

propuls
formation

CQP Conseiller(ère) de vente en produits non alimentaires et services

Objectifs de la formation



- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.
- Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.
- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.
- Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.
- Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.
- Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
- Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.
- Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits et services recherchés afin d'assurer l'acte d'achat.
- Présenter le produit ou le service au client en décrivant ses spécificités afin de l'accompagner dans son acte d'achat
- Consolider l'acte de vente en magasin ou en ligne afin de conclure l'acte d'achat.

CQP Conseiller de vente non alimentaires et services RNCP 38248

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3

Code(s) NSF :312 : Commerce, vente

Formacode(s) :34566 : Vente Distribution

Certificateur : Fédération du commerce et de la distribution

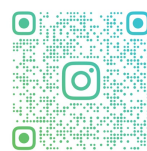
Date d'échéance de l'enregistrement : 15-11-2026

Voies d'accès

- Par expérience
- En contrat de professionnalisation
- Après un parcours de formation continue

Public H/F

- Salarié
- Demandeur d'emploi



propuls
formation

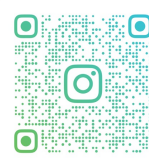
CQP Conseiller(ère) de vente en produits non alimentaires et services



Programme 1.2



- Gérer la relation client
 - C1 – Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients. Le marché de la Distribution et son évolution
 - C2 – Informer le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
 - C3 – Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client. Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe
 - C4 – Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins. Les grands principes de la politique de l'enseigne . La communication vers le client et les différents supports média et avec les membres de l'équipe. Comprendre les évolutions numériques
- Mettre en rayon libre-service
 - C5 – Mettre en rayon les produits dans le rayon libre- service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock. Suivre les gestes et postures adaptées sur son poste
 - C6 - Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.
 - C7 - Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.
 - C8 - Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.
- Gérer les stocks en réserve
 - C9 - Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
 - C10 - Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.
 - C11 - Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.
 - C12 - Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.



Programme 2.2

- Vendre des produits non alimentaires et des services
 - C13 - Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
 - C14 - Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits et services recherchés afin d'assurer l'acte d'achat
 - C15 - Présenter le produit ou le service au client en décrivant ses spécificités afin de l'accompagner dans son acte d'achat
 - C16 - Consolider l'acte de vente en magasin ou en ligne afin de conclure l'acte d'achat.
- Accompagnement & évaluation
- 34 modules Elearning selon un parcours chronologique



- TAUX DE REUSSITE : 81%
- TAUX D'INSERTION dans le métier visé : 76%



Validation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Observation en poste de travail
- Grille d'évaluation de la pratique professionnelle par blocs de compétences
- Évaluation des acquis théorique de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Validation des blocs de compétences en totalité ou de façon partielle



Modalités

- Durée : minimum 6 mois
- Selon contrat employeur : à partir de 180h
- Blended learning
 - Formation en magasin
 - Formation en salle
 - Formation à distance

Moyens pédagogiques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de la formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Parcours formation en elearning
- Apprentissage sur le poste de travail avec un tuteur



Postes visés

- Employé(e) de rayon non alimentaire



Tarifs

3 840 €