PROGRAMME DE FORMATION · RNCP37098 · CCP 2 · PRÉSENTIEL

Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Titre professionnel
Conseiller de vente
Version du 09/11/2026

1. Identification de l'action

Certification visée	**CCP 2 du titre professionnel Conseiller de vente – RNCP37098BC02 – Niveau 4 (Bac)**
Certificateur	**Ministère du Travail**
Modalité	**Présentiel**
Durée	**260 h sur 13 semaines (3 mois)**
Prix	**3 150 € TTC, dont 350 € TTC de frais d'examen**
Lieu	**45 rue de Jouy, 92370 Chaville (examen à Lyon)**
Agrément d'examen	**DREETS Auvergne-Rhône-Alpes, décision n° 30011786 du 24/04/2026, valable jusqu'au 24/01/2028 – 8 candidats maximum par session**
Équipe pédagogique	**Sarah DELACROIX : responsable pédagogique chargée de la conception, de la coordination et du suivi qualité des parcours, formatrice référente du CCP 1.** **Laura MARCHAND : formatrice référente du CCP 2 (formatrice de cette action) et référente FOAD, chargée de l'animation, du tutorat et de l'évaluation des stagiaires.**

2. Objectifs

Objectif général : Conseiller et vendre, en magasin ou à distance, puis fidéliser.

Objectifs opérationnels – à l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- 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

3. Public, prérequis et positionnement

Public visé

- Salariés, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion
- Accessible aux personnes en situation de handicap (référente : Sarah DELACROIX)

Prérequis

- motivation pour la vente et le contact client
- maîtrise de base de l'informatique
- compréhension du français écrit et oral

Entrée après entretien de positionnement et test, réponse sous 48 h ouvrées. Le parcours peut être individualisé selon les acquis, sans modifier les compétences évaluées à l'examen.

4. Programme – vue d'ensemble

N°	Séquence	Modalités	Semaines	Durée
00	Accueil, positionnement et individualisation	Entretien individuel	S1	2 h
01	Socle professionnel et posture du conseiller de vente	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S1	12 h
02	Compétence 1 – Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S1 à S4	52 h
03	Compétence 2 – Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S4 à S6	52 h
04	Compétence 3 – Assurer le suivi de ses ventes	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S6 à S9	52 h
05	Compétence 4 – Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S9 à S11	52 h
06	Dossier professionnel et préparation à l'épreuve	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S12 à S13	24 h
07	Examen blanc et remédiation	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S13	12 h
08	Bilan individuel de fin de formation	Entretien individuel	S13	2 h
	Total formation		**13 semaines**	**260 h**

5. Contenu détaillé par séquence

SÉQUENCE 00 · S1 — **2 h**

Accueil, positionnement et individualisation

- Présentation du parcours, du référentiel et du calendrier
- Test de positionnement et entretien individuel
- Définition du plan individuel de formation et des objectifs personnels

Modalités : Entretien individuel **Évaluation :** Test de positionnement

SÉQUENCE 01 · S1 — **12 h**

Socle professionnel et posture du conseiller de vente

- Le commerce omnicanal : magasin, web, marketplace, click & collect
- Posture professionnelle, tenue, communication verbale et non verbale
- Outils numériques : caisse, terminaux, applications vendeur
- Hygiène, sécurité, gestes et postures, écoresponsabilité
- Accueil et prise en compte des situations de handicap du client

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Quiz de positionnement et autodiagnostic

SÉQUENCE 02 · S1 À S4 — **52 h**

Compétence 1 – Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

- Image de l'enseigne et parcours client omnicanal
- Accueil physique et à distance
- E-réputation et avis clients
- Tenue et attractivité de l'espace de vente

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Grille d'auto-évaluation de l'accueil

SÉQUENCE 03 · S4 À S6 — **52 h**

Compétence 2 – Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Étapes de la vente conseil
- Découverte et questionnement
- Démonstration, argumentation et objections
- Vente additionnelle et conclusion

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Mise en situation : vente conseil filmée

SÉQUENCE 04 · S6 À S9 — **52 h**

Compétence 3 – Assurer le suivi de ses ventes

- Encaissement, modes de paiement et procédures
- Livraison, retrait et service après-vente
- Échanges, remboursements et litiges
- Traçabilité dans les outils de l'enseigne

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Traitement d'un retour client

SÉQUENCE 05 · S9 À S11 — **52 h**

Compétence 4 – Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

- Programme de fidélité et carte client
- Recueil et exploitation des données client
- Relation après-vente et relances
- Expérience client omnicanale

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Proposition d'action de fidélisation

SÉQUENCE 06 · S12 À S13 — **24 h**

Dossier professionnel et préparation à l'épreuve

- Méthodologie et rédaction du dossier professionnel (DP)
- Choix et description des exemples de pratique professionnelle
- Préparation des productions demandées à l'examen
- Entraînement à l'entretien avec le jury

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Relecture et validation du DP par le formateur

SÉQUENCE 07 · S13 — **12 h**

Examen blanc et remédiation

- Épreuve blanche dans les conditions de l'examen (durée, consignes, jury simulé)
- Débriefing individuel et grille d'évaluation du référentiel
- Remédiation ciblée sur les points faibles

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Examen blanc noté sur grille référentiel

SÉQUENCE 08 · S13 — **2 h**

Bilan individuel de fin de formation

- Bilan des acquis au regard des compétences visées
- Validation de la présentation à l'examen
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Modalités : Entretien individuel

Évaluation : Bilan des acquis

6. Modalités pédagogiques et moyens

- Rythme : 20 h par semaine en salle, groupe de 12 stagiaires maximum
- Pédagogie active : apports courts, ateliers pratiques, études de cas, jeux de rôle filmés
- Salle équipée : postes informatiques, vidéoprojecteur, logiciels métier, espace de mise en situation
- Ressources complémentaires, dépôt des travaux et quiz sur la plateforme Digiforma utilisée par FORMACOOL
- Suivi individuel : point avec le formateur toutes les 2 semaines

7. Évaluations

Avant la formation	**Test de positionnement et entretien individuel**
Pendant la formation	**Évaluation formative à la fin de chaque séquence : quiz, cas pratiques, mises en situation et productions**
Fin de formation	**Examen blanc dans les conditions réelles, noté sur la grille du référentiel**
Satisfaction	**Questionnaire à chaud en fin de formation et à froid à 3 mois**
Assiduité	**Émargement par demi-journée**

8. Examen et certification

Épreuve du CCP 2 : Mise en situation professionnelle et entretien technique devant un jury de professionnels, dans un environnement de vente reconstitué ; entretien final sur le dossier professionnel. Les 2 CCP validés donnent le titre complet.

- Le jury, composé de professionnels du métier, s'appuie aussi sur le **dossier professionnel** du candidat et les résultats des évaluations passées en cours de formation
- Lieu : FORMACOOL – CITY WORK Le 21, 21 rue d'Algérie, 69001 Lyon (centre agréé) – en présentiel
- Frais d'examen : 350 € TTC, inclus dans le prix ; transport, hébergement et repas à la charge du stagiaire
- Résultat : CCP 2 délivré par le Ministère du Travail, capitalisable dans la limite de validité du titre ; le titre complet est obtenu avec les 2 CCP
- Aménagements d'épreuve possibles pour les candidats en situation de handicap, sur demande à l'inscription

Sarah DELACROIX
Responsable pédagogique

Programme validé le 09/11/2026