



**FORMATION :**

**1. RNCP N°37098BC02 « Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal ».**

**Certificateur MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION**

**Enregistrement certification 25/11/2022. Echéance 25/01/2028**

**PUBLIC :**

Tout public souhaitant valider le Bloc de Compétences 2 : « Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal ».

Formation issue du titre RNCP37098 de niveau 4 « **TP – Conseiller de vente** » délivrée par le MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION .

**PRÉREQUIS :** Avoir un ordinateur ainsi qu'une connexion internet

**Le Compte personnel de formation (CPF) s'adresse à :**

- ✓ Toutes les personnes de 16 ans et plus
- ✓ Par dérogation, les jeunes de 15 ans, ayant signé un contrat d'apprentissage, sont également concernés.
- ✓ Le Compte personnel de formation (CPF) est fermé à la date à laquelle son titulaire a fait valoir l'ensemble de ses droits à la retraite, par exception au titre des activités bénévoles et de volontariat que le salarié exerce.  
Dès 65 ans, le compte CPF est automatiquement fermé pour les salariés ayant liquidés leurs droits à la retraite et n'ayant pas repris d'activité salariée.  
Si dépassé cet âge, la personne en retraite souhaite reprendre une activité professionnelle, le retraité actif a la possibilité de demander une réouverture de son compte CPF auprès du service client.

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :**

- ✓ Formation synchrone à distance individuelle ou collective sous la forme de visioconférences sur la plateforme EFORMA
- ✓ Formation asynchrone, sur la plateforme EFORMA  
Inscription à réaliser au plus tard 11 jours avant le démarrage de la formation  
*Afin de garantir au mieux les droits de l'utilisateur, l'Organisme de formation doit respecter un délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition de Commande et la date de début de la formation mentionnée dans sa proposition. Après validation de la demande d'inscription par l'Organisme de formation, le Titulaire du compte reçoit de la part de l'Organisme de formation une proposition de Commande correspondant à l'offre initiale ou bien personnalisée.*

**Hallegra Forma**

Adresse : 24 D avenue du Prado  
13006 Marseille  
Téléphone : 04-13-33-30-13  
Siret : 90774678800013



*Le Titulaire du compte bénéficie d'un délai de 4 (quatre) jours ouvrés pour confirmer ou non sa Commande.*

**DURÉE :** De 18H à 48H de formation répartie de la façon suivante :

- 15H de e-learning en asynchronie via la plateforme EFORMA
- Entre 3H et 33H de formation en synchronie via la plateforme EFORMA

**HORAIRES :**

- Les formations en visio-conférences seront programmées avec les formateurs du lundi au vendredi entre 9H et 12H30 et entre 13H30 et 17H.
- Pour la partie réalisée en FOAD : Accessible 7j/7 et 24H/24

**LIEU :**

- Pour la partie en distanciel en visioconférence : via la plateforme EFORMA
- Pour la partie en distanciel en FOAD E-Learning : via la plateforme EFORMA

**Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter par téléphone au 04-13-33-30-13 ou par mail à [hallegraforma@gmail.com](mailto:hallegraforma@gmail.com)**

**TARIFS : De 900€ à 3900€.** Exonéré de TVA - art. 261.4.4 a du CGI - (Frais de passage d'examen inclus)  
Un test de préformation sera réalisé en amont afin de déterminer votre niveau, par conséquent la formation ainsi que le nombre d'heures de visioconférence peuvent être ajustés en fonction des objectifs à atteindre.

#### **OBJECTIF DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES**

Valider le Bloc de compétences 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal. Formation issue de Titre RNCP37098 «**TP – Conseiller de vente**» de Niveau 4, délivrée par le MINISTRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- 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

#### **CONTENU**

Evaluation initiale

#### **Module 1 : La compréhension basique du processus de vente**

- Quels sont les différents types de cycles de vente ?
- Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
- Abordons les spécificités de la vente en B2B

**Hallegra Forma**

Adresse : 24 D avenue du Prado

13006 Marseille

Téléphone : 04-13-33-30-13

Siret : 90774678800013



- La vente en B2C : particularités
- Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?
- Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
- Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ?
- Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages ?
- Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?
- Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale
- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude
- 10 conseils pour pratiquer l'écoute active
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?
- Quiz de module

### **Module 2 : La prospection et la découverte client**

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client
- 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- La prospection commerciale par recommandation
- Phase de découverte : oubliez vos a priori !
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !
- Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Comment prospecter et vendre par téléphone ?
- Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ? Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?
- Quiz de module

### **Module 3 : Le marketing d'avant-vente**

- Le bouche-à-oreille
- Les fondamentaux d'une recommandation réussie
- Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante
- Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ?
- Qu'est-ce que l'UX ?
- Les différents outils de communication
- Comprendre son environnement de vente



- Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts
- Comprendre Google Analytics et les reportings
- Comprendre LinkedIn et les reportings
- Construire sa E-réputation sur LinkedIn
- Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente
- Répondre aux avis positifs et négatifs de Google
- Quiz de module

#### **Module 4 : Les techniques de vente**

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?
- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ?
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?
- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ?
- Quels outils pour mieux vendre ?
- 3 conseils pour doper vos ventes
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?
- Comment mieux vendre ?
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?
- Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business
- Quiz de module

#### **Module 5 : La prospection téléphonique**

- Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone
- Comment booster votre performance en télévente ?
- Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?
- Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche
- Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !
- Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?
- Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing



- Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?
- Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs
- Quiz de module

#### **Module 6 : La négociation**

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges
- Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles
- Comment débloquer une vente ?
- Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales
- Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects
- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?
- Comment gérer les objections clients ?
- Quiz de module

#### **Module 7 : L'après-vente et la fidélisation**

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web ?
- Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?
- Quiz de module

#### **Module 8 : Promotions et soldes**

- Promotions et soldes, qu'est-ce que c'est ?

**Hallegra Forma**

Adresse : 24 D avenue du Prado

13006 Marseille

Téléphone : 04-13-33-30-13

Siret : 90774678800013



- L'encadrement légal des soldes
- L'encadrement légal des promotions
- Cas particulier des promotions alimentaire
- Qui contrôle que la réglementation des soldes et des promotions est bien appliquée ?

## **Module 9 : Affichage des prix et rayon spécifique**

### Affichage rayon spécificité

- À quoi sert une étiquette ?
- L'affichage au rayon viande
- Dénomination
- Affichage au rayon lait de consommation
- Affichage des produits de mer et d'eau douce
- L'affichage au rayon boulangerie pâtisserie
- L'affichage au rayon fromagerie
- L'affichage en présence de produits alimentaires allergènes
- L'affichage au rayon jouets

### Affichage des prix

- L'information sur les prix
- Ce que le prix doit comprendre
- Comment le vendeur doit informer l'acheteur sur les prix
- L'affichage des promotions et réduction
- Comment les prix doivent être affichés
- Cas des produits préemballés
- Cas particuliers
- La loi sur les logiciels de caisse

### Techniques merchandising

- L'agencement et la présentation d'un magasin
- Règlement général sur la protection des données

## **Module 10 : 7 étapes de ventes**

### Introduction

#### Étape 1 : L'accueil du client

- Comment créer un climat d'accueil favorable
- Quels sont les moyens d'expression
- La règle des 4x20
- Conclusion

#### Étape 2 : Découvrir ses besoins

- Connaître les motivations d'achat
- La phase d'action

#### Étape 3 : Le produit

- L'augmentation



Étape 4 : Identifier les objections

- Traiter les objections
- L'annonce du prix

Étape 5 : Conclusion de la vente

Étape 6 : La vente complémentaire

Étape 7 : Soigner la prise de congé

- La fidélisation

#### **Module 11 : Encaissement**

- Le matériel de caisse
- Les procédures de tenue de caisse
- Les moyens de paiement
- Le code barre
- Législation sur la monnaie fiduciaire

#### **Evaluation finale**

#### **MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- QCM/Quizz
- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques

#### **MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

##### ***Suivi de l'exécution :***

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Relevés de connexion, signés par un représentant de l'organisme de formation
- Attestation de fin de formation.

##### ***Appréciation des résultats :***

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Préparation à la Certification TP – Conseiller de vente – RNCPN°37098BC02

A l'issue de la formation, le participant s'engage à passer l'examen «Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal» BC02 du titre RNCP37098 « TP – CONSEILLER DE VENTE».

Les modalités précises de passage d'examen vous seront communiquées en début et rappelées en fin de formation



### **Epreuves finale/Modalités de l'examen de certification :**

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS**

#### **Modalités pédagogiques :**

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Parcours de formations E-learning combinant plusieurs méthodologies selon les modules.
- Des ateliers proposés afin de travailler sur les interfaces.
- Support de cours pour un usage continu pendant toute la durée de la licence. Des exercices et évaluation tout au long du parcours.

#### **Éléments matériels :**

- Visioconférence via la plateforme EFORMA
- Plateforme e-Learning Interactive EFORMA

*Nécessité pour le participant de disposer d'un ordinateur avec connexion Internet, webcam et micro.*

#### **Référent pédagogique et formateur :**

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation AZRIA NOAM 04-13-33-30-13 [hallegraforma@gmail.com](mailto:hallegraforma@gmail.com) ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

### **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR L'ACTION DE FORMATION**

- Formation synchrone, réalisée à distance en visioconférence via la plateforme EFORMA
- Formation asynchrone, réalisée à distance via plateforme e-learning EFORMA
- Mise à disposition d'une assistance technique et pédagogique, par visioconférence, téléphone et mail, du lundi au vendredi, de 9H00 à 18H00, pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours : 04-13-33-30-13-[hallegraforma@gmail.com](mailto:hallegraforma@gmail.com). Réponse dans les 48 heures.
- Informations communiquées tout au long de la formation, par les formateurs, sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne.
- Mise en place par les formateurs, tout au long de la formation, d'évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation.
- Accompagnement individualisé et préparation au passage d'examen

#### ***Hallegra Forma***

*Adresse : 24 D avenue du Prado  
13006 Marseille  
Téléphone : 04-13-33-30-13  
Siret : 90774678800013*