



VENDEUR CONSEIL OMNISCANAL

à Châteauroux du 01/09/2025 au 26/06/2026

Financé par OPCO



Campus Centre CCI de l'Indre

Châteauroux

Tél : 02 54 53 52 00

Mail : candidature.formation@indre.cci.fr

Mail contact: aarchange@indre.cci.fr

[En savoir plus sur la formation](#)

CONDITIONS D'ADMISSION

Pré-requis :

-Le VCO s'adresse à tout titulaire d'un CAP/BEP dans n'importe quel domaine ou ayant validé la classe de seconde ou justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans le domaine de la vente. Profil Pour accomplir le VCO, il est intéressant d'avoir : Le sens du commerce et de la relation client De bonnes compétences en communication Un esprit d'équipe ...

Niveau de sortie :

Niveau 4 (Bac général, pro ou techno, BP)

Contenu et programme

Objectifs :

1/ Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

- Préparer la réalisation d'actions de prospection numériques et téléphoniques

- Procéder à la diffusion massive ou ciblée via les canaux numériques de messages à caractère informatif sur l'offre produits/services de son entreprise
- Conduire des entretiens de prospection téléphonique
- Prendre en charge le client sur les différents canaux proposés par son enseigne
- Contribuer à la qualité de l'expérience client sur les différents canaux de distribution de l'entreprise
- Participer à l'entretien de la relation avec les clients via les canaux numériques
- Traiter les réclamations formulées par les clients
- Mettre à jour les fichiers clients dématérialisés
- Rendre compte régulièrement à son responsable du résultat des actions menées

2/ Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

- Opérer la réception des marchandises destinées à la vente
- Préparer la mise à disposition des produits en rayon
- Disposer les produits dans les linéaires et différents supports d'exposition
- Positionner les différents supports de communication commerciale physiques et numériques
- Réaliser le réassort des rayons
- Entretien du bon ordonnancement et de la propreté des rayons
- Participer à la réalisation des inventaires des produits en rayons et en stocks

3/ Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

- Intégrer les objectifs de vente de son unité commerciale au niveau individuel et collectif
- Actualiser ses connaissances sur les produits et services commercialisés par son entreprise ainsi que par la concurrence
- Adapter sa communication lors de la prise de contact avec le client
- Questionner le client sur son intention d'achat et son contexte
- Approfondir l'exploration de la connaissance du client
- Rechercher les produits/services correspondant aux attentes du client et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution
- Présenter au client les produits/services correspondant à ses attentes et proposés par son entreprise sur différents canaux de distribution
- Développer un argumentaire personnalisé et adapté au client
- Evaluer la pertinence de la poursuite de l'entretien de vente
- Conclure la vente avec le client
- Réaliser l'encaissement du règlement du client

Programme :

Bloc 1 : Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

- Intégrer la culture de l'entreprise
- Appliquer la réglementation à la protection des données personnelles
- Préparer la prospection multicanale
- Mettre en œuvre la prospection multicanale
- Accueillir et orienter le client dans son parcours d'achat multicanal
- Animer l'expérience client

Bloc 2 : Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

- Réceptionner et inventorier les produits
- Appliquer les postures d'hygiène et de sécurité
- Valoriser les produits dans l'espace de vente

Bloc 3 : Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

- Maîtriser son offre et ses objectifs
- Conseiller et vendre dans un contexte omnicanal
- Tenir un poste de caisse et réaliser les encaissements
- Communiquer à l'oral
- Utiliser le traitement de texte et les tableurs

Durée en centre :

427

Informations pratiques

Organisme responsable :

[CCI Campus Centre](#) - Châteauroux

Publics :

- Tout public

Financement :

- Contrat d'apprentissage

Contact :

ARCHANGE

Numéro de session : 539893S / Référence GIP : 2365236F

Mise à jour le 11/10/2024