

Conseil en point de vente

RS3833 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	413z, 312m, 312t
Formacode(s)	34566
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

CSP DOCENDI · SIRET : 73205641100067

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

- Faire du passage en magasin une expérience client unique et différenciante.
- Prendre en compte les nouveaux comportements d'achats et leur impact sur le métier du conseiller point de vente.
- Fidéliser et développer la clientèle en point de vente.
- Renforcer les comportements gagnants dans l'accueil et le service du client.
- Faire face sans stress aux clients difficiles ou mécontents.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification est constituée des axes de compétence suivants :

- C.1 Accueillir et accompagner un client en magasin pour le mettre à l'aise et dans les meilleures conditions.
- C2.1 Analyser les besoins d'un client afin de lui proposer des services/produits adéquats.
- C2.2 Développer un argumentaire pour mettre en avant les bénéfices des produits/services.
- C3. Répondre aux objections pour convaincre le client et conclure une vente.
- C4. Vendre des solutions, produits ou services adaptés afin de satisfaire au mieux le client.
- C5. Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin afin d'attirer la clientèle.
- C6. Repérer les différents parcours clients afin de répondre aux questions.
- C7. Intégrer les outils digitaux dans sa vente au service des indicateurs de vente afin de proposer plus de services.
- C8. Accepter sans juger l'expression d'une insatisfaction client et gérer la charge émotionnelle qui en découle.
- C9. Traiter la réclamation afin de rendre le client plus satisfait.

Module 1 : vente en magasin

- C.1 Accueillir et accompagner un client en magasin pour le mettre à l'aise et dans les meilleures conditions.
- C2.1 Analyser les besoins d'un client afin de lui proposer des services/produits adéquats.
- C2.2 Développer un argumentaire afin de mettre en avant les bénéfices des produits/services.
- C3. Répondre aux objections pour convaincre le client et conclure une vente.
- C4. Vendre des solutions, produits ou services adaptés afin de satisfaire au mieux le client.
- C5. Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin afin d'attirer la clientèle.

Module 2 : accueil en magasin du client omnicanal

- C6. Repérer les différents parcours clients afin de répondre aux questions.
- C7. Intégrer les outils digitaux dans sa vente au service des indicateurs de vente afin de proposer plus de services.

Module 3 : faire face sans stress à l'insatisfaction des clients

- C8. Accepter sans juger l'expression d'une insatisfaction client et gérer la charge émotionnelle qui en découle.
- C9. Traiter la réclamation afin de rendre le client plus satisfait.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis n'est demandé pour s'inscrire à ce parcours. Il est toutefois recommandé de posséder une expérience en point de vente

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Parcours « Conseil point de vente »

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3833/>