilité Vs techniques de vente : qu'est-ce qui fait un bon vendeur ? - Action Co](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Faire du passage en magasin une expérience client unique et différenciante.

Prendre en compte les nouveaux comportements d'achats et leur impact sur le métier du conseiller point de vente.

Fidéliser et développer la clientèle en point de vente.

Renforcer les comportements gagnants dans l'accueil et le service du client.

Faire face sans stress aux clients difficiles ou mécontents.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- absence de lien

Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification est constituée des axes de compétence suivants :

C.1 Accueillir et accompagner un client en magasin pour le mettre à l'aise et dans les meilleures conditions.

C2.1 Analyser les besoins d'un client afin de lui proposer des services/produits adéquats.

Public visé par la certification

- salariés
- demandeurs d'emploi

- C2.2 Développer un argumentaire pour mettre en avant les bénéfices des produits/services.
- C3. Répondre aux objections pour convaincre le client et conclure une vente.
- C4. Vendre des solutions, produits ou services adaptés afin de satisfaire au mieux le client.
- C5. Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin afin d'attirer la clientèle.
- C6. Repérer les différents parcours clients afin de répondre aux questions.
- C7. Intégrer les outils digitaux dans sa vente au service des indicateurs de vente afin de proposer plus de services.
- C8. Accepter sans juger l'expression d'une insatisfaction client et gérer la charge émotionnelle qui en découle.
- C9. Traiter la réclamation afin de rendre le client plus satisfait.

Modalités générales

Durée : 6 jours + modules intersession repartis sur une période de 3 à 18 mois (4 h d'accompagnement individuel **en option**)

Lieu : dans les locaux de CSP – dans l'entreprise cliente – en « *blended* » : mix distanciel et présentiel

Programme composé de trois modules :

Module 1 : Vente en magasin (2 jours soit 14 heures).

Module 2 : Accueil en magasin du client multicanal (2 jours soit 14 heures).

Module 3 : Faire face sans stress à l'insatisfaction des clients (2 jours soit 14 heures).

Descriptif général des activités composant la certification :

- A1. Accueil et prise en charge du client en point de vente.
- A2. Identification et analyse des besoins client.
- A3. Proposition, conseil et vente de solutions, produits ou services.
- A4. Mise en valeur du magasin.
- A5. Identification des parcours clients multicanaux.
- A6. Usage des outils digitaux d'aide à la vente.
- A7. Gestion de l'insatisfaction client et traitement des réclamations.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Développer des compétences robustes et essentielles pour se professionnaliser dans le métier de conseiller en point de vente.
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.
Augmenter ses revenus pour les commerciaux qui ont une partie variable à leur salaire.
S'ouvrir de nouvelles perspectives d'évolution de carrière sur un métier en pleine transformation.

Pour l'entité utilisatrice

Faire monter en compétence les collaborateurs de ses équipes et aligner les bonnes pratiques.
Permettre de développer la performance commerciale et collective de son réseau.
Proposer un parcours certifiant valorisé sur le marché du travail.
Garantir une qualité de service à ses clients sur du long terme.
Développer sa marque employeur.
Fidéliser ses collaborateurs(trices) et limiter le turnover.

Accroître sa performance dans sa fonction afin de développer son employabilité sur le marché du travail par une certification reconnue.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis n'est demandé pour s'inscrire à ce parcours. Il est toutefois recommandé de posséder une expérience en point de vente

Compétences évaluées

Module 1 : vente en magasin

C.1 Accueillir et accompagner un client en magasin pour le mettre à l'aise et dans les meilleures conditions.

C2.1 Analyser les besoins d'un client afin de lui proposer des services/produits adéquats.

C2.2 Développer un argumentaire afin de mettre en avant les bénéfices des produits/services.

C3. Répondre aux objections pour convaincre le client et conclure une vente.

C4. Vendre des solutions, produits ou services adaptés afin de satisfaire au mieux le client.

C5. Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin afin d'attirer la clientèle.

Module 2 : accueil en magasin du client omnicanal

C6. Repérer les différents parcours clients afin de répondre aux questions.

C7. Intégrer les outils digitaux dans sa vente au service des indicateurs de vente afin de proposer plus de services.

Module 3 : faire face sans stress à l'insatisfaction des clients

C8. Accepter sans juger l'expression d'une insatisfaction client et gérer la charge émotionnelle qui en découle.

C9. Traiter la réclamation afin de rendre le client plus satisfait.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Absence de niveaux.

Centre(s) de passage/certification

- Dans les locaux de CSP (à Paris, Lille, Lyon, Rouen, Amiens, Caen, Rennes, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Marseille, Nice, Strasbourg, Nancy)
- dans les locaux de l'entreprise cliente.

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

Cette certification peut se passer de façon partielle module par module :

Module 1 : Vente en magasin (2 jours soit 14 heures).

Module 2 : Accueil en magasin du client multicanal (2 jours soit 14 heures).

Module 3 : Faire face sans stress à l'insatisfaction des clients (2 jours soit 14 heures).

Durée de validité des composantes acquises :

permanente

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

permanente

Matérialisation officielle de la certification :

La certification est matérialisée sous forme papier où il est inscrit :
certificat « Conseil point de vente » la date de sa réalisation, le nom du
ou des formateur(s), le nom du titulaire de la certification.

Plus d'informations

Statistiques

Flux de personnes passant la certification :

2014 : 54

2015 : 157

2016 : 164

Autres sources d'information

Parcours « Conseil point de vente » www.csp.fr/90291