PROGRAMME COMPLET · RNCP37098 · PRÉSENTIEL

Titre professionnel Conseiller de vente

Version du 09/11/2026

Certification	**Titre professionnel Conseiller de vente – RNCP37098 – Niveau 4 (Bac)**
Certificateur	**Ministère du Travail – enregistrement RNCP jusqu'au 24/01/2028**
Composition	**2 certificats de compétences professionnelles (CCP), capitalisables**
Modalité	**Présentiel – 45 rue de Jouy, 92370 Chaville (examen à Lyon)**
Durée	**520 h : 2 × 260 h de formation, soit 26 semaines**
Prix du parcours complet	**5 950 € TTC : formation CCP 1 + CCP 2 cumulée 5 600 € + frais d'examen 350 €**
Centre d'examen	**FORMACOOL, agréé par la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes (n° 30011786 du 24/04/2026, valable jusqu'au 24/01/2028, 8 candidats maximum par session) – Le 21, 21 rue d'Algérie, 69001 Lyon**

Objectif du parcours

Préparer et obtenir le titre professionnel Conseiller de vente (Niveau 4) en développant l'ensemble des compétences des deux blocs du référentiel. Le parcours peut aussi être suivi CCP par CCP : chaque CCP fait l'objet d'un programme détaillé, joint à la suite de ce document.

Architecture du parcours

	Contenu	Période	Durée
CCP 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 commerciales et en rendre compte.	Semaines 1 à 13	260 h
CCP 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.	Semaines 14 à 26	260 h
	Durée totale du parcours complet	**26 semaines**	**520 h**

Public, prérequis et accès

Public

Salariés, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion, apprentis. Accessible aux personnes en situation de handicap.

Prérequis

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

Positionnement et délai d'accès

Entretien et test de positionnement avant l'inscription, réponse sous 48 h ouvrées. Le parcours peut être adapté aux acquis (allègement, CCP déjà obtenu). Entrée au minimum 2 semaines après la validation de l'inscription, selon le calendrier des sessions.

Organisation et méthodes pédagogiques

- En centre : 45 rue de Jouy, 92370 Chaville – 20 h par semaine
- Groupe de 12 stagiaires maximum, salles équipées (vidéoprojecteur, postes informatiques, Wi-Fi)
- Mises en situation professionnelles, jeux de rôle, études de cas, ateliers pratiques
- Accompagnement individuel : entretiens de positionnement et de bilan, suivi de progression
- Ressources complémentaires accessibles sur la plateforme Digiforma
- Examens au centre agréé de Lyon (69001)
- Méthodes : mises en situation en magasin reconstitué, ateliers merchandising et vente en ligne

Évaluation et certification

- Positionnement à l'entrée, évaluations à chaque compétence, examen blanc avant chaque épreuve.
- Examen du titre complet en fin de parcours, lors d'une seule session, devant un jury de professionnels : mise en situation professionnelle, entretien technique et entretien final, sur la base du dossier professionnel.
- Validation totale : le titre professionnel est délivré par le ministère du Travail. Validation partielle : en cas de réussite partielle, chaque CCP obtenu est acquis définitivement et capitalisable pour le titre.
- Frais d'examen de 350 € TTC inclus, pour une seule session d'examen du titre complet (première présentation). Transport, hébergement et repas pour les examens à la charge du stagiaire.

Débouchés et poursuites

Métiers visés : conseiller de vente, vendeur conseil, vendeur expert / technique, conseiller clientèle.
Passerelles et poursuites : Poursuite possible vers les titres Assistant commercial ou Négociateur technico-commercial (niveau 5) ; passerelle vers le titre Conseiller commercial (niveau 4).

Handicap

Aménagements de formation et d'épreuve étudiés avec le référente handicap : Sarah DELACROIX – sarah.delacroix@formacool.fr – 01 89 48 05 28.

Contact et indicateurs

info@formacool.fr – 01 89 48 05 28. Formation nouvellement déployée : les premiers indicateurs de résultats seront publiés à l'issue des premières sessions.

Les pages suivantes présentent le **programme détaillé du CCP 1** puis celui du **CCP 2** (séquences, durées, contenus, méthodes et évaluations). Les heures et les contenus de formation des deux CCP sont cumulés ; le prix et l'examen indiqués dans ces programmes s'appliquent lorsqu'un CCP est suivi seul.

Sarah DELACROIX
Responsable pédagogique

Programme validé le 09/11/2026

PROGRAMME DE FORMATION · RNCP37098 · CCP 1 · PRÉSENTIEL

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

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

1. Identification de l'action

Certification visée	**CCP 1 du titre professionnel Conseiller de vente – RNCP37098BC01 – 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 (formatrice de cette action).** **Laura MARCHAND : formatrice référente du CCP 2 et référente FOAD, chargée de l'animation, du tutorat et de l'évaluation des stagiaires.**

2. Objectifs

Objectif général : Participer à la gestion et à l'animation d'un point de vente physique et en ligne.

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

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

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 – Assurer une veille professionnelle et commerciale	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S1 à S4	52 h
03	Compétence 2 – Participer à la gestion des flux marchands	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S4 à S6	52 h
04	Compétence 3 – Contribuer au merchandising	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S6 à S9	52 h
05	Compétence 4 – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	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 – Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Veille produits, tendances et concurrence
- Veille sur l'enseigne et son site marchand
- Connaissance technique des produits
- Partage de l'information avec l'équipe

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

Évaluation : Fiche de veille produits et concurrence

SÉQUENCE 03 · S4 À S6 — **52 h**

Compétence 2 – Participer à la gestion des flux marchands

- Réception, contrôle et stockage des marchandises
- Inventaire, démarque et rotation des stocks
- Commandes de réassort
- Préparation des commandes web et click & collect

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

Évaluation : Contrôle d'une réception et calcul de stock

SÉQUENCE 04 · S6 À S9 — **52 h**

Compétence 3 – Contribuer au merchandising

- Implantation et facing du rayon
- Balisage, étiquetage et réglementation des prix
- Animation commerciale et mise en avant
- Vitrine et théâtralisation de l'espace de vente

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

Évaluation : Implantation d'un linéaire

SÉQUENCE 05 · S9 À S11 — **52 h**

Compétence 4 – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Indicateurs du point de vente : CA, panier moyen, taux de transformation
- Lecture d'un tableau de bord
- Analyse des écarts et propositions
- Compte rendu au responsable

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

Évaluation : Analyse commentée des indicateurs d'un rayon

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 1 : Mise en situation professionnelle et entretien technique devant un jury de professionnels, dans un environnement de vente reconstitué ; entretien final sur le dossier professionnel.

- 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 1 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

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