

# 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

- 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. Entretiens individuels en visio avec un responsable technique et pédagogique. Compléments de formation avec Google et ChatGPT.
5. Exercices de préparation à l'examen de certification à partir d'annales.
6. Assistance dans la préparation du dossier professionnel ou du rapport de stage 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 - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

- Je deviens un vendeur connecté - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'augmente les ventes avec le digital - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'adopte des comportements personnels gagnants - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je développe mes soft skills professionnels - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

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 3 à 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** : 48 H

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

**Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique** : 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** : 103 H

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

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise.

Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.

Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.

A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0.

Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo.

Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.

Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

## **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)**