



## Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal RNCP37098 BC02

### Le programme de formation

La formation a pour objectif de faire valider par le candidat le bloc 2 du Titre Professionnel Conseiller de vente de niveau 4 (équivalent BAC), délivré par le Ministère du Travail.

### Pré requis :

Aucun

### Public visé

- Demandeur/se d'emploi ou salarié/e souhaitant une reconversion et/ou une évolution professionnelle, afin d'acquérir, compléter, certifier ou valider les compétences au métier de Conseiller de vente.

### Objectifs du programme

#### 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

### Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 6 volets :

1. 5 parcours de e-learning comprenant au total 147 vidéos de formation enregistrées par 61 experts différents.
2. 5 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et test final d'un livre (Gestion commerciale) sous format électronique qui complète les parcours de formation.
4. Des entretiens individuels en visio de debriefing des résultats des examens et de l'étude des parcours.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.
6. Assistance dans la préparation du dossier professionnel à soumettre au jury d'examen.

### Contenu du programme

## **Bloc de compétences 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal**

5 parcours de e-learning enregistrés par 61 experts différents

- Je sais vendre
- Je deviens un vendeur connecté
- J'augmente les ventes avec le digital
- J'adopte des comportements personnels gagnants
- Je développe mes soft skills professionnels

La durée moyenne d'un parcours est de 8 à 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

### **Modalités d'admission**

Admission après entretien

### **Certification**

Bloc 2 du Titre professionnel, Conseiller de vente, délivré à l'issue de la formation, si ce le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.

[Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel](#)

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

### **TEMPS PROGRAMME DE FORMATION**

**Heures de e-learning** : 43 H

**Heures de tests de connaissances** : 6 H

**Temps d'accompagnement** : 5 H

**Etude du livre numérique** : 40 H

**Préparation de la certification** : réalisation des cas pratiques des annales des années précédentes et études des corrections 15H

**Assistance dans la préparation du dossier professionnel** : 4 H

**Temps total de formation** : 98 H

**DUREE DE PROGRAMME DE FORMATION** : 4 mois

### **PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION**

**Organisme de formation** : [Demander les conditions de partenariat](#) – [commercial@forces.fr](mailto:commercial@forces.fr)

**Particulier ou entreprise** : [Demander un devis](#)

**1 450 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue**

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur [pedagogie@laformationpourtous.com](mailto:pedagogie@laformationpourtous.com) (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.

Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : [www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr) – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : <https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits>

**WWW.FORCES-LMS.COM**

**Email : [commercial@forces.fr](mailto:commercial@forces.fr)**