



**E.S.R.P. LA MOTHE**  
Etablissement et Services  
de Réadaptation Professionnelle

# Conseiller de Vente

## Titre Professionnel de niveau 4

1/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP37098 / Formacode 34566 : Vente distribution Code NSF : 312m : Commerce, vente  
Code ROME : D1211 - Vente en articles de sport et loisirs D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne  
D1209 - Vente de végétaux D1210 - Vente en animalerie D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer  
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 17/11/2024



Option **BIO** activable sur demande

### Prérequis

- Avoir plus de 16 ans
- Pour les bénéficiaires de la RQTH, une orientation professionnelle délivrée par la CDAPH. Pour les autres publics, sur devis et sous réserve d'un financement (nous contacter)
- Français et mathématiques (expression écrite, calculs de base)
- Aisance relationnelle, bonne présentation et tenue adaptée au secteur
- Résistance à la station debout permanente, au port de charges, au travail à un rythme soutenu pour faire face à l'affluence

A noter : À la fin de la période préparatoire, l'équipe pluridisciplinaire valide l'accès en période qualifiante.

### Durée



12 mois

### Effectifs



12 personnes

### Tarifs

Parcours et hébergement pris en charge par l'assurance maladie sur orientation CDAPH.  
Sur devis pour les autres publics ou pour des modules adaptés.

### Objectifs

- Se qualifier à un métier pour exercer le métier de Conseiller de Vente!
- Retourner rapidement à l'emploi
- Bénéficier d'un parcours de réadaptation professionnelle avec un accompagnement adapté à ses besoins

### Descriptif du métier

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal (point de vente et internet). Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès de particuliers ou de professionnels.

Il actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'enseigne et sur la concurrence.

Il réceptionne les marchandises, prépare les produits pour les commandes et la mise en rayon. Il maintient l'état du rayon, l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il assure la bonne présentation des produits, met en valeur les promotions et nouveautés, suit les préconisations d'implantation pour créer une ambiance appropriée en restant force de proposition afin d'améliorer les ventes. Il évalue et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés et identifie les causes des écarts.

Il accueille le client selon ses caractéristiques (handicap...). Il analyse ses besoins et attentes, construit son argumentation, présente les avantages du produit/service associé dans une posture d'expert, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. En toutes circonstances (litiges, incivilités ou réclamations clients), il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il vise la même fidélisation via les réseaux sociaux et professionnels et veille à l'e-réputation de son enseigne.

En relation directe avec son responsable hiérarchique, il lui fait appel pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Il travaille avec ses collègues pour tout ce qui est de l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage, l'administration des ventes et le service marketing.

Dans le cadre de la responsabilité sociétale de l'enseigne, il respecte les procédures et consignes, il réalise des tâches de manutention en appliquant les mesures de prévention contre les risques (d'équipements de protection, optimisation de l'effort...)

Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. Il peut travailler le samedi, le dimanche, les jours fériés et en dehors des heures d'ouvertures (opérations commerciales). La rémunération peut comprendre une partie fixe et une partie variable.

### Emplois et débouchés

Les emplois de Conseiller clientèle, de Vendeur expert, de Vendeur conseil, de Vendeur technique, de Vendeur en magasin, de Magasinier vendeur s'exercent en Grandes et moyennes surfaces alimentaires, non alimentaires, spécialisées, en grands magasins, en boutiques, en magasin de proximité, en négoce interentreprises, en commerce de gros.

# Conseiller de Vente

## Titre Professionnel de niveau 4

2/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP37098 / Formacode 34566 : Vente distribution Code NSF : 312m : Commerce, vente  
Code ROME : D1211 - Vente en articles de sport et loisirs D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne  
D1209 - Vente de végétaux D1210 - Vente en animalerie D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer  
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 17/11/2024

### Objectifs et contenus

#### Période préparatoire

Approfondir sa connaissance du métier, de l'entreprise, consolider son projet professionnel, s'approprier son environnement de travail, acquérir ou actualiser ses connaissances en bureautique, remettre à niveau son expression écrite et orale et les mathématiques.

4 semaines de période en entreprise

#### Partie certifiante

Activité 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances et en rendre compte

Activité 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

14 semaines en entreprise

### Formateurs et accompagnements



Formation assurée par une équipe de professionnels (formateurs et Conseillers en Insertion Professionnelle, spécialisés dans l'accompagnement des publics en situation de handicap), ayant une expérience professionnelle et technique dans le domaine et titulaire d'un diplôme de la spécialité.

### Méthode pédagogique mobilisée

Le parcours de formation alterne cours théoriques, mises en situation professionnelle et stages en entreprises.

Lors des éventuelles situations d'apprentissage à distance, une assistance pédagogique et technique est assurée par l'établissement. Le stagiaire en est informé au préalable (modalités de réalisation, contact téléphonique...)

### Nos spécificités pédagogiques

Les stagiaires, accompagnés de leur formateur, participent à la mise en place d'opérations commerciales, à des réimplantations de rayons, à la théâtralisation de points de vente et à l'inventaire de magasins.

#### L'option BIO

- Découverte des fondamentaux, des produits biologiques de la nutrition, des produits diététiques, des régimes, des compléments alimentaires, de l'aromathérapie, de la phytothérapie, de la particularité des cosmétiques et des produits d'hygiène.
- Installation d'un rayon fruits et légumes bio, vente en vrac dans le bio, concept des points de vente bio.

### Nos +, des modules transverses



Compétences clefs



Insertion professionnelle



Activités physiques adaptées

# Conseiller de Vente

## Titre Professionnel de niveau 4

3/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP37098 / Formacode 34566 : Vente distribution Code NSF : 312m : Commerce, vente  
Code ROME : D1211 - Vente en articles de sport et loisirs D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne  
D1209 - Vente de végétaux D1210 - Vente en animalerie D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer  
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 17/11/2024

### Evaluation et modalités d'obtention du Titre

A l'issue de chaque activité, une évaluation en cours de formation est réalisée.

Modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

À l'issue du parcours de formation, le candidat est évalué par un jury de professionnels. En cas de non obtention du Titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs Certificat(s) de Compétences Professionnelles (CCP) qui composent ce dernier. Sous condition que le titre soit maintenu par le Ministère, le candidat peut capitaliser tous les CCP et repasser son Titre.

### Description des modalités d'évaluation par blocs de compétences

RNCP37098BC01 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	
Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une veille professionnelle et commerciale</li> <li>Participer à la gestion des flux marchands</li> <li>Contribuer au merchandising</li> <li>Analyser ses performances commerciales et en rendre compte</li> </ul>	<p><b>1/ Mise en situation professionnelle:</b> En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vente en alimentation ;</li> <li>- vente en équipement de la personne ;</li> <li>- vente en équipement de la maison.</li> </ul> <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.</p> <p><b>La mise en situation comporte trois parties :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pendant 45 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives au traitement de la réception des marchandises.</li> <li>Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.</li> <li>Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.</li> </ol> <p><b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b></p> <p><b>2/Entretien technique</b> L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation. Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation. Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.</p> <p><b>Compétences évaluées:</b> Assurer une veille professionnelle et commerciale Contribuer au merchandising</p> <p><b>3/Questionnement à partir de production(s)</b> Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique. En amont de l'examen, le candidat conçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un diaporama ;</li> <li>- cinq fiches "produit".</li> </ul> <p>Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".</p>

# Conseiller de Vente

## Titre Professionnel de niveau 4

4/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP37098 / Formacode 34566 : Vente distribution Code NSF : 312m : Commerce, vente  
Code ROME : D1211 - Vente en articles de sport et loisirs D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne  
D1209 - Vente de végétaux D1210 - Vente en animalerie D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer  
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 17/11/2024

### Evaluation et modalités d'obtention du Titre (suite)

RNCP37098BC01 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	
Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image</li> <li>Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente</li> <li>Assurer un suivi de ses ventes</li> <li>Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client</li> </ul>	<p>1/ Mise en situation professionnelle: En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury/responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. La mise en situation comporte trois parties : 1. Pendant 15 min, le candidat prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client. 2. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit douze fiches "produit". L'un des membres du jury choisit un produit parmi les douze fiches et assure le rôle d'un client. 3. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury Autres modalités d'évaluation le cas échéant : 2/ Questionnement à partir de production(s) Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama. Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</p>

### Passerelles et équivalences

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37098BC01 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	<a href="#">RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin</a>	RNCP13620BC01 - Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente
RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	<a href="#">RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin</a>	RNCP13620BC02 - Vendre et conseiller le client en magasin.

### Exemple de parcours complémentaires et d'évolutions professionnelles

Conseiller Commercial, Assistant Manager d'Unité Marchande, Manager d'Univers Marchand, Responsable d'Etablissement Marchand

**Statistiques (France Compétences : extrait du Répertoire National des Certifications Professionnelles)**  
Pour les résultats de l'ESRP et de ce parcours, se référer au site Internet

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2021	3736	26	77	64	54



[admission@esrplamothe.com](mailto:admission@esrplamothe.com)

[www.esrplamothe.com](http://www.esrplamothe.com)



Louroux-Hodement  
03190 HAUT BOCAGE



04 70 06 80 55

M.A.J. 15/10/2025



E.S.R.P. LA MOTHE  
Etablissement et Services  
de Réadaptation Professionnelle

SIRET : 835 086 240 0016  
N° d'activité 84030368103