Vendeur conseil omnicanal

Réseau Negoventis

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25180713F — Mise à jour : 7 octobre 2025

Organisme responsable : **CCI Finistère - IFAC (CFA) Campus des métiers**

Présentation de la formation

Objectifs

À l'issue de la formation, le candidat est en capacité de faire face à une clientèle informée et exigeante, d'argumenter et d'adapter son discours en fonction du besoin de sa clientèle, et de la conseiller. Il exerce son activité au sein d'entreprises commerciales, industrielles et agricoles de services ou de plateforme en ligne. Il travaille sous la responsabilité d'un chef de rayon, d'un responsable de magasin, d'un commerçant ou d'un responsable de développement des ventes et peut également assurer la fonction d'assistant auprès d'un attaché commercial.

Programme

Bloc 1 - 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 (emailing, sms, réseaux sociaux…) 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 jalonnant le parcours d'achat (physique, téléphonique, numérique
- 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 (email, sms, application mobile…) en aval de leur acte d'achat
- Traiter les réclamations formulées après-vente par les clients
- Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés
- Rendre compte régulièrement à son responsable du résultat des actions menées

Bloc 2 - 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

Bloc 3 - 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 au moyen d’un terminal de paiement informatisé mobile

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau CAP, BEP

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Liste des certifications

Vendeur conseil omnicanal

Code RNCP : 36865

Métiers associés

D1212 — Vente en décoration et équipement du foyer

D1214 — Vente en habillement et accessoires de la personne

D1401 — Assistanat commercial

D1403 — Relation commerciale auprès de particuliers

D1408 — Téléconseil et télévente

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2091497S	Présentiel	Guipavas	01/09/2026	30/06/2027

Source : GREF Bretagne #25180713F