

Titre Professionnel Vendeur Conseil Omnicanal

Diplôme reconnu par l'État - Niveau 4

N° RNCP : 36865, date d'échéance de l'enregistrement : 29/09/2027

Certificateur : CCI France

La fonction du Vendeur Conseil Omnicanal a notablement évolué ces dix dernières années avec la généralisation de la digitalisation des unités de vente, qui proposent dorénavant à leurs 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 dotent leurs équipes de vente d'outils numériques (ordinateur, tablette, borne tactile, smartphone...).

Placé sous la responsabilité d'un responsable du développement des ventes, d'un chef de rayon, d'un responsable de magasin ou d'un commerçant, le Vendeur Conseil Omnicanal prépare 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.

Infos utiles

Le/la titulaire du Titre Professionnel sera capable de :



OBJECTIFS

- Contribuer à l'animation de la relation client multicanale
- Collaborer à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente
- Conseiller le client et réaliser des ventes dans un contexte omnicanal

DURÉE ET RYTHME DE FORMATION

La formation est dispensée sur 1 an 385 heures.



Une semaine en centre de formation et trois semaines en entreprise

PRÉREQUIS

Détenir un diplôme de niveau 3 ou une année de seconde menée à son terme et satisfaire aux épreuves de sélection ou une année d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité commerce-distribution



INSCRIPTION, MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur dossier, entretien de motivation et test de positionnement



- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (contactez l'ICEP Formation pour plus d'information)
- Candidature sur icepformation.com

MÉTIERS VISÉS

Vendeur conseil, Conseiller de vente, Vendeur spécialisé, Commercial auprès des particuliers, Commercial sédentaire, Assistant de vente, Chargé de prospection, Vendeur comptoir, Téléprospecteur, Télévendeur



PASSERELLES, EQUIVALENCES ET POURSUITES D'ÉTUDES

Le/La titulaire du Titre Vendeur Conseil Omnicanal peut prétendre à une poursuite d'étude vers des diplômes ou titres professionnels de niveau 5 (niveau BAC+2)



INDICATEURS QUALITÉ

Taux de réussite, rupture, satisfaction, insertion, poursuite d'étude...
[À consulter en ligne via ce lien](#) ou en flashant ce QR code :



CONTENU DE LA FORMATION

Bloc 1

Contribution à l'animation de la relation client multicanal

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



Modalités, ressources et moyens pédagogiques

- Cours en présentiel et/ou distanciel
- Mises en situations professionnelles
- Plateaux techniques
- Centre multi-ressources
- Interventions de professionnels
- Ateliers individualisés
- Équipements informatiques et numériques
- Amphithéâtre

Modalités d'évaluation

Bloc 1 : Réalisation de différentes actions d'animation de la relation clients :

- Une action de prospection numérique,
- Une action de prospection téléphonique,
- Un accueil physique avec prise en charge d'un client sans acte de vente,
- Un traitement d'une réclamation client simple,
- Une mise à jour de fichier clients.

La réalisation de ces actions est accomplie soit sous la forme d'étude de cas (production écrite), soit sous la forme de mises en situation professionnelles reconstituées (production orale). A l'occasion de ces dernières, chaque candidat rend compte de son action, comme il le ferait auprès de son référent hiérarchique.

Bloc 2 : Une étude portant sur la réception, la mise à disposition et la présentation de l'implantation des produits dans un espace de vente

- Étude de cas
- Travail individuel
- Production écrite

Bloc 3 : Un dossier de préparation à la vente contenant les présentations suivantes :

- L'entreprise
- Le produit
- Le script/argumentaire
- Le book/catalogue produit
- Étude de cas
- Travail individuel
- Production écrite

Un entretien de vente, réalisé sur la base du dossier préparé

- Mise en situation professionnelle reconstituée
- Travail individuel
- Production orale

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

Financements et tarifs

Statuts : Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat de formation continue (nous consulter)

Le coût de la formation peut être pris en charge selon les modalités fixées par les OPCO, cette formation est gratuite pour les bénéficiaires en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Pour plus de précisions, contactez-nous.