

Conseiller de vente



Bac (Niveau 4)



Commerce - Achats



100 % à distance



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Certification professionnelle de niveau 4 :
« Conseiller de vente », enregistrée au RNCP* par
le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion.

[Fiche RNCP* n°37098](#), enregistrée et publiée au Journal Officiel le 25/11/2022, code NSF :
312m : Commerce, vente

**Répertoire National des Certifications Professionnelles*

Formation accessible par blocs de compétences.



Présentation et objectifs

Le conseiller de vente **accueille et conseille les clients avec agilité en proposant des solutions personnalisées et des services complémentaires qui boostent le panier moyen**. Véritable gestionnaire, il assure la mise en valeur des produits (merchandising) et le maintien de l'attractivité du point de vente selon la stratégie de l'enseigne. Grâce à sa maîtrise des outils digitaux et du stock, il participe activement à la gestion des flux et à la fidélisation de la clientèle sur le long terme. Son autonomie lui permet enfin d'analyser ses indicateurs de vente pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs de chiffre d'affaires.

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal. Il assure la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. Il prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet. Il participe à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

À l'issue de sa formation, le Conseiller de vente sera capable de :

- Appliquer les techniques d'accueil et de communication pour instaurer une relation de confiance immédiate avec le client ;
- Réaliser la mise en rayon et le balisage des produits en respectant les préconisations de l'enseigne (merchandising) ;
- Démontrer les caractéristiques et les bénéfices des produits pour répondre avec précision aux besoins du consommateur ;
- Conclure des ventes en proposant des produits complémentaires ou des services additionnels pour augmenter le panier moyen ;
- Analyser les indicateurs de vente (taux de transformation, panier moyen) pour ajuster son argumentaire et ses actions quotidiennes ;
- Évaluer la gestion des stocks et les retours clients afin de proposer des améliorations sur l'offre ou l'organisation du point de vente.

Compétences

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

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

Aptitudes visées

Le conseiller de vente actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'unité marchande et de ses concurrents. Il réceptionne ou participe à la réception des marchandises. Il prépare les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients et dispose les produits dans les rayons conformément aux règles de rangement, dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables.

Il met en valeur les produits en promotion et les nouveautés. Il suit les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes et veille en permanence à la bonne présentation des produits. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

Il est force de proposition auprès de la hiérarchie afin d'améliorer les ventes. Il analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats. Il identifie les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Le conseiller de vente accueille le client ou le prospect, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Face au prospect ou au client, il illustre les avantages du produit et du service associé. Il adopte une posture d'expert-conseil. Il analyse les besoins et les attentes du client, construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente et prend congé. Il intègre le renouvellement durable dans son argumentation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige. Sur les réseaux sociaux, le conseiller de vente veille constamment à l'e-réputation de son enseigne. Il construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels. Le conseiller de vente exerce l'emploi sous le contrôle de son responsable hiérarchique, dans le respect des procédures et des consignes. Il fait appel à son responsable hiérarchique pour valider une négociation dont le niveau serait au-delà de sa responsabilité. Il applique la politique relative à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Le conseiller de vente est en relation directe avec son responsable hiérarchique. Il est également en relation de travail avec les autres membres de l'équipe pour tout ce qui concerne l'organisation des livraisons, les réceptions de marchandises, le balisage informatif et plus généralement l'ensemble des tâches annexes générées par l'emploi. Au-delà de ces relations, et par délégation de son responsable hiérarchique, il peut représenter ce dernier au cours de contacts avec des prestataires extérieurs comme des fournisseurs, des merchandisers et des entreprises.

Au sein de l'unité marchande, il est en relation avec les clients pour les conseiller, réaliser les ventes, assurer leurs suivis et les fidéliser. Dans les grandes enseignes, il est également en relation avec le service administration des ventes pour le suivi des commandes, et avec le service marketing pour enregistrer les informations client liées à son parcours personnalisé.

Il réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES). Ses horaires sont adaptés à l'amplitude d'ouverture du magasin et au flux client. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il peut travailler le samedi, les jours fériés, le dimanche et en dehors des heures d'ouvertures lors d'opérations commerciales spécifiques. La rémunération comprend généralement une partie fixe et une partie variable.

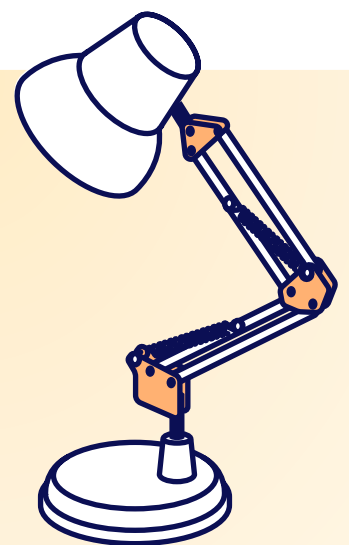
Débouchés

Les secteurs d'activités concernés sont les suivants :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur



Programme

À partir de 230h

Bloc 1 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- **Assurer une veille professionnelle et commerciale**
 - La connaissance du marché
 - Les fondements du marketing
 - Les techniques d'étude de marché
- **Participer à la gestion des flux marchands**
 - L'approvisionnement
 - La réception de marchandises et l'organisation des stocks
 - Le suivi et la gestion des stocks
 - Les fondements de la supply chain
- **Contribuer au merchandising**
 - L'organisation de l'espace de vente
 - Le merchandising
- **Analyser ses performances commerciales et en rendre compte**
 - Les indicateurs commerciaux
 - La recherche de la performance
 - La communication dans le cadre professionnel

À partir de 230h

Bloc 2 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- **Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image**
 - Personal branding
 - Réaliser un elevator pitch
 - E-reputation et avis client
 - Communication interpersonnelle
- **Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente**
 - Les méthodes de vente
 - La vente
 - Répondre aux objections de ses clients
 - Les fondements du marketing

- **Assurer le suivi de ses ventes**
 - L'encaissement
 - Le click and collect
- **Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client**
 - Fidéliser la clientèle
 - Les fondements du marketing : le parcours client
 - Mettre en place les actions commerciales
 - Le plan d'action commercial
 - Manifestations commerciales



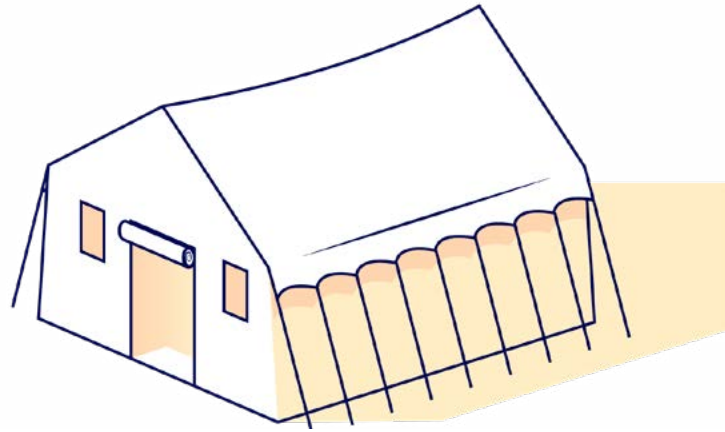
Bootcamps Icademie

2 jours / tous les 2 mois

Les Bootcamps Icademie sont des **modules de cours dispensés en présentiel** et conçus pour compléter la formation à distance des apprenants, au travers de sessions d'échanges et de mises en situation.

Au programme :

- Mobiliser l'IA générative en contexte professionnel ;
- Gérer une situation de crise en entreprise ;
- Développer sa posture commerciale : convaincre, négocier, fidéliser ;
- Réussir son insertion professionnelle ;
- Des ateliers de préparation aux examens, etc.



Disponibles dans **9 campus à travers la France** :

Paris, Toulon, Aix-Marseille, Bordeaux, Lille, Lyon, Montpellier, Nantes et Toulouse.

Période en entreprise

Le candidat à la certification professionnelle Conseiller de vente doit accomplir une période en milieu professionnel à temps plein dans un ou plusieurs établissements de son secteur d'activité, pour une **période minimale de 280 heures ou 8 semaines** (hors contrat d'alternance).



100 % à distance (hors examens)



À partir de 460h - Durée ajustable en fonction du profil

Sur ce parcours, **un seul mot d'ordre : la flexibilité** ! Une formation 100 % à distance, accessible à tout moment de l'année, une progression à votre rythme sur les différents modules du programme, plusieurs sessions d'examens organisées dans l'année, etc.

Après étude du dossier et selon les aménagements possibles, les méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptées aux publics en situation de handicap.

[Nous consulter pour plus d'informations.](#)

Profils

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en poursuite ou en reprise d'études
- Entrepreneurs / auto-entrepreneurs
- Une expérience professionnelle dans le domaine commercial est souhaitée

Prérequis

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Réussite au test de positionnement : test de positionnement en culture générale (français, culture entreprise, commerce) permettant de vérifier l'adéquation du niveau du candidat avec les exigences de la formation

Modalités d'accès

- Entretien
- Dossier de candidature
- Disposer d'un ordinateur muni d'une connexion internet, d'un micro et d'une caméra fonctionnels

Délais d'accès

Inscriptions à tout moment de l'année.

Le délai d'accès à la formation est habituellement de 14 jours après validation de votre dossier.

Modalités d'évaluation

Plusieurs sessions d'examens par an.

Les compétences des candidats sont évaluées par le biais de contrôles continus et d'examens finaux :

- Une mise en situation professionnelle ;
- Un questionnaire à partir de productions ;
- Un entretien technique ;
- Un entretien final.

Pour consulter la version détaillée des modalités d'évaluation, vous pouvez vous référer à la [fiche RNCP du titre](#).

Poursuite d'études

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi.

Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Négociateur technico-commercial, Responsable petite et moyenne structure, etc.).

Validation de blocs de compétences, équivalences et passerelles

Possibilité de validation de bloc de compétences :

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences de ce titre.

Équivalences et passerelles :

Vous pouvez consulter la liste des équivalences et passerelles sur cette formation directement via la [fiche RNCP du titre](#).

Indicateurs de résultats (2024-2025)

Sources :

Année de référence des taux 2024-2025 pour : le nombre d'apprenants totaux, présentés à l'examen, en réussite, en rupture ou abandon

Année de référence des taux 2023-2024 pour : l'insertion professionnelle de nos apprenants, la poursuite d'étude et la valeur ajoutée

Formation 100 % à distance

Indicateurs généraux

15 apprenants ont suivi leur formation sur l'année 2024-2025. Étude réalisée auprès de nos 15 apprenants ayant passé les examens (taux de présentation à l'examen : 100 %), dans le cadre d'une enquête de satisfaction (taux de retour : 27 %) et d'une enquête d'insertion (taux de retour : 60 %).

Taux d'obtention de la certification : 100 %

Taux de satisfaction : 100 %

Taux d'insertion à 6 mois : 33 %

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : 33 %

Indicateurs alternance

Pas d'apprenti sur cette formation.

Taux d'obtention de la certification des apprentis : Non significatif

Taux de satisfaction des apprentis : Non significatif

Taux d'interruption en cours de formation : Non significatif

Taux de rupture du contrat d'apprentissage : Non significatif

Taux de poursuite d'études des apprentis : Non significatif

Taux d'insertion des apprentis à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Taux de valeur ajoutée : Non significatif

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Accompagnement individuel et en groupe assuré par des tuteurs/formateurs experts dans le domaine.
- Encadrement assuré par un référent pédagogique et un référent examens.
- Webconférences en direct (également accessibles en différé), forums de discussions, messagerie personnelle.
- Apports de contenus, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- Plateforme accessible 7j/7.
- Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.

Financements

Modalités de financement

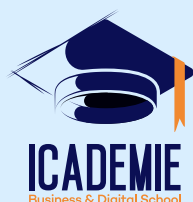
- Contrat d'apprentissage
- CDI Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- CPF
- CPF transition
- Plan de développement des compétences
- France Travail
- Autofinancement

Prise en charge à 100 % possible selon les modalités de financement.

Tarifs

À partir de 3 390 € TTC.

Contactez le service Conseil en Formation pour le détail des conditions tarifaires.



Formation à distance

3 Rue Racine
83000 Toulon
09 73 03 01 00
contact@icademie.com
SIRET 489 088 971 00093

Paris

44 bis Quai de Jemmapes
75010 Paris
01 75 85 85 65
contact@icademie-paris.com
SIRET 489 088 971 00192

Aix-Marseille

415 Avenue des Chabauds
13320 Bouc-Bel-Air
04 42 58 86 31
contact@icademie-aixenprovence.com
SIRET 489 088 971 00077

Toulon

15 Boulevard de Strasbourg
83000 Toulon
04 89 33 14 62
contact-toulon@icademie.com
SIRET 489 088 971 00051

Icademie est membre du groupe Eureka Education, spécialiste de l'enseignement supérieur professionnel en France.
Établissement d'enseignement supérieur privé à distance.
Centre de formation continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité : 93 83 03 805 83.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État - Code APE : 8559A - N° Académique : 083DISOE

*Ce document peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique.
Date de MAJ de la fiche : 30/04/2026*