

TITRE VCM

MODALITÉS

- Type de contrat : apprentissage
- Durée de la formation : 12 mois
- Rythme d'alternance : 2 jours au lycée, 3 jours en entreprise
- Volume de la formation : 490 heures
-

CONDITIONS D'ADMISSION

- Pré-requis : être titulaire d'un CAP ou titre équivalent, Niveau première ou équivalent
- Inscription : s'inscrire sur le site de notre partenaire le CFA SACEF
- Condition : présenter un profil en adéquation avec le projet professionnel retenu
- Processus : assister aux séances de recrutement du groupe zara

ACCESSIBILITÉ

- Lieu de formation : Lycée des Petits Champs, 75019
- Métro : Buttes Chaumont (ligne 7bis) ou Pyrénées (ligne 11)
- Accueil handicap : les locaux peuvent accueillir des personnes porteuses de handicap

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation finale orale
- Possibilité de validation partielle d'une des deux compétences
- Conservation des acquis pendant 5 ans
- Mises en situation professionnelles
- Dossiers professionnels
- Evaluation des compétences métier par les maîtres d'apprentissage sur le LEA (Livret Electronique d'Apprentissage) du CFA
- Deux Examens Blancs par an (épreuves écrites et soutenances orales)

FINANCEMENT

- Coût : la formation est gratuite pour l'apprenti qui perçoit une rémunération. Elle est prise en charge par les OPCO selon la branche professionnelle.

POURCENTAGES DE RÉUSSITE

- 2022 : 87.5%
- 2021 : 100%
- 2020 : 100%
- 2019 : 67%
- 2018 : 100%

BLOCS DE COMPETENCES

Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne.
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente.
- Participer à la gestion des flux marchandises.

Vendre et conseiller le client en magasin.

- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin.
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin.
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente.
- Compétences transversales de l'emploi :
- Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer).
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.

EQUIVALENCES ET PASSERELLE

- Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

PROGRAMME

Animer le point de vente

- **1 - Approvisionnement & gestion des stocks**
- L'assortiment du point de vente
- Le merchandising et ses règles de fonctionnement
- La gestion des stocks de marchandises
- La réglementation
- **2 – Animation commerciale et mercatique**
- La communication du point de vente
- La promotion des ventes

- Mise en œuvre d'une animation commerciale
- Suivi et évaluation d'une action d'animation

Vendre et conseiller le client en magasin

- **1 - Avant la vente : préparer la vente**
- Dossier 1 – Identifier la clientèle sur son marché
- Dossier 2 – Exploiter l'offre de l'unité commerciale
- Dossier 3 – Exploiter un argumentaire
- **2 – Pendant la vente : réaliser la vente**
- Dossier 4 – Effectuer la découverte du client
- Dossier 5 – Présenter le produit et argumenter
- Dossier 6 – Traiter les objections
- Dossier 7 – Conclure la vente et l'entretien de vente
- **3 – Après la vente : analyser et traiter pour fidéliser**
- Dossier 8 – Collecter et traiter les réclamations
- Dossier 9 – Participer aux actions de fidélisation de la clientèle
- Dossier 10 – Participer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle

Droit

- Le contrat commercial
- Objections et réclamation
- Cadre juridique
- Gestion de litiges & de conflits
- Traitement de la réclamation

Gestion

- Calculer un CA
- Utiliser les %: HT, TTC, remises, soldes
- Calculer des indicateurs commerciaux exercices
- Lire et comprendre un graphique avec des écarts
- Comprendre et gérer les stocks exercices
- Comprendre les flux achats / stocks /
- Utiliser les documents commerciaux: bons de commande, factures, bons de livraison
- Calculer les indicateurs de stocks
- Lire et comprendre un tableau de bord
- Proposer des actions commerciales et/ou de gestion pour atteindre des objectifs

MÉTHODES UTILISÉES

- Cours en face à face pédagogique, en présentiel et en distanciel en cas de fermeture du Lycée pour cause sanitaire
- Etude de cas
- Ateliers de professionnalisation
- Travaux de groupe
- Suivi pédagogique individualisé
- Accompagnement par un conseiller professionnel du CFA dédié à la formation
- Questionnaire de positionnement sur le LEA

EMPLOIS CONCERNÉS

- Vendeur (se).
- Vendeur (se) conseil.
- Vendeur (se) expert.
- Vendeur (se) technique.
- Conseiller (ère) de vente.

POURSUITES D'ÉTUDES

Il permet de poursuivre une formation en titre pro MUM (manager d'unités marchandes) de niveau BAC+2 ou un BTS MCO.