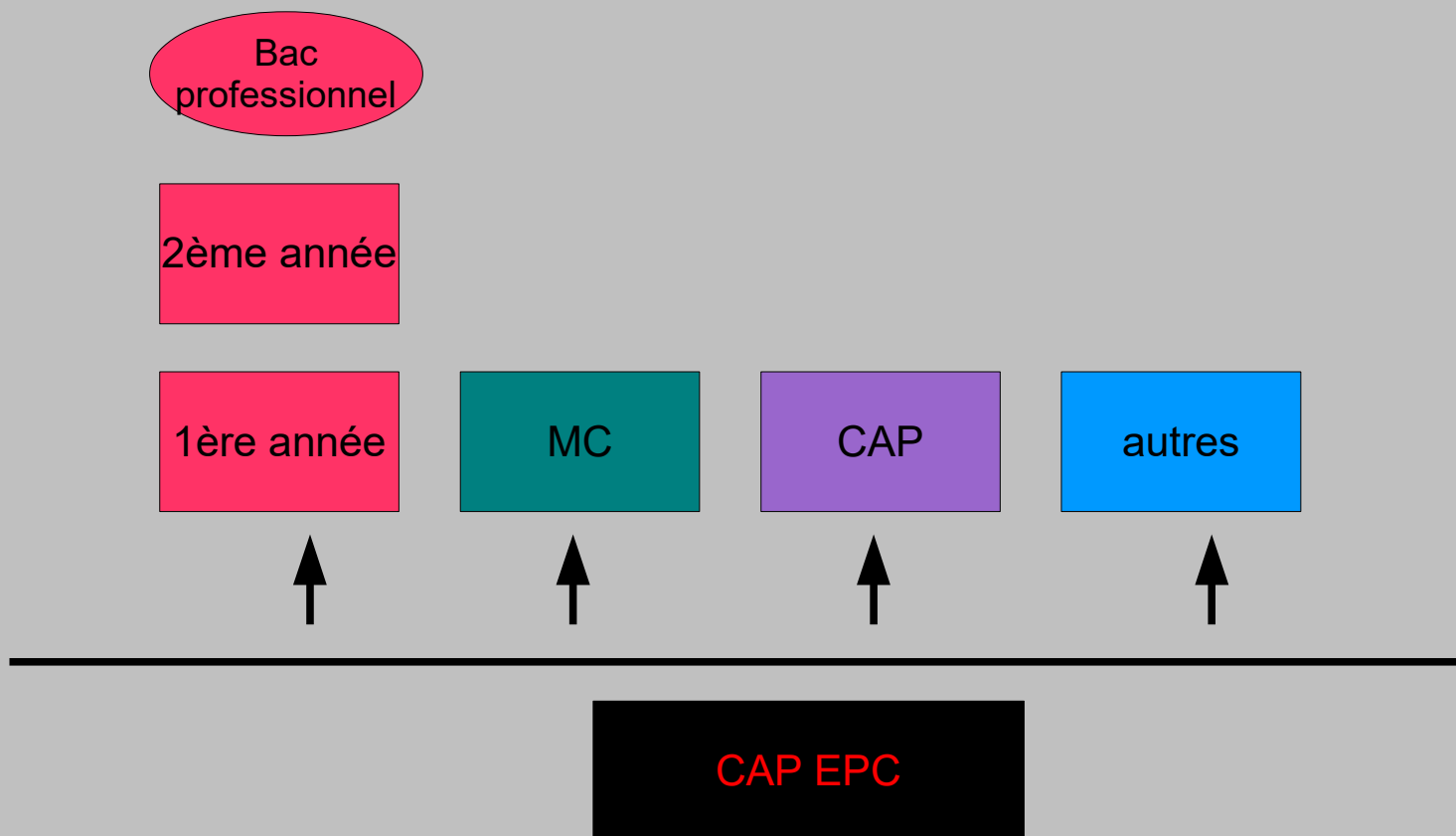




APRES LE CAP  
Équipier polyvalent  
du commerce

Sigles :

MC      Mention complémentaire  
CAP      certificat d'aptitude professionnelle



## Sommaire

- Bac pro métiers du commerce et de la vente option A
- Bac pro métiers du commerce et de la vente option B
- Bac pro métiers de l'accueil
- Bac pro technicien conseil vente en animalerie
- Bac pro technicien conseil vente univers jardinerie
- Bac pro technicien conseil vente en alimentation option produits alimentaires et boissons
  
- MC vendeur spécialisé en alimentation
  
- CAP poissonnier écailler
- CAP primeur
- CAP fleuriste
- CAPA services aux personnes et vente en espace rural
- CAP crémier-fromager
  
- TP vendeur conseil en magasin
- TP vendeur conseil en magasin option CACES
- TP conseiller commercial
- TP vendeur conseiller omnicanal
- TP conseiller relation client à distance
- TP assistant manager d'unité marchande
- TP conseiller de vente
- concepteur vendeur de cuisines et aménagement intérieur
- vendeur conseil en équipement du foyer
- vendeur agenceur cuisine, salle de bains et rangement
  
- Bourse de l'apprentissage et de l'alternance



**BAC  
PROFESSIONNEL**



Le Bac Pro Métiers du commerce se décline en 2 options.

➤ **Option A : Animation et gestion de l'espace commercial**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s'inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

- accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
- contribuer au suivi des ventes,
- participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon les situations, il pourra aussi :

- prospecter des clients potentiels,
- participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

Et cela, dans le but de participer à la construction d'une relation client durable.

Ce bac pro forme à vendre, conseiller, participer à la fidélisation de la clientèle, développer la relation client, à l'animation de la surface de vente, aux opérations d'information et aux ventes promotionnelles, et à assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction : approvisionnement, mise en place, gestion de l'unité commerciale. L'élève apprend à animer une surface de vente en mettant en place une signalétique, des actions de merchandising, des facteurs d'ambiance et des actions promotionnelles. Il acquiert des techniques de gestion qui lui permettent de réaliser le réassortiment, de préparer les commandes, de gérer les stocks, de participer à l'inventaire et de mesurer les performances commerciales des promotions. Il apprend les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements et aux locaux. Enfin, les enseignements en techniques de vente lui donnent les capacités de présenter un produit, de conseiller le client en argumentant, de conclure une vente et de contribuer à la fidélisation de la clientèle.

Les objectifs du bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A, sont de donner des compétences centrées sur l'animation et la gestion de l'espace commercial. Il doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

Le titulaire du bac pro doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité.

C'est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale (physique ou virtuelle) afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande. Son activité, au sein d'une équipe commerciale, consiste à participer à l'approvisionnement, à la vente, à la gestion commerciale.

Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente, dans le respect des règles de son entreprise. Il doit pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité. Il peut enfin participer à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et en exploiter les retombées.

Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables, avec une certaine amplitude, en relation avec le rythme de l'activité commerciale de l'entreprise. Elle s'exerce le plus souvent en station debout.

Il peut trouver du travail dans : les entrepôts d'entreprise de transport et de logistique, d'entreprise industrielle et commerciale de tous secteurs, d'entreprise d'entreposage, de préparation de commandes, de conditionnement, d'emballage et d'expédition, Il est plus ou moins polyvalent ou spécialisé : réceptionnaire, gestionnaire de stocks, préparateur de commandes, agent d'expédition, magasinier ou employé d'un service logistique.

**Unité professionnelle facultative « secteur sportif » en baccalauréat professionnel (se renseigner auprès des établissements)**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à expliciter une situation professionnelle relative à la prise en compte des spécificités des publics et des structures d'exercice dans le champ professionnel du secteur sportif, d'une part, et à la mise en œuvre d'un projet d'animation dans ce champ, d'autre part.

L'unité professionnelle facultative « Secteur sportif » est ouverte aux candidats sous statut scolaire qui :

- Ont suivi dans un établissement public local d'enseignement ou un établissement d'enseignement privé sous contrat en classes de première et terminale une formation permettant l'acquisition des compétences du référentiel figurant en annexe 1 du présent arrêté ;
- Justifient d'au moins 6 semaines de périodes de formation en milieu professionnel dans une structure du secteur sportif, cette durée étant ramenée à 4 semaines pour la spécialité du baccalauréat professionnel.

L'épreuve comporte une situation d'évaluation réalisée au cours de la dernière année de formation conduisant à la délivrance du diplôme. Elle est conduite à partir du dossier professionnel du candidat. L'évaluation repose sur une épreuve orale durant laquelle le candidat témoigne des compétences développées dans le cadre de son parcours de formation à l'appui du document de synthèse extrait de son dossier professionnel.

La commission d'évaluation dispose au préalable d'un temps de lecture du dossier professionnel du candidat. À partir d'un descriptif de situation professionnelle rédigé et proposé par le candidat, la commission d'évaluation détermine une



problématique professionnelle en lien avec la méthodologie de projet pour laquelle elle lui demande d'exposer et de justifier une adaptation de sa pratique professionnelle. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes afin de prendre connaissance de la problématique transmise par la commission d'évaluation. Lors de l'exposé (10 minutes), le candidat retrace tout d'abord son expérience et sa professionnalité dans le champ d'activité de l'animation sportive assortie d'une auto-évaluation des compétences, partagées ou complémentaires à celles du diplôme auquel il est candidat. Puis, il propose une adaptation de la situation décrite.

Compétences :

**Prise en compte des spécificités des publics et de la structure d'exercice :** Communiquer dans les situations de la vie professionnelle Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté Contribuer au fonctionnement d'une structure.

**Mise en œuvre et évaluation d'un projet d'animation s'inscrivant dans le projet de la structure :** Concevoir un projet d'animation Promouvoir un projet Participer à la conduite d'un projet d'animation Assurer le cadrage d'un projet Évaluer un projet d'animation

### Débouchés

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », quand il est salarié, exerce ses activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client.

Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, distributeurs...).

#### Option A « Animation et gestion de l'espace commercial » :

- employé commercial,
- d'assistant administration des ventes
- vendeur spécialiste.
- chargé de clientèle
- télé-conseiller

### Accès à la formation

Admission de droit :

- Classe de 3<sup>e</sup>, 2<sup>nd</sup>e pro Métiers de la relation client

Qualités requises :

- goût du contact, de la communication
- sens de la gestion et de l'organisation
- bonne présentation, bonne élocution
- autonomie

### Programme

Grille horaire (a)	2 <sup>nd</sup> e	1 <sup>ère</sup>	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	30	28	13
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52
Prévention Santé Environnement	30	28	26
Economie-Gestion ou Economie-Droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B ((selon spécialité)	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	4 à 6	6 à 8	8

(a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité

(b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève

(c) Y compris heures dédiées à la consolidation des acquis des élèves

(d) En Tle : insertion professionnelle (recherche, CV, entretiens,...) ou poursuite d'études

### Enseignements professionnels

- Démarche mercatique : le marché, la demande appliquée au point de vente, l'offre de l'unité commerciale.
- Plan de marchéage de l'unité : les produits, le prix, la distribution, la communication.
- Mercatique de fidélisation : les facteurs de fidélisation, les techniques de fidélisation et mercatique après-vente, les outils de mesure de la satisfaction.
- Mercatique appliquée à un produit.
- Gestion commerciale des produits : l'approvisionnement, la commande, le réassortiment, la réception, le prix de vente, la facturation et les paiements.
- Gestion des stocks : le cadre et la gestion économique des stocks.
- Marchandisage : l'espace vente, l'implantation des linéaires, les produits dans le linéaire.
- Indicateurs de gestion : l'analyse et le suivi des ventes.



- Environnement du point de vente : la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, les instances de contrôle, la démarche qualité.
- Déterminants de la communication : les dimensions et les techniques.
- Communication orale professionnelle : techniques de communication et situations de conflit face au client et au sein de l'équipe.
- Communication écrite : l'écrit professionnel et sa place dans la communication, la valorisation des messages.
- Communication visuelle : les principaux supports.
- Communication commerciale.
- Communication appliquée à la vente : entretien en face à face et au téléphone.
- Technologies de la communication appliquées à la vente : les réseaux et la transmission des données, les logiciels de bureautique, de gestion commerciale et de la relation client.

Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	3
Sous-épreuve E34: Prévention Santé Environnement	1
E4 : Epreuve de langue vivante étrangère	2
Sous-épreuve E41: Langue vivante étrangère 1	2
Sous-épreuve E42: Langue vivante étrangère 2	2
E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral	
Sous-épreuve E51 : Français	2.5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2.5
E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1
E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive	1
<b>Epreuves facultatives</b>	
EF1 : Langue vivante étrangère	Pts>10
EF2	Pts>10



### Stage

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation.

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

- 2 périodes de trois semaines avec, si possible, une période en Option A et une période en option B en classe de seconde professionnelle
- 2 périodes, dont une d'au moins quatre semaines obligatoirement dans l'option choisie (A) en classe de première,
- 2 périodes sur l'option choisie (A), dont une d'au moins quatre semaines, en classe de terminale. Les deux périodes sont réalisées, si possible, dans la même entreprise pour que l'élève mène à bien son projet professionnel



### Examen

Épreuves Option A	Coef.
E1 : Epreuve scientifique et technique	
Sous-épreuve E11 : Economie Droit	1.5
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1.5
E2 : Epreuve d'analyse et résolution de situations professionnelles Animation et gestion de l'espace commercial	4
E3 : Epreuves pratiques professionnelles	
Sous-épreuve E31 : Vente - conseil	3
Sous-épreuve E32: Suivi des ventes	2



### Poursuite d'études

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS) modifié par le décret no 2021-227 du 26 février 2021 relatif aux modalités particulières d'admission dans une section de techniciens supérieurs pour les titulaires d'un baccalauréat professionnel.

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- MC Assistance, conseil, vente à distance
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTSA technico-commercial option alimentation et boissons
- BTSA technico-commercial option univers jardins et animaux de compagnie
- BTSA technico-commercial option vins, bières et spiritueux



# Bac pro métiers du commerce et de la vente : animation et gestion de l'espace commercial

## *Lieux de formation en France :*

[ONISEP : bac-pro-metiers-du-commerce-et-de-la-vente-option-a](#)

[Sommaire](#)





Le Bac Pro Métiers du commerce se décline en 2 options.

➤ **Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale**

Le bac pro Métiers du commerce et de la vente, option B, forme des élèves à prospecter une clientèle potentielle. L'élève apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection, à construire un fichier clients, à concevoir des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage), à exploiter et analyser les résultats, et à savoir en rendre compte auprès de son équipe en transmettant les informations du terrain au responsable commercial et en suivant de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

Son activité nécessite soit des déplacements en visite de clientèle, y compris en démarchage à domicile, soit une relation client à distance, sur des horaires de travail d'une amplitude variable. Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », détenteur de l'option B, peut, par ailleurs, être conduit à effectuer une partie de son activité au sein de son entreprise pour accueillir des clients ou pour réaliser des tâches de préparation et de suivi des ventes.

Lors du démarchage, il incite ses interlocuteurs à acheter en utilisant un argumentaire fondé sur la documentation dont il dispose. Il peut être amené à effectuer une démonstration et à négocier les conditions de la vente (prix, délais, quantités, conditions de paiement). Il prend ensuite la commande. Son rôle consiste également à fidéliser sa clientèle en lui rendant visite ou en la contactant régulièrement.

Les produits ou services dont il a la charge ne nécessitent pas de connaissances techniques très approfondies. Pour réaliser ses objectifs, il prospecte les clients potentiels par courrier, téléphone ou contact direct. Il alimente son fichier informatisé en y ajoutant des informations concernant les prospects et les clients.

Il participe en outre à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et il en exploite les retombées.

Il organise son travail en autonomie. Il fait preuve d'initiative, de dynamisme et de persévérance. Sa mobilité géographique ou fonctionnelle est encouragée. Il met en œuvre les techniques de prospection ainsi que les techniques relationnelles et les techniques de vente. Par ailleurs, il développe et exploite son portefeuille clients dans le respect de la politique de l'entreprise. Il applique les règles de droit spécifiques à la relation client de son secteur d'activité. Il peut être conduit à travailler en équipe au sein de son organisation pour atteindre les objectifs fixés. Il assure une remontée des informations du terrain auprès de sa hiérarchie. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

Le titulaire de ce diplôme travaille généralement comme attaché commercial salarié d'une entreprise, avec le statut de VRP. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers des postes de responsable d'équipe de vente. Il peut aussi devenir représentant multicarte ou agent commercial. Il travaille alors pour plusieurs entreprises. Enfin une partie de sa rémunération est en général variable, proportionnelle aux ventes, au développement de sa clientèle, à l'évolution du chiffre d'affaires de l'entreprise et à la satisfaction de la clientèle.

**Unité professionnelle facultative « secteur sportif » en baccalauréat professionnel (se renseigner auprès des établissements)**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à expliciter une situation professionnelle relative à la prise en compte des spécificités des publics et des structures d'exercice dans le champ professionnel du secteur sportif, d'une part, et à la mise en œuvre d'un projet d'animation dans ce champ, d'autre part.

L'unité professionnelle facultative « Secteur sportif » est ouverte aux candidats sous statut scolaire qui :

- Ont suivi dans un établissement public local d'enseignement ou un établissement d'enseignement privé sous contrat en classes de première et terminale une formation permettant l'acquisition des compétences du référentiel figurant en annexe 1 du présent arrêté ;
- Justifient d'au moins 6 semaines de périodes de formation en milieu professionnel dans une structure du secteur sportif, cette durée étant ramenée à 4 semaines pour la spécialité du baccalauréat professionnel.

L'épreuve comporte une situation d'évaluation réalisée au cours de la dernière année de formation conduisant à la délivrance du diplôme. Elle est conduite à partir du dossier professionnel du candidat. L'évaluation repose sur une épreuve orale durant laquelle le candidat témoigne des compétences développées dans le cadre de son parcours de formation à l'appui du document de synthèse extrait de son dossier professionnel.

La commission d'évaluation dispose au préalable d'un temps de lecture du dossier professionnel du candidat. À partir d'un des descriptifs de situation professionnelle rédigé et proposé par le candidat, la commission d'évaluation détermine une problématique professionnelle en lien avec la méthodologie de projet pour laquelle elle lui demande d'exposer et de justifier une adaptation de sa pratique professionnelle. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes afin de prendre connaissance de la problématique transmise par la commission d'évaluation. Lors de l'exposé (10 minutes), le candidat retrace tout d'abord son expérience et sa professionnalité dans le champ d'activité de l'animation sportive assortie d'une auto-évaluation



des compétences, partagées ou complémentaires à celles du diplôme auquel il est candidat. Puis, il propose une adaptation de la situation décrite.

Compétences :

**Prise en compte des spécificités des publics et de la structure d'exercice :** Communiquer dans les situations de la vie professionnelle Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté Contribuer au fonctionnement d'une structure.

**Mise en œuvre et évaluation d'un projet d'animation s'inscrivant dans le projet de la structure :** Concevoir un projet d'animation Promouvoir un projet Participer à la conduite d'un projet d'animation Assurer le cadrage d'un projet Évaluer un projet d'animation

### Débouchés

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », quand il est salarié, exerce ses

activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client.

Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, distributeurs...).

**Option B « Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale » :**

- conseiller relation client à distance,
- prospecteur vendeur
- commercial
- conseiller en vente directe,
- vendeur à domicile indépendant.

### Accès à la formation

**Admission de droit :**

- Classe de 3<sup>e</sup>, 2<sup>nde</sup> pro Métiers de la relation client

**Admission conditionnelle :**

CAP Employé de commerce multi-spécialités  
CAP Vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles

**Qualités requises :**

- goût du contact, de la communication
- sens de la gestion et de l'organisation
- bonne présentation, bonne élocution
- autonomie

### Programme

Grille horaire (a)	2 <sup>nde</sup>	1 <sup>ère</sup>	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	30	28	13
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52
Prévention Santé Environnement	30	28	26
Economie-Gestion ou Economie-Droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B ((selon spécialité)	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	4 à 6	6 à 8	8

(a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité

(b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève

(c) Y compris heures dédiées à la consolidation des acquis des élèves

(d) En Tle : insertion professionnelle (recherche, CV, entretiens,) ou poursuite d'études

### Enseignements professionnels

- **Techniques et stratégies de prospection :** les prospects, les techniques de prospection, les supports d'une prospection, la stratégie de prospection.
- **Supports du suivi des opérations commerciales :** documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture...) et documents de suivi de clientèle.
- **Outils de gestion dans l'activité du vendeur :** gestion du temps et des frais professionnels, gestion des fichiers commerciaux informatisés, mesure de la rentabilité.
- **Développement personnel du vendeur :** bilan comportemental, projet personnel et professionnel, gestion du stress.
- **Communication :** enjeux psychosociaux et composantes de la communication, situations de communication orale



interpersonnelle et de groupe, stratégies de communication orale, techniques et stratégies de communication écrite, communication visuelle.

- **Techniques de négociation commerciale** : techniques de découverte et négociation, vente en face à face, vente au téléphone.
- **Technologies de l'information et de la communication appliquées à la vente** : recherche d'informations sur Internet, logiciels de bureautique et de messagerie électronique.
- **Mercatique** : la démarche, l'étude de la demande, l'offre de l'entreprise, l'entreprise et son marché, la force de vente dans l'entreprise.
- **Économie-droit** : activité commerciale et productive de l'entreprise, gestion des ressources humaines, management, contrat de vente, contrat de travail, responsabilité de l'entreprise, statut juridique de l'entreprise, crédit et garanties accordés aux créanciers, droit du travail.



### Stage

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation.

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

- 2 périodes de trois semaines avec, si possible, une période en Option A et une période en option B en classe de seconde professionnelle
- 2 périodes, dont une d'au moins quatre semaines obligatoirement dans l'option choisie (B) en classe de première,
- 2 périodes sur l'option choisie (B), dont une d'au moins quatre semaines, en classe de terminale. Les deux périodes sont réalisées, si possible, dans la même entreprise pour que l'élève mène à bien son projet professionnel.



### Examen

Épreuves Option B	Coef.
E1 : Epreuve scientifique et technique	
Sous-épreuve E11 : Economie Droit	1.5
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1.5
E2 : Epreuve d'analyse et résolution de situations professionnelles Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	4
E3 : Epreuves pratiques professionnelles	
Sous-épreuve E31 : Vente - conseil	3
Sous-épreuve E32 : Suivi des ventes	2

Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	3
Sous-épreuve E34: Prévention Santé Environnement	1
E4 : Epreuve de langue vivante étrangère	2
Sous-épreuve E41: Langue vivante étrangère 1	2
Sous-épreuve E42: Langue vivante étrangère 2	2
E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral	
Sous-épreuve E51 : Français	2.5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2.5
E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1
E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive	1
<b>Epreuves facultatives</b>	
EF1 : Langue vivante étrangère	Pts>10
EF2	Pts>10



### Poursuite d'études

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS) modifié par le décret no 2021-227 du 26 février 2021 relatif aux modalités particulières d'admission dans une section de techniciens supérieurs pour les titulaires d'un baccalauréat professionnel.

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTSA technico-commercial option alimentation et boissons
- BTSA technico-commercial option biens et services pour l'agriculture
- BTSA technico-commercial option produits de la filière forêt bois
- BTSA technico-commercial option univers jardins et animaux de compagnie
- BTSA technico-commercial option vins, bières et spiritueux



# Bac pro métiers du commerce et de la vente : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

*Lieux de formation en France :*

[ONISEP : bac-pro-metiers-du-commerce-et-de-la-vente-option-b](#)

[Sommaire](#)



Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de télé-conseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escalade dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

L'élève inscrit au bac pro métiers de l'accueil étudie l'expression écrite et surtout orale, apprend l'usage d'un vocabulaire professionnel, d'une langue étrangère, les procédures d'accueil (prise de contact, techniques de filtrage, analyse et traitement de la demande, gestion des rendez-vous, prévention des situations difficiles) et la gestion de l'information liée à l'accueil. Il est formé à recevoir et à répondre en face à face ou au téléphone, et à donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs et/ou des appelants en prenant en compte leurs spécificités. Il devient apte à maintenir une qualité de service. L'apprentissage des techniques d'enquête lui permet de participer à l'amélioration de l'image de l'organisation qui l'emploie. L'élève acquiert les techniques de vente de services ou de produits et celles du secrétariat (gestion du courrier, des fournitures, du matériel, des demandes de prestations externes). Il se familiarise avec les bases de données, les argumentaires et plans d'appel téléphonique, les outils de communication, les logiciels et applications informatiques (courrier électronique, annuaire interne, planning de réservation de salle, de prêt de matériel,...).

**Unité professionnelle facultative « secteur sportif » en baccalauréat professionnel (se renseigner auprès des établissements)**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à expliciter une situation professionnelle relative à la prise en compte des spécificités des publics et des structures d'exercice dans le champ professionnel du secteur sportif, d'une part, et à la mise en œuvre d'un projet d'animation dans ce champ, d'autre part.

L'unité professionnelle facultative « Secteur sportif » est ouverte aux candidats sous statut scolaire qui :

- Ont suivi dans un établissement public local d'enseignement ou un établissement d'enseignement privé sous contrat en classes de première et terminale une formation permettant l'acquisition des compétences du référentiel figurant en annexe 1 du présent arrêté ;

- Justifient d'au moins 6 semaines de périodes de formation en milieu professionnel dans une structure du secteur sportif, cette durée étant ramenée à 4 semaines pour la spécialité du baccalauréat professionnel.

L'épreuve comporte une situation d'évaluation réalisée au cours de la dernière année de formation conduisant à la délivrance du diplôme. Elle est conduite à partir du dossier professionnel du candidat. L'évaluation repose sur une épreuve orale durant laquelle le candidat témoigne des compétences développées dans le cadre de son parcours de formation à l'appui du document de synthèse extrait de son dossier professionnel.

La commission d'évaluation dispose au préalable d'un temps de lecture du dossier professionnel du candidat. À partir d'un des descriptifs de situation professionnelle rédigé et proposé par le candidat, la commission d'évaluation détermine une problématique professionnelle en lien avec la méthodologie de projet pour laquelle elle lui demande d'exposer et de justifier une adaptation de sa pratique professionnelle. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes afin de prendre connaissance de la problématique transmise par la commission d'évaluation. Lors de l'exposé (10 minutes), le candidat retrace tout d'abord son expérience et sa professionnalité dans le champ d'activité de l'animation sportive assortie d'une auto-évaluation des compétences, partagées ou complémentaires à celles du diplôme auquel il est candidat. Puis, il propose une adaptation de la situation décrite.

Compétences :

**Prise en compte des spécificités des publics et de la structure d'exercice :** Communiquer dans les situations de la vie professionnelle Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté Contribuer au fonctionnement d'une structure.

**Mise en œuvre et évaluation d'un projet d'animation s'inscrivant dans le projet de la structure :** Concevoir un projet d'animation Promouvoir un projet Participer à la conduite d'un projet d'animation Assurer le cadrage d'un projet Évaluer un projet d'animation

**Expérimentation dans 3 lycées de l'académie (Louis Feuillade à Lunel, Charles Cros à Carcassonne et Aristide Maillol à Perpignan).** Il s'agit de donner une coloration "Tourisme et patrimoine" à ce bac, avec un programme adapté (à partir de la 1<sup>ère</sup>).

Cette filière permet de découvrir un secteur économique porteur en lien avec une connaissance du patrimoine local.

Ce baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil Tourisme & Patrimoine prépare au métier d'agent d'accueil touristique. Ce diplôme vise une meilleure insertion professionnelle des jeunes dans les métiers du secteur du tourisme. Ce baccalauréat professionnel permet une insertion professionnelle des jeunes diplômés par une meilleure compréhension du contexte



touristique dans lequel ils évoluent mais aussi en s'appropriant des compétences requises par les entreprises touristiques régionales (numériques, linguistiques...).

Les élèves suivent des ateliers en situation professionnelle en langue anglaise pour acquérir le vocabulaire professionnel du domaine touristique, bénéficie d'une formation sauveteur secouriste du travail, mènent des projets pluridisciplinaires sur le tourisme, le patrimoine et la communication, participent à des rencontres avec des professionnels du secteur d'activités du tourisme, à des événementiels, profite d'un enseignement dédié à la connaissance du patrimoine local et sont sensibilisés aux enjeux du développement durable et aux outils de la communication digitale.

16 semaines de formation en milieu professionnel dans des entreprises menant des activités touristiques ou en relation avec le tourisme dont une à l'étranger (îles Baléares, lycée Maillol - Tolède, lycée Feuillade) avec le programme Erasmus.

### Débouchés

Tout type d'entreprise, association, administration. Des postes existent dans différents organismes publics ou privés, comme par exemple dans des cliniques et hôpitaux, supermarchés, commerces spécialisés, à la SNCF ou dans des sociétés de service comme les loueurs de voiture. Pour certains emplois, les élèves de bac pro peuvent être en concurrence avec ceux de BTS Tourisme.

#### Métier(s) accessible(s):

- Chargé(e) d'accueil
- Agent d'accueil
- Hôtesse d'accueil
- Standardiste
- Réceptionniste
- Agent d'escalate

### Accès à la formation

#### Admission de droit :

- Classe de 3<sup>ème</sup>, 2<sup>nde</sup> pro métiers de la relation client

#### Qualités requises :

- goût du contact et de la communication
- excellente présentation
- diplomatie
- qualités relationnelles
- facilités d'élocution

### Programme

Grille horaire (a)	2 <sup>nde</sup>	1 <sup>ère</sup>	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	30	28	13
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52
Prévention Santé Environnement	30	28	26
Economie-Gestion ou Economie-Droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B ((selon spécialité)	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	4 à 6	6 à 8	8

- (a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité  
 (b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève  
 (c) Y compris heures dédiées à la consolidation des acquis des élèves  
 (d) En Tle : insertion professionnelle (recherche, CV, entretiens,...) ou poursuite d'études

### Enseignements professionnels

La formation s'organise autour de quatre pôles d'activité dominants.

- **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil :** Gérer simultanément les activités, prendre contact avec le public, identifier la demande, traiter la demande, gérer les flux, gérer les conflits, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- **Expression orale :** code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.
- **Accueil téléphonique :** enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques
- **Gérer l'information et des prestations organisationnelles :** Gérer l'information, gérer des prestations internes et externes, contribuer à la mise en œuvre de projet lié à



l'accueil. Outils de communication et logiciels liés à la gestion de l'accueil. Gestion de la documentation liée à l'accueil. Qualité de l'accueil.

- **Gérer la relation commerciale** : contribuer au développement de la relation commerciale, satisfaire et fidéliser le public, gérer les réclamations.
- **Techniques d'enquête et analyse statistique** : fidélisation et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).
- **Le marché** : profils des clients/usagers, composante de l'offre de l'organisation et de la concurrence.
- **Vente** (techniques et cadre juridique), après-vente et coûts de la non-qualité. Les documents commerciaux, l'encaissement et le crédit à la consommation.
- **Prévention Santé Environnement** : conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème, Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches, Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques, Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées, proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence



### Stage

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation conformément à l'arrêté définissant les grilles horaires.

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte à minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.



### Examen

Épreuves	Coef.
<b>E1 : Epreuve scientifique et technique</b>	
Sous-épreuve E11 : Economie - Droit	1
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1
<b>E2 : Epreuve de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	4
<b>E3 : Epreuve pratiques professionnelles liées à l'accueil</b>	
Sous-épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	4
Sous-épreuve E32: Gestion de l'information et des prestations	4
Sous-épreuve E33: Prévention Santé Environnement	1
<b>E4 : Epreuve de langue vivante étrangère</b>	
Sous-épreuve E41 : Langue vivante étrangère 1	2
Sous-épreuve E42 : Langue vivante étrangère 2	2
<b>E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral</b>	

Sous-épreuve E51 : Français	2,5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2,5
<b>E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</b>	1
<b>E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive</b>	1
<b>Epreuves facultatives</b>	
EF1 : Langue vivante étrangère	Pts>10
EF2	Pts>10



### Poursuite d'études

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS) modifié par le décret no 2021-227 du 26 février 2021 relatif aux modalités particulières d'admission dans une section de techniciens supérieurs pour les titulaires d'un baccalauréat professionnel.

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- MC accueil dans les transports
- MC Accueil réception
- BTS banque, conseiller de clientèle (particuliers)
- BTS gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS support à l'action managériale
- BTS Tourisme



# Bac pro métiers de l'accueil

*Lieux de formation en France :*

[ONISEP : bac-pro-metiers-de-l-accueil](#)

[Sommaire](#)



## Métiers Conseil Vente



Le titulaire de ce bac pro trouve un emploi dans les entreprises et les établissements spécialisés dans la distribution d'animaux de compagnie, d'aliments, de produits et d'accessoires spécifiques à l'animalerie.

Le technicien conseil-vente exerçant le métier de chef de rayon applique la politique de vente de son organisation tout en exerçant un rôle de conseil auprès de la clientèle. Il assure, en face à face ou à distance, le conseil, la vente et la fidélisation du client, ainsi que le bon fonctionnement des espaces de vente et de stockage. Il doit être capable de réagir lors d'un dysfonctionnement sous contrôle de son supérieur hiérarchique. Il travaille à la préparation des produits, les dispose en rayon, et a le souci permanent de les mettre en valeur. Son degré d'autonomie, de créativité et de polyvalence face à la stratégie commerciale est d'autant plus élargi qu'il occupe un emploi dans une petite structure commerciale.

Le technicien conseil-vente a pour finalité de développer le chiffre d'affaires du rayon ou d'un point de vente dans le respect des choix stratégiques et des exigences sociétales.

Les ventes s'intègrent dans une démarche écoresponsable, la clientèle est aujourd'hui de plus en plus avertie. De surcroît, le conseil doit être spécifique et rigoureux du point de vue technique et adapté aux besoins du client.

Le technicien conseil-vente applique au quotidien la réglementation commerciale et celle relative à la protection animale et les normes en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

En contact direct avec le client, il transmet à son supérieur hiérarchique toute information utile et nécessaire à l'adaptation globale de la stratégie commerciale.



## Débouchés

Il travaille le plus souvent dans un magasin d'animaux de compagnie. Il peut également être employé en tant que représentant pour la vente d'animaux ou de produits pour animaux (sauf médicaments). Enfin, le titulaire de ce bac pro peut, avec de l'expérience, devenir chef de rayon.

## Métier(s) accessible(s) :

- vendeur(euse) en animalerie
- vendeur(euse)
- agent technicien conseil et vente en établissements spécialisés dans la commercialisation d'animaux de compagnie, de produits et accessoires spécifiques à l'animalerie
- chef de rayon dans un magasin d'animaux
- représentant pour la vente d'animaux ou de produits d'animalerie.

Après quelques années d'expérience, le technicien-conseil peut devenir chef de rayon ou représentant pour la vente d'animaux ou de produits associés (hors médicaments).



## Accès à la formation

Après la 3<sup>e</sup>, seconde professionnelle Métiers Conseil vente

## Qualités requises :

- Sens commercial
- Goût du contact humain
- Sens des responsabilités
- Sens de l'observation
- Intérêt pour les animaux



## Programme

Classe de 2<sup>nde</sup>

Enseignements obligatoires	Horaire hebdo
Lettres modernes	2h
Histoire-Géographie	1h
Langue vivante	2h
Education socioculturelle	1h
E.P.S.	2h
Biologie-Ecologie	1h30
Mathématiques	2h
Physique-Chimie	1h
TIM	1h
SESG/Gestion entreprise	1h
SESG/Gestion commerciale	6h30
Animalerie pratiques encadrées	0h30
Animalerie	2h30
Sc et tech professionnelle	1h

Classe de 1<sup>ère</sup> et Tle

Enseignements obligatoires	Horaire hebdo
Lettres modernes	2h
Histoire Géographie	1h45
Langue vivante	1h45
Education socioculturelle	1h30
EPS	2h
Documentation	0h30
Biologie-Ecologie	2h15
Mathématiques	2h
Physique-Chimie	1h30
TIM	0h30
SESG/gestion entreprise	1h
SESG/Gestion commerciale pratiques encadrées	0h30
SESG/Gestion commerciale	3h30



PS/Animalerie 4h15

Sciences et techniques professionnelles 1h

**Enseignements professionnels**

- **Biologie et écologie** : organisation et fonctionnement de la cellule, grandes fonctions vitales chez l'animal, principes de la communication et des mécanismes de régulation chez l'animal, agents pathogènes et moyens de lutte, interaction entre l'animal et son environnement.
- **Les espèces les plus commercialisées** (oiseaux, mammifères, poissons) : origines, les comportements, les besoins, la reproduction, les pathologies.
- **Sciences physiques et chimie** : technologie des matériels et étude des paramètres physico-chimiques du bien-être de l'animal (composants de l'air et de l'eau, sources de chaleur, lumière, intensité sonore, hygrométrie...).
- **Mathématiques et informatique** : résolution de problèmes (calcul de pourcentage, de puissance, résolution d'équation, calcul de statistiques, les fonctions, la trigonométrie) et utilisation d'un tableur-grapheur, de logiciels de traitement de texte et de traitement statistique de données.
- **Etude du fonctionnement des entreprises** du secteur de l'animalerie à partir de cas concrets, de visites, d'intervenants. Apprentissage des techniques de vente en animalerie et la gestion commerciale du point de vente.
- **Négociation commerciale**, communication avec les fournisseurs, gestion des stocks, outils de gestion (bilan et compte de résultat).
- **Réglementation juridique**, mercatique, stratégie commerciale.

**Stage**

Stage(s) en milieu professionnel : 15 à 17 semaines dont 13 semaines prises sur la scolarité.

Stage collectif éducation à la santé et au développement durable : 1 semaine

Une semaine ou son équivalent fractionné fait partie intégrante de la formation et vise l'éducation à la santé, à la sécurité, et au développement durable en mettant l'accent sur l'action et une démarche de projet.

Ce stage poursuit des objectifs communs à travers les deux thématiques développées :

- induire une réflexion sur les conduites et les pratiques individuelles ou collectives,
- favoriser un comportement responsable dans la vie personnelle et professionnelle.

**Examen****E1 : Approche scientifique et technologique**

- Interpréter des faits en s'appuyant sur une démarche scientifique, coeff. 1.25
- Étudier un phénomène social ou professionnel à l'aide de données notamment en nombre, coeff. 0.5
- Exploiter la modélisation d'un phénomène, coeff. 1.25

**E2 : Culture humaniste**

- Analyser l'information, coeff. 0.5
- Elaborer une pensée construite, coeff. 1
- Formuler un point de vue argumenté et nuancé, coeff. 1.5

**E3 : Inscription dans le monde culturel et professionnel**

- Exprimer ses aspirations dans une culture commune, coeff. 0.75
- Positionner son projet professionnel, coeff. 0.25
- Communiquer avec le monde, coeff. 1

**E4 : Engagement dans un projet collectif**

- Développer un mode de vie actif et solidaire, coeff. 1
- Mettre en œuvre un projet collectif, coeff. 0.5
- Conduire une analyse réflexive de son action au sein d'un collectif, coeff. 0.5

**E5 : Sciences et technologie appliquée**

- Conseiller le client sur les produits d'animalerie coeff. 2

**E6 : Expérience en milieu professionnel**

- Situer l'entreprise dans son environnement socioprofessionnel, Communiquer en situation professionnelle, Organiser son travail en fonction de la politique commerciale de l'entreprise coeff. 3

**E7 : Pratiques professionnelles**

- Mettre en œuvre des techniques de vente en animalerie, Gérer un rayon de produits d'animalerie dans le respect de réglementation et de la sécurité, Mettre en œuvre des pratiques professionnelles liées aux produits, d'animalerie vendus dans une perspective de durabilité, S'adapter à des enjeux professionnels particuliers coeff. 5

**Epreuve facultative : points > 10**

Les enseignements facultatifs pouvant être proposés dans les établissements d'enseignement agricole publics ou privés sous contrat sont les suivants : Langues vivantes étrangères, langues et cultures régionales, langue des signes française, Hippologie et équitation, Pratiques professionnelles et projets, Pratiques physiques et sportives, Pratiques sociales et culturelles (pratiques culturelles et artistiques, technologies de l'informatique et du multimédia).

**Poursuite d'études**

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle.



Bac pro technicien conseil vente en animalerie

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : [bac-pro-technicien-conseil-vente-en-animalerie](#)

[Sommaire](#)

## Métiers Conseil Vente



Le technicien conseil travaille en jardinerie ou au rayon Au sein de l'équipe de commerce, les activités du titulaire de l'emploi consistent :

- au niveau du client : à vendre, conseiller et fidéliser
- au niveau de l'unité commerciale, à participer à l'approvisionnement, l'entretien et à l'animation de la surface de vente. Il a en charge le maintien des végétaux exposés en état loyal et marchand.

Il a pour mission de développer les ventes des produits et des services de jardinerie dans le respect des choix stratégiques et des exigences sociétales. Il exerce donc un rôle essentiel de conseil auprès de la clientèle en matière de plantes, outillages et produits de jardinage.

Sur un point de vente, le titulaire de l'emploi accueille le client en lui manifestant sa disponibilité, s'informe de ses besoins ou de ses problèmes et apporte une réponse adéquate tout en adaptant son discours au type de client. Il sensibilise les clients aux démarches de développement durable et met en œuvre auprès d'eux, une démarche de fidélisation. Il fait remonter à sa hiérarchie les avis et réclamations. Il applique au quotidien la réglementation commerciale et les normes en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité. Il applique la politique commerciale de son entreprise. Il s'informe en permanence de l'évolution des données de la filière.

Les ventes s'intègrent dans une démarche éco responsable.

Le conseil doit être spécifique, rigoureux du point de vue technique et adapté aux besoins du client. Le technicien conseil vente assure le bon fonctionnement de l'espace de vente en le rendant attractif par son animation, sa mise en scène et sa décoration. Il s'assure donc de l'approvisionnement constant et de l'entretien des produits

en particulier végétaux dont il a la charge. Il vérifie la conformité des étiquettes et veille à la propreté de l'espace de vente.

Il peut être amené à gérer les stocks pour lesquels il assure réception et le suivi de la qualité de la réception à la vente.

Le titulaire de l'emploi doit à la fois maîtriser les techniques de vente, le relationnel client, l'argumentaire, les produits attendus par le client, et développer des ventes additionnelles...

Il doit donc maîtriser les connaissances techniques liées à l'utilisation des produits, connaître le client et de ses motivations ainsi que la gamme de produits proposés à la vente.



## Débouchés

Il peut être employé comme responsable de rayon, technicien conseil, vendeur qualifié en produits horticoles et de jardinage dans des entreprises ou établissements spécialisés dans la distribution ou possédant un rayon de produits horticoles et de jardinage : motoculture de loisirs, outillage agricole et horticole à mains, pompes, matériels d'arrosage et de pulvérisation, végétaux d'intérieur, végétaux d'extérieur, engrais, supports de culture et produits phytosanitaires pour jardins, matériels

d'aménagement et de protection de l'environnement, mobilier de jardins et de plein air...

L'emploi du technicien conseil vente en produits de jardins se situe à l'interface entre le client, le produit et l'espace de vente. Les jardinerie emploient 95% des emplois du secteur dont 91% de contrats à durée indéterminée. Plus de 80% des salariés sont employés en temps plein.

## Métier(s) accessible(s) :

- vendeur conseil en jardinerie,
- vendeur de végétaux
- vendeur en jardinerie
- vendeur en matériel de jardinage
- vendeur pépiniériste.

Parmi les autres appellations courantes, on trouve également : « vendeur conseil » et « conseiller de vente ».



## Accès à la formation

Après la 3e, seconde professionnelle Métiers Conseil vente

Qualités requises :

- Goût du contact humain, du travail en équipe
- Bonne communication
- Sens des responsabilités, des affaires
- Bon gestionnaire



## Programme

Classe de 2<sup>nde</sup>

Enseignements obligatoires	Horaire hebdo
Lettres modernes	2h
Histoire-Géographie	1h
Langue vivante	2h
Education socioculturelle	1h
E.P.S.	2h
Biologie-Ecologie	1h30
Mathématiques	2h
Physique-Chimie	1h
TIM	1h
SESG/Gestion entreprise	1h
SESG/Gestion commerciale	6h30
STA/Production horticole pratiques encadrées	0h30
STA/Production horticole	2h30
Sc et tech professionnelle	1h



Classe de 1<sup>ère</sup> et Tle

Enseignements obligatoires	Horaire hebdo
Lettres modernes	2h
Histoire Géographie	1h45
Langue vivante	1h45
Education socioculturelle	1h30
EPS	2h
Documentation	0h30
Biologie-Ecologie	1h45
Mathématiques	2h
Physique-Chimie	1h
TIM	0h30
SESG/Gestion commerciale pratiques encadrées	0h30
SESG/Gestion commerciale	5h30
STA/Production horticole pratiques encadrées	0h15
STA/Production horticole	3h30
Sc. Techno équipement/Agroéquipement pratiques encadrées	0h15
Sc. Techno équipement/Agroéquipement	0h15
Sciences et techniques professionnelles	1h



## Enseignements professionnels

- L'entreprise commerciale et son environnement : gestion et fonctionnement, techniques commerciales.
- Technique de vente et de marchandisage : aménagement, présentation et approvisionnement des lieux de vente, négociation-vente, suivi et développement des ventes, animation d'équipe, négociation-achat.
- Mercatique d'une entreprise commerciale : actions commerciales et promotionnelles, analyse du marché horticole et de jardinage, étude de marché, ciblage et positionnement de l'entreprise.
- Gestion commerciale du point de vente : gestions des stocks, maîtrise des documents commerciaux, utilisation d'outils de gestion.
- Les produits horticoles vivants : plantes d'intérieur et d'extérieur, entretien et suivi sur le point de vente, technique de présentation des végétaux.
- Les produits de jardinage : connaissance technique, savoir-faire liés aux produits de jardinage (matériels, outillage, engrais, produits phytosanitaires, fournitures de jardin et d'intérieur), préparation au certificat des distributeurs et applicateurs des produits antiparasitaires.



## Stage

Stage(s) en milieu professionnel : 15 à 17 semaines dont 13 prises sur la scolarité.

Stage collectif éducation à la santé et au développement durable : 1 semaine

Une semaine ou son équivalent fractionné fait partie intégrante de la formation et vise l'éducation à la santé, à la sécurité, et au développement durable en mettant l'accent sur l'action et une démarche de projet.

Ce stage poursuit des objectifs communs à travers les deux thématiques développées :

- induire une réflexion sur les conduites et les pratiques individuelles ou collectives,
- favoriser un comportement responsable dans la vie personnelle et professionnelle.



## Examen

## E1 : Approche scientifique et technologique

- Interpréter des faits en s'appuyant sur une démarche scientifique, coeff. 1.25
- Étudier un phénomène social ou professionnel à l'aide de données notamment en nombre, coeff. 0.5
- Exploiter la modélisation d'un phénomène, coeff. 1.25

## E2 : Culture humaniste

- Analyser l'information, coeff. 0.5
- Elaborer une pensée construite, coeff. 1
- Formuler un point de vue argumenté et nuancé, coeff. 1.5

## E3 : Inscription dans le monde culturel et professionnel

- Exprimer ses aspirations dans une culture commune, coeff. 0.75
- Positionner son projet professionnel, coeff. 0.25
- Communiquer avec le monde, coeff. 1

## E4 : Engagement dans un projet collectif

- Développer un mode de vie actif et solidaire, coeff. 1
- Mettre en œuvre un projet collectif, coeff. 0.5
- Conduire une analyse réflexive de son action au sein d'un collectif, coeff. 0.5

## E5 : Choix Techniques

- Elaborer une stratégie de valorisation d'un produit du rayon coeff. 2

## E6 : Expérience en milieu professionnel

- Répondre aux attentes de la politique commerciale du point de vente coeff. 3

## E7 : Pratiques professionnelles

- Répondre aux attentes spécifiques d'un client particulier, Assurer la gestion d'un rayon de jardinerie, Animer un point de vente en jardinerie, S'adapter à des enjeux professionnels particuliers coeff. 5

Epreuve facultative : points > 10

Le candidat peut choisir une ou deux épreuves facultatives parmi les enseignements/unités facultatifs possibles. Les conditions sont fixées par la réglementation en vigueur relevant du ministre

en charge de l'agriculture. Seuls les points excédant 10 sur 20 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale.



## Poursuite d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle. Mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- Brevet de Technicien Supérieur Agricole (BTSA)
  - technico-commercial spécialité agrofournitures
  - technico-commercial spécialité végétaux d'ornement



Bac pro technicien conseil vente univers jardinerie

*Lieux de formation en France :*

[ONISEP : bac-pro-technicien-conseil-vente-univers-jardinerie](#)

[Sommaire](#)

## Métiers Conseil Vente



Ce bac pro prépare à la distribution alimentaire, de la réception de la marchandise à la vente.

Le titulaire de l'emploi est employé dans les entreprises de distribution de produits alimentaires ou de vins et spiritueux ou possédant un rayon de ces produits.

Son activité est centrée sur le conseil et la vente de produits pour lesquels il possède une expertise : fruits et légumes, produits de l'élevage transformés : produits laitiers, fromages, charcuterie ainsi que sur la vente en boulangerie et les boissons alcoolisées et non alcoolisées.

Il connaît les méthodes de production et les différents types de qualification des produits, celles liées à l'origine et au terroir (AOC, AOP, IGP), celles résultant d'un savoir-faire (label, attestation de spécificité et attestation de conformité) et celles attachées à un mode de production plus respectueux des équilibres naturels (agriculture biologique, agriculture à Haute Valeur Environnementale (HVE)).

Son activité se situe dans le respect de la réglementation ainsi que des normes d'hygiène et sécurité en vigueur. Les activités du titulaire de l'emploi se situent à l'interface entre une équipe commerciale, un client et une unité commerciale.

En lien avec l'unité commerciale, le titulaire de l'emploi réceptionne les produits alimentaires qu'il organise et range dans la zone de stockage dédiée.

Il a en charge l'approvisionnement et l'organisation des rayons ainsi que l'entretien des produits exposés et des espaces de vente. Il met en place des opérations promotionnelles et dégustations en réalisant puis installant des décors et des aménagements. Il anime des événementiels saisonniers.

Il accompagne le client dans l'espace de vente en l'orientant et en répondant à sa demande dans la recherche de produits des différents rayons. Il informe les clients sur les différents types de qualifications des produits ainsi que sur la valeur nutritionnelle et culinaire de ces produits.

Il réalise des ventes au détail, notamment pour les produits frais pour lesquels il a un rôle important de conseil des clients sur les produits, sur leurs utilisations en cuisine, la qualité et la provenance des produits. Le cas échéant, il propose une vente additionnelle ou des services associés.

En fonction du niveau de responsabilité, il prend en charge les réclamations et les retours de marchandises ou oriente vers la personne compétente.

En relation avec l'équipe, le titulaire de l'emploi partage des informations sur le fonctionnement du point de vente.

Il informe la hiérarchie des difficultés rencontrées et organise quotidiennement son plan de travail



## Débouchés

Il occupe des postes de vendeur-conseil, second de rayon, adjoint de rayon, adjoint au manager de rayon. Il est donc placé sous la responsabilité d'un chef de rayon en grande surface, ou

d'un gérant de magasin en très petite, petite et moyenne surface. Son degré de responsabilité et d'autonomie est donc variable. Avec de l'expérience et une formation complémentaire, il pourra accéder à des postes de responsable de rayon ou organiser et gérer un petit commerce de proximité.

Vendeur spécialisé, il est employé en entreprise de distribution, au rayon d'une grande surface, dans l'agroéquipement et la fourniture pour l'agriculture.



## Accès à la formation

Métier(s) accessible(s) :

- commerçant(e) en alimentation
- vendeur(euse) : employé(e) de commerce, employé(e) de libre-service, conseiller(ère) de clientèle, conseiller(ère) en vente, conseiller(ère) commerciale
- adjoint ou chef de rayon en produits frais
- vendeur de produits alimentaires en grande distribution
- gérant de magasin de proximité.

Après la 3e, seconde professionnelle Métiers Conseil vente

## Qualités requises :

- Goût du contact humain
- Bonne communication
- Sens des responsabilités
- Bon gestionnaire



## Programme


Classe de 2<sup>nde</sup>

Enseignements obligatoires	Horaire hebdo
Lettres modernes	2h
Histoire-Géographie	1h
Langue vivante	2h
Education socioculturelle	1h
E.P.S.	2h
Biologie-Ecologie	1h30
Mathématiques	2h
Physique-Chimie	1h
TIM	1h
SESG/Gestion entreprise	1h
SESG/Gestion commerciale	6h30
Génie Alimentaire pratiques encadrées	0h30
Génie Alimentaire	2h
Sc et tech professionnelle	1h




Classe de 1<sup>ère</sup> et Tle

Enseignements obligatoires	Horaire hebdo
Lettres modernes	2h
Histoire Géographie	1h45
Education socioculturelle	1h30
Documentation	0h30
Langue vivante	1h45
EPS	2h
Mathématiques	2h
Physique-Chimie	1h
TIM	0h30
Biologie-Ecologie	1h45
SESG/Gestion commerciale	5h30
SESG/Gestion commerciale – pratiques encadrées	0h30
SESG/gestion entreprise	1h30
GP IAA/génie alimentaire	1h
Sciences techniques et professionnelles Viticulture-Œnologie et ou GA	2h15
Sciences techniques et professionnelles Viticulture-Œnologie et ou GA	0h30
Biochimie-Microbiologie-Biotechnologie	0h30
Sciences techniques et professionnelles	1h

 Enseignements professionnels

- **Interprétation et traitement de données** : activités numériques, algébriques et statistiques, géométrie, informatique.
- **Du vivant à l'aliment** : identifier les composants d'un agro système, décrire les étapes et les contraintes d'une production agricole, appréhender la diversité et les niveaux d'organisation des êtres vivants.
- **Éléments de chimie et d'énergétique** : décrire la composition du produit et identifier sa nature chimique ; les réactions de fermentation, d'oxydation..., décrire et expliquer la conservation du produit.
- **L'entreprise commerciale et son environnement** : connaissance du fonctionnement et gestion d'une entreprise.
- **Techniques de vente** : animer une équipe de vente et règles de négociation.
- **Gestion commerciale** : gestion des stocks, outils de gestion.
- **Produits alimentaires** : stockage, conservation, manipulation, traçabilité, composition et qualité.

 Stage


Stage(s) en milieu professionnel : 15 à 17 semaines dont 13 prises sur la scolarité.

Stage collectif éducation à la santé et au développement durable : 1 semaine

Une semaine ou son équivalent fractionné fait partie intégrante de la formation et vise l'éducation à la santé, à la sécurité, et au développement durable en mettant l'accent sur l'action et une démarche de projet.

Ce stage poursuit des objectifs communs à travers les deux thématiques développées :

- induire une réflexion sur les conduites et les pratiques individuelles ou collectives,
- favoriser un comportement responsable dans la vie personnelle et professionnelle.

 Examen

**E1 : Approche scientifique et technologique**

- Interpréter des faits en s'appuyant sur une démarche scientifique, coeff. 1.25
- Étudier un phénomène social ou professionnel à l'aide de données notamment en nombre, coeff. 0.5
- Exploiter la modélisation d'un phénomène, coeff. 1.25

**E2 : Culture humaniste**

- Analyser l'information, coeff. 0.5
- Elaborer une pensée construite, coeff. 1
- Formuler un point de vue argumenté et nuancé, coeff. 1.5

**E3 : Inscription dans le monde culturel et professionnel**

- Exprimer ses aspirations dans une culture commune, coeff. 0.75
- Positionner son projet professionnel, coeff. 0.25
- Communiquer avec le monde, coeff. 1

**E4 : Engagement dans un projet collectif**

- Développer un mode de vie actif et solidaire, coeff. 1
- Mettre en œuvre un projet collectif, coeff. 0.5
- Conduire une analyse réflexive de son action au sein d'un collectif, coeff. 0.5

**E5 : Choix Techniques**

- Élaborer une stratégie de valorisation d'un produit du rayon, coeff. 2

**E6 : Expérience en milieu professionnel**


- Répondre aux attentes de la politique commerciale du point de vente, coeff. 3

**E7 : Pratiques professionnelles « Produits Alimentaires »**

- Répondre aux attentes spécifiques d'un client particulier, coeff. 5

**Epreuve facultative : points > 10**

Les enseignements facultatifs pouvant être proposés dans les établissements d'enseignement agricole publics ou privés sous contrat sont les suivants : Langues vivantes étrangères, langues et cultures régionales, langue des signes française, Hippologie et équitation, Pratiques professionnelles et projets, Pratiques physiques et sportives, Pratiques sociales et culturelles (pratiques culturelles et artistiques, technologies de l'informatique et du multimédia).

 Poursuite d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle. Mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- Brevet de Technicien Supérieur Agricole (BTSA)
  - Technico-commercial spécialité produits alimentaires





# Bac pro technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons)

## *Lieux de formation en France :*

[ONISEP : bac-pro-technicien-conseil-vente-en-alimentation-produits-alimentaires-et-boissons](#)

Sommaire



**Mention  
complémentaire**



## Le Conseiller de Vente

Il propose les services et produits de l'entreprise en veillant à renseigner au mieux les clients et en s'adaptant à leurs besoins. Il doit faire preuve de disponibilité, d'autonomie et d'esprit d'initiative.

Le conseiller vente dispose de compétences variées : sens de la diplomatie et du contact, aptitude à la négociation et bonnes connaissances techniques.

Selon le type de commerce, dans lequel il évolue, le vendeur réceptionne les produits, gère les stocks, prépare les commandes, organise l'espace de vente, participe aux actions d'animation et de promotion de l'espace de vente.

## Objectifs de la formation

**Le titulaire de la MC Vendeur Spécialisé en Alimentation est capable de :**

- Accueillir et informer le client
- Présenter les caractéristiques techniques et commerciales des produits et conseiller le client
- Conclure la vente
- Proposer une vente additionnelle
- Contribuer à la fidélisation de la clientèle
- Participer à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits

## Contenu de la formation

**Enseignement technique et professionnels (420 h) :**

Environnement économique juridique et social, Gestion vente, Sciences appliquées, Technologie de cuisine, Technique de commerce, Technologie de boulangerie, Technologie de pâtisserie, de restaurant et de traiteur

**Intervenants :** Professeurs du CFA.

## Modalités d'organisation

- 12 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
- 35 heures de cours par semaine
- 40 semaines de période de formation en entreprise (dont 5 semaines de congés payés)



## Campus

Quimper - Vannes



## Prérequis

- Titulaire du CAP Employé de vente
- BEP Vente Action Marchande
- CAP Vente Relation Clientèle
- BEP Distribution Magasinage
- BAC Pro Commerce
- CAP Distribution et Commercialisation des Produits Alimentaires
- BEP Bio Services
- BEP Alimentation



## Modalités & délais d'accès

- Candidature ouverte toute l'année pour une entrée en formation principalement de fin août à début novembre.
- Parcours adapté possible tout au long de l'année en fonction des profils et des situations.
- Toute entrée en formation fait l'objet d'un positionnement. Admission sur dossier et possibilité d'entretien. Nous consulter.



## Durée

Parcours en 1 an



## Validation

MC Vendeur SA. Niveau 3



## Type de contrat

Alternance



## Frais formation

**Public apprenti ou salarié en professionnalisation :** Formation prise en charge par l'OPCO de branche.

**Publics en reconversion :** Formation prise en charge financière possible en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...)

**Frais annexes :** repas, nuitées

### Qualités & profils requis

- Bon relationnel, sens du contact
- Capacité d'adaptation/organisation
- Esprit d'initiative
- Bonne présentation
- Être à l'aise avec les chiffres
- Résistance physique
- Ouverture d'esprit/empathie

### Entreprises conseillées

- Grande, moyenne et petite surfaces
- Magasin spécialisé

Nous consulter

### Accessibilité aux personnes handicapées

Le CFA Régional souhaite favoriser et sécuriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Les locaux sont aménagés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Contactez-nous

### Modalités pédagogiques / évaluation

- Contrôle en cours de formation (CCF)
- Livret d'apprentissage
- Visite en entreprise
- Séances de tutorat (accompagnement individualisé)
- Bulletins semestriels avec l'avis de l'équipe pédagogique

### Moyens techniques

La formation se déroule en :

- Cours théoriques
- Analyses et études de situations professionnelles
- Salles de cours équipées en moyens numériques
- Centre de ressources multimédias.

### Poursuites d'études

### Perspectives professionnelles

Le titulaire de la MC Vendeur spécialisé en alimentation peut exercer son activité dans un commerce alimentaire de proximité sédentaire ou non sédentaire, où il assure tout ou partie de la fabrication, ou dans un rayon de produits frais de la grande distribution.

### Contactez les CFA :

#### Campus de Dinan-Aucaleuc

La Croix Fresche Blanc - 22100 AUCALEUC  
02 96 76 27 37  
conseilformation.dinan@cma-bretagne.fr  
www.cfa-cotesdarmor.fr

#### Campus de Ploufragan

18 rue du Tertre de la Motte - 22440 PLOUFRAGAN  
02 96 76 27 27  
conseilrecrutement.ploufragan@cma-bretagne.fr  
www.cfa-cotesdarmor.fr

#### Campus de Quimper

24 route de Cuzon - 29000 QUIMPER  
02 98 76 46 35  
campusquimper@cma-bretagne.fr  
www.campusdesmetiers29.bzh

#### Faculté des Métiers - Campus de Bruz

6 rue des Frères Mongolfier - 35170 BRUZ  
02 99 05 45 55  
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr  
www.fac-metiers.fr

#### Faculté des Métiers - Campus de Fougères

37 boulevard de Groslay - 35300 FOUGÈRES  
02 99 05 45 55  
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr  
www.fac-metiers.fr

#### Faculté des Métiers - Campus de Saint-Malo

68 avenue de Marville - 35400 SAINT-MALO  
02 99 05 45 55  
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr  
www.fac-metiers.fr

#### Campus de Vannes

Boulevard des Îles - 56000 VANNES  
02 97 63 95 10  
conseilformation.vannes@cma-bretagne.fr  
www.cma56.bzh




Mention complémentaire : vendeur spécialisé en alimentation

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : MC-vendeur-conseil-en-alimentation

Sommaire



**CAP**  
**en 1 an**  
**( quelques exemples)**

### Poissonnier écailler

Le poissonnier assure la réception, le stockage des produits livrés, la transformation et la commercialisation des produits de la mer et de certains poissons d'eau douce, dans le respect des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail et de traçabilité, conformément aux exigences réglementaires en vigueur.

Le poissonnier a une connaissance des produits de la mer. Il maîtrise les méthodes de conservation (réfrigération, salage, fumage...), connaît les techniques de préparation et de transformation des produits aquatiques (fileter, mettre en pavé, préparer en papillote...). Il présente et met en valeur les divers produits et assure en autonomie et intégralement l'acte de vente. Enfin, il réalise l'étalage, accueille et conseille la clientèle.

L'environnement technique du métier concerne :

- la connaissance et la reconnaissance des produits aquatiques ;
- la connaissance des diverses techniques de transformation et leur mise en œuvre ;
- la capacité à apprécier la qualité des produits à tous les stades ;
- la capacité à présenter les différents produits et à assurer l'acte de vente ;
- l'utilisation appropriée des matériels et outils dans le respect des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail ;
- la capacité à vérifier et à suivre la traçabilité des produits ;
- la capacité à prendre en compte le principe du développement durable (normes halieutiques en vigueur).

L'environnement professionnel et commercial dans lequel il exerce son activité, exige un comportement et une tenue adaptés dans le respect des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.

#### ↩ Débouchés

Le titulaire de ce CAP peut être commis poissonnier ou employé de marée. Il peut également devenir ouvrier professionnel qualifié. Il exerce dans les poissonneries artisanales, en grande ou moyenne surface, dans les entreprises de mareyage ou dans les ateliers de transformation des produits de la mer.

Selon le type d'entreprise, le titulaire du CAP :

- est placé sous la responsabilité d'un chef d'entreprise ou d'un responsable de rayon ;
- peut assurer le fonctionnement d'une entreprise artisanale du commerce de la poissonnerie après quelques années d'expérience.

Ce CAP est obligatoire pour l'ouverture d'une poissonnerie (décret n° 98-246 du 2 avril 1998)

#### ↩ Accès à la formation

Après une classe de 3ème



**Formation dispensée  
uniquement  
par la voie de  
l'apprentissage**

#### ↩ Programme

Grille horaire (a)	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
<b>Enseignement professionnel</b>	<b>333h30</b>	<b>312h</b>
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	43h30	39h
Enseignements professionnels et mathématiques en co-intervention (b)	43h30	39h
Réalisation d'un chef d'œuvre(c)	87h	78h
Prévention Santé Environnement	43h30	26h
Français, Histoire-Géographie	43h30	39h
Enseignement moral et civique	14h30	13h
Mathématiques – Physique-Chimie	43h30	39h
Langue vivante	43h30	39h
Arts appliqués et culture artistique	29	26h
Education physique et sportive	72h30	65h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	101h30	91h
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	6 à 7	6 à 7

(a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité

(b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève

- (c) Horaire donnant droit au dédoublement de la dotation horaire professeur sans condition de seuil

### Enseignements professionnels

- **Technologie professionnelle** : Connaissance de la filière, matière première, équipements, opérations techniques de préparation et transformation, réception, stockage, approvisionnement, contrôle et qualité et traçabilité des produits
- **Sciences Appliquées à l'alimentation, à l'hygiène et aux équipements** : Vérifier la fraîcheur des produits, l'état vivant des crustacés et coquillages, les tailles marchandes, Vérifier l'état des conditionnements, des emballages, Vérifier la température, les DLC et DLUO
- **Connaissance de l'entreprise et de son environnement économique, juridique et social**
- **Prévention, Santé, Environnement**
- **Equipements, matériels et outillage** : entretien du matériel et sécurité

### Stages

Les "stages" appelés périodes de formation en entreprise, durent 16 semaines.

La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève d'acquérir et de mettre en œuvre des compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être. Les activités confiées doivent être en adéquation avec celles qui sont définies dans le référentiel des activités professionnelles. Au cours de la deuxième année de formation, la période de formation en milieu professionnel fournit le cadre et les supports des évaluations prévues en entreprise dans le cadre du contrôle en cours de formation. Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent des visites au sein de l'entreprise afin d'y rencontrer le responsable de la formation et ainsi, d'assurer un suivi efficace de l'élève.

### Examen

Unités professionnelles :

- Organisation et préparation, coeff. 5 (dont coeff. 1 pour Prévention Santé Environnement)
- Transformation de produits, coeff. 6
- Vente, commercialisation, coeff. 3

Unités d'enseignement général :

- Français, histoire-géographie – éducation civique coeff. 3
- Mathématiques- Sciences, coeff. 2
- Education physique et sportive, coeff. 1
- Epreuve facultative : Langue vivante étrangère

### Poursuites d'études

La majorité des titulaires de CAP s'engagent dans la vie active. Pour se spécialiser davantage, ils peuvent aller en formation complémentaire (MC, FCIL) ou, tout en travaillant, obtenir une qualification professionnelle supérieure en préparant un BP ou un BM. Dans certains cas, ils peuvent aussi préparer un BACPRO en lycée professionnel ou en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Principales poursuites d'études

- MC Employé traiteur
- Bac pro Poissonnier écailler traiteur



CAP poissonnier écailler

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : [cap-poissonnier-ecailler](#)

Sommaire

### Primeur

Le/la titulaire du certificat d'aptitude professionnelle « Primeur » est employé(e) au sein d'une entreprise de vente de fruits et légumes sous l'autorité d'un responsable. En autonomie, il/elle réalise des opérations de réception, de contrôle et de stockage des marchandises. Il/elle prépare les fruits et légumes en vue de leur mise en vente. Il/elle est chargé(e) de la tenue de l'étal et de la présentation marchande des familles de produits. Il/elle assure l'accueil, le conseil, la vente, l'encaissement et participe ainsi à la fidélisation du client.

Le contexte professionnel se caractérise par une évolution importante des conditions économiques, technologiques, réglementaires, scientifiques et des attentes sociétales :

- un consommateur de plus en plus curieux et exigeant, à la recherche de la qualité du produit et d'une relation personnalisée ;
- un marché concurrentiel et une offre en constante évolution nécessitant une adaptation permanente ;
- une utilisation généralisée des outils numériques dans les pratiques professionnelles et dans l'information et la communication notamment dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- une réglementation évolutive, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de la santé et du développement durable.

#### Débouchés

Le/la titulaire du CAP primeur est amené(e) à exercer un emploi dans le commerce des fruits et légumes.

Le/la titulaire du CAP primeur peut exercer dans :

- les commerces de détail de fruits et légumes sédentaires ou non sédentaires ;
- les rayons fruits et légumes des grandes, moyennes et petites surfaces ;
- les magasins de producteur en vente directe ;
- les entreprises de gros en fruits et légumes ;
- les entrepôts et centrales d'achats fruits et légumes ;
- les coopératives, les entreprises d'expédition, d'exportation et d'importation des fruits et légumes ;
- les entreprises réalisant des préparations de fruits et légumes.

#### Accès à la formation

Après une classe de 3ème

#### Programme

Grille horaire (a)	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
<b>Enseignement professionnel</b>	<b>333h30</b>	<b>312h</b>
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	43h30	39h
Enseignements professionnels et mathématiques en co-intervention (b)	43h30	39h
Réalisation d'un chef d'œuvre(c)	87h	78h
Prévention Santé Environnement	43h30	26h
Français, Histoire-Géographie	43h30	39h
Enseignement moral et civique	14h30	13h
Mathématiques – Physique-Chimie	43h30	39h
Langue vivante	43h30	39h
Arts appliqués et culture artistique	29	26h
Education physique et sportive	72h30	65h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	101h30	91h
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	6 à 7	6 à 7

(a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité

(b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève

(c) Horaire donnant droit au dédoublement de la dotation horaire professeur sans condition de seuil

### Enseignements professionnels

- **La réception et le stockage des fruits et légumes :** Réceptionner les fruits et légumes ; Réaliser les opérations d'agrèage ; Ranger les fruits et légumes reçus (en point de vente ou vers les différentes réserves); Effectuer la remballage ; Effectuer l'inventaire quotidien en utilisant le cas échéant les outils numériques ; Assurer les opérations de nettoyage des zones de réception et de stockage.
- **La sélection et la préparation des fruits et légumes en vue de leur mise en vente :** Surveiller l'évolution de la maturité ; Affiner les fruits ; Contrôler la fraîcheur et valoriser les légumes ; Trier les fruits et légumes à proposer à la vente selon leur état ; Acheminer les fruits et légumes vers l'étal
- **La réalisation d'une offre complémentaire :** Couper et emballer des fruits et/ou des légumes de grosse taille afin d'en faciliter la vente ; Confectionner une corbeille de fruits et /ou de légumes ; Réaliser des créations artistiques simples avec des fruits et légumes (découpe, sculpture, décoration)
- **La réalisation de préparations spécifiques :** Réaliser la fraîche découpe, les jus de fruits, les soupes et les autres préparations
- **La mise en valeur des fruits et légumes sur l'étal :** Relever les températures des meubles réfrigérés, vérifier l'état de propreté et assurer le nettoyage de l'étal et du point de vente tout au long de la journée ; Disposer les fruits et légumes sur l'étal ; Réaliser et mettre en place l'affichage obligatoire et promotionnel ; Assurer le réapprovisionnement de l'étal et adapter l'implantation du point de vente en cours de journée suivant les consignes
- **Le conseil client et la vente des fruits et légumes :** Accueillir le client en face en face ou autre forme ; Identifier les besoins du client ; Conseiller le client et argumenter sur les fruits et légumes ; Proposer et argumenter sur les services du point de vente ; Conclure la vente et suggérer une vente additionnelle
- **La tenue de caisse :** Réaliser les opérations d'ouverture de caisse ; Effectuer les pesées en utilisant les outils numériques adaptés ; Procéder aux encaissements en utilisant les outils numériques adaptés ; Prendre congés ; Réaliser Ces opérations de fermeture de caisse
- **La participation à l'animation du point de vente :** Participer à la conception d'une animation commerciale ; Installer les supports de publicité ; Contribuer à l'animation commerciale.

### Stages

Les "stages" appelés périodes de formation en entreprise, durent 16 semaines.  
La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève d'acquérir et de mettre en œuvre des compétences en

termes de savoir-faire et de savoir-être. Les activités confiées doivent être en adéquation avec celles qui sont définies dans le référentiel des activités professionnelles. Au cours de la deuxième année de formation, la période de formation en milieu professionnel fournit le cadre et les supports des évaluations prévues en entreprise dans le cadre du contrôle en cours de formation. Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent des visites au sein de l'entreprise afin d'y rencontrer le responsable de la formation et ainsi, d'assurer un suivi efficace de l'élève.

### Examen

Unités professionnelles :

- Approvisionnement, stockage et préparation des fruits et légumes, coeff. 7 (dont coeff. 1 pour Prévention Santé Environnement)
- Mise en valeur et vente des fruits et légumes. coeff. 6

Unités d'enseignement général :

- Français, histoire-géographie – éducation civique coeff. 3
- Mathématiques-Sciences physiques et chimiques, coeff. 2
- Education physique et sportive, coeff. 1
- Epreuve facultative : Langue vivante étrangère

### Poursuites d'études

La majorité des titulaires de CAP s'engagent dans la vie active. Pour se spécialiser davantage, ils peuvent aller en formation complémentaire (MC, FCIL) ou, tout en travaillant, obtenir une qualification professionnelle supérieure en préparant un BP ou un BM. Dans certains cas, ils peuvent aussi préparer un BACPRO en lycée professionnel ou en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

CAP primeur

*Lieux de formation en France :*

[ONISEP : cap-primeur](#)

[Sommaire](#)

# CAP

# Fleuriste



**PAR APPRENTISSAGE**  
en 2 ans ou 1 an suivant le niveau du jeune

**840 h de formation en 2 ans**  
**420 h de formation en 1 an**

Avec le CAP Fleuriste, devenez fleuriste, vendeur en jardinerie...

Le titulaire du CAP Fleuriste exerce une activité à caractère artisanal et artistique.

Il maîtrise les techniques de base du métier

de fleuriste et travaille le plus souvent dans un magasin, au rayon spécialisé d'une grande surface ou dans une entreprise de décoration.

Il assure la réception des fleurs coupées, des plantes et des arbustes.

## ADMISSION

### Qualités requises

- contact humain, qualité d'accueil
- dynamisme, dextérité, rapidité
- capacité à harmoniser des formes et des couleurs

### Conditions d'admission

- être issu(e) d'une classe de troisième (ou de quatrième)
- avoir moins de 30 ans à la signature du contrat d'apprentissage

### Démarches

- se préinscrire sur [www.cfa-commerce.com](http://www.cfa-commerce.com)
- entretien individuel et personnalisé
- recherche d'une entreprise d'accueil

N'attendez pas d'avoir trouvé votre employeur pour vous inscrire, vous optimiserez ainsi vos chances de trouver un employeur et d'intégrer notre école à la rentrée

## PROGRAMME

### Enseignement général

- expression française
  - histoire/géographie
  - mathématiques
  - sciences physiques
  - anglais
  - éducation physique et sportive
- ce programme est réduit pour la formation en 1 an

### Enseignement professionnel

- art floral pratique
- technologie botanique
- vente
- dessin, art appliqué
- environnement économique et juridique
- prévention sécurité environnement



## APTITUDES ET COMPÉTENCES

### Maîtrise technique

- réceptionner et préparer les végétaux ainsi que les matériaux et accessoires de fleuristerie

### Art floral

- réaliser des arrangements de fleurs et de plantes pour toutes circonstances (mariages, fêtes, deuils...) en utilisant les techniques de dressage, de montage et de piquage

### Vente

- maîtriser les techniques de vente en magasin

niveau du diplôme  
CAP Fleuriste



nomenclature européenne applicable aux niveaux des diplômes depuis 2019

Délais d'accès :  
Entrée : septembre - Sortie : juin

RNCP : 31293

### MÉTHODES mobilisées

#### Présentiel :

- Cours magistraux
- Travail de groupe avec ou sans outil informatique
- Utilisation de l'outil numérique (TBI, vidéo, labo-langues)
- Retours d'expérience entreprises, professionnalisations
- Utilisation de plateformes e-learning

#### Distanciel synchrone (visio), asynchrone (mails) en fonction des impératifs

### Modalités d'ÉVALUATION

- Au moins une évaluation par semestre, par matière adapté au type d'épreuve préparée (oral, écrit, pratique)
- Examen blanc
- CCF, examen terminal
- Pour les diplômes concernés validation par blocs de compétences

### FINANCEMENT

8 400 € net de taxes par année de formation Co-financement de l'entreprise et de son OPCO.

La formation est gratuite pour l'apprenant.

### Un CENTRE DE DOCUMENTATION

Le centre de documentation et d'information (CDI) met à disposition des apprentis et des entreprises une bibliothèque multimédia, une large documentation technique et juridique, ainsi que de nombreux abonnements à des revues généralistes et professionnelles. Il permet de s'initier à la recherche documentaire, de se familiariser avec les supports modernes d'information et prolonger l'enseignement reçu en classe par des recherches en autonomie ou en groupe. Le CDI dispose également de son propre site Internet : le portail documentaire e-sidoc, qui permet de retrouver en ligne tous les documents présents au CDI, mais également d'être informé des nouveautés et de bénéficier de services, comme le prêt d'ouvrages ou le covoiturage.

### Un INTERNAT confortable

Si le lieu d'habitation de l'apprenti(e) est éloigné de Saintes, celui-ci peut bénéficier d'un hébergement dans les locaux du CFA (chambre à 3 lits, bureau, cabinet de toilette et douche).

### La RESTAURATION sur place

Un self-service et une cafétéria sont à disposition dans les locaux du CFA

### ACCESSIBILITÉ PSH personne en situation de handicap

Locaux aux normes accessibilité PMR depuis 2018

Référent handicap :

Ludovic Dantonny

ldantonny@cfa-commerce.com



### Les NOUVELLES TECHNOLOGIES au cœur de votre formation

- Salles de cours équipées de TBI (tableau blanc interactif) ou de vidéo projecteurs
- Réseau wi-fi sur l'ensemble des locaux
- Portail pédagogique sur internet net ypareo : permet de suivre toutes les informations liées à votre formation
- 3 salles informatiques (env. 75 ordinateurs)
- 1 laboratoire de langues (25 ordinateurs avec casques permettant la lecture et l'enregistrement de flux audio vidéo)

### Une CELLULE EMPLOI

Au cours de la formation, la Cellule Emploi suit l'apprenti(e) et le(la) prépare à l'insertion professionnelle par :

- Des cours de techniques de recherche d'emploi
- La rédaction de CV et de lettres de motivation
- Des simulations d'entretiens d'embauche

À l'issue de la formation, la Cellule Emploi effectue un suivi de l'apprenti et lui transmet notamment des offres d'emploi en cas de nécessité.

*Votre emploi est notre priorité*

### Notre CERTIFICATION



Système de management de la qualité certifié ISO 9001 : 2015

## CONTACTS

Candidatures et recrutement :

**Ludovic Dantonny**

ldantonny@cfa-commerce.com

Contact entreprises :

**Carole Dangaly**

cdangaly@cfa-commerce.com

**Julie Walker**

j.walker@cfa-commerce.com


CFA Commerce de Saintes


11 Rue de l'Ormeau de Pied

CS 20089 - 17103 Saintes cedex

Tél. : 05 46 97 28 70

Fax : 05 46 97 28 77

 [www.cfa-commerce.com](http://www.cfa-commerce.com)

 **CFA Commerce Saintes**

 **CFAcommercedestsaintes**

## NOS DIPLÔMES

### COMMERCE - DISTRIBUTION

- CAP Équipier polyvalent du commerce
- BAC PRO Métiers du commerce et de la vente
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BACHELOR Responsable de la distribution
- BACHELOR Responsable de développement commercial

### GESTION

- BTS Gestion de la PME
- BTS Assurance
- BACHELOR Chargé de Clientèle Particuliers et Professionnels en Banque et Assurance

### MÉTIERS D'ART

- CAP Maroquinerie

### IMMOBILIER

- BTS Professions Immobilières
- BTS Collaborateur Juriste notarial

### PHARMACIE SERVICES À LA PERSONNE

- DEUST Préparateur/Technicien en pharmacie
- CQP Dermo-cosmétique pharmaceutique
- CAP Accompagnant Éducatif Petite Enfance

### FLEURISTE

- CQP Assistant fleuriste
- CAP Fleuriste (1 an ou 2 ans)
- BP Fleuriste
- Brevet de Maîtrise Fleuriste

Le CFA Commerce est un organisme géré par la CCI Charente-Maritime cofinancé par la Région Nouvelle-Aquitaine et la Communauté européenne.

N° UAI 0171208W - N° déclaration d'existence 75 17 02698 17

CAP fleuriste

*Lieux de formation en France :*

ONISEP-fleuriste

Sommaire

### Services aux personnes et vente en espace rural

Le champ des "services en milieu rural" s'inscrit dans les activités des "services à la personne" qui sont définies comme les activités de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes ou d'entretien ménager réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile.

L'employé qualifié exerce son activité tant à domicile que dans des structures accueillant :

- des enfants : crèche, halte garderie, écoles maternelles et élémentaires, centres d'accueil de loisirs ...
- des personnes malades ou en fin de vie : hôpitaux, cliniques, maison de repos, service d'hospitalisation à domicile (SHD)...
- des personnes en situation de handicap : instituts médico-éducatifs, instituts éducatifs, thérapeutiques et pédagogiques, foyers d'hébergement, structures de rééducation, structures de travail protégé, foyers de vie, structures labellisées tourisme et handicap....
- des personnes âgées dépendantes : EHPAD, structures d'accueil pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, résidences-services, accueil de jour ...
- des familles : centres d'accueil mère enfant, centre d'hébergement et de réinsertion sociale, centres de vacances....
- des touristes, des clients, des usagers : structures liées à l'accueil et/ou à la vente, magasins de proximité, vente directe à la ferme, marchés locaux, diverses surfaces de vente, hôtellerie, chambres/tables d'hôtes, villages de vacances, campings...

Les activités de services aux personnes en milieu rural doivent prendre en compte les spécificités liées aux populations et aux facteurs géographiques : la dispersion de l'habitat et l'éloignement rendent essentiel le caractère polyvalent des compétences. Du fait des particularités des situations de travail, (intervention seul au domicile des personnes) le salarié doit faire preuve d'autonomie. Il peut être amené à prendre des initiatives et à s'adapter et s'organiser dans un contexte de fortes contraintes de temps et d'environnement. Il peut avoir plusieurs employeurs et travailler seul ou en équipe.

#### Débouchés

Au niveau du service à la personne, il peut exercer :

- Dans des organismes de services aux personnes : maisons de retraite, hôpitaux, maisons de cure, cantines scolaires, centres de loisirs, restaurants d'entreprise...
- Chez des particuliers :

Au niveau de l'accueil et de la vente, c'est un professionnel qualifié qui exerce dans les :

- Exploitations agricoles et para-agricoles : vente directe à la ferme, marchés locaux...
- Commerces de proximité en milieu rural
- Villages de vacances...

#### Accès à la formation

Après une classe de 3<sup>ème</sup>

#### Programme

Matières	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>e</sup> année
Français	1h45	1h45
Langue vivante	1h	1h
Histoire-Géographie	1h	1h
Informatique	1h30	1h30
Education socioculturelle	2h	2h
Education physique	2h	2h
Mathématiques	1h45	1h45
Biologie-Ecologie	1h	1h
Physique-Chimie	0h30	0h30
Sciences économique, sociales et de gestion	1h30	1h30
Gestion commerciale	3h30	3h30
Economie sociale et familiale	4h	4h
Sciences et techniques professionnelles	2h	2h



### Enseignements professionnels

**Entreprise et vie professionnelle** : organisation des services en milieu rural.

**Bases scientifiques des techniques professionnelles** : étude du monde vivant, nutrition humaine (anatomie de l'appareil digestif, composition des aliments...), étude des microorganismes, connaissance du public visé (enfant, adolescent, personne handicapée et âgée).

**Techniques et pratiques professionnelles** :

- ✓ Communication adaptée aux situations professionnelles ;
- ✓ Service en milieu familial et collectif : préparation des repas, entretien des locaux et du linge, assurer le confort et le bien-être des personnes (toilette, déplacement...), connaître les techniques d'animation (activités physiques, de loisirs...)
- ✓ Activités commerciales : approvisionnement, commande, réception, stockage, mise en vente...

### Examen

**Epreuve E1 : Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux**

- Prendre position dans une situation à caractère social et civique, coeff.1
- Utiliser des outils dans des situations de la vie courante, coeff. 1

**Epreuve E2 : Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle**

- S'exprimer à travers une réalisation personnelle, coeff.1
- Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel, coeff. 1

**Epreuve E3 : Interagir avec son environnement social**

- Adapter son langage et son comportement aux situations de communication, coeff.1
- S'appropriier les normes et cadres de références d'un collectif, coeff. 1

**Epreuve E4 : Etablir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement**

- Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne, coeff.4
- Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social, coeff. 1

**Epreuve E5: Réaliser des interventions d'aide à la personne**

- Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité, coeff.2
- Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne, coeff. 2

**Epreuve E6 : Réaliser des activités de vente**

- Maintenir l'espace de vente en état marchand, coeff.2
- Accompagner le client dans son acte d'achat, coeff. 2

**Epreuve E7 : S'adapter à des enjeux professionnels locaux, coeff1**

**Epreuve facultative (points >10, coeff. 2)** : une épreuve au choix parmi : Langue vivante 2 ou régionale, Pratiques physiques et sportives, Pratiques sociales et culturelles.

### Stage

La formation en milieu professionnel comprend un stage individuel obligatoire de 12 semaines dont 11 sont prises sur la scolarité. Parmi ces 12 semaines de formation en milieu professionnel, 5 semaines au moins doivent être effectuées dans une structure de services à la personne et 5 semaines au moins dans une entreprise de vente

### Poursuites d'études

La majorité des titulaires de CAP s'engagent dans la vie active. Pour se spécialiser davantage, ils peuvent aller en formation complémentaire (MC, FCIL) ou, tout en travaillant, obtenir une qualification professionnelle supérieure en préparant un BP ou un BM. Dans certains cas, ils peuvent aussi préparer un BACPRO en lycée professionnel ou en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

**Principales poursuites d'études :**

- Bac pro Accompagnement, soins et services à la personne
- Bac pro Métiers de l'accueil
- Bac pro Services aux personnes et aux territoires
- Bac pro Animation enfance personnes âgées

CAPA services aux personnes et vente en espace rural

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : [capa-services-aux-personnes-et-vente-en-espace-rural](#)

[Sommaire](#)

### Crémier-fromager

Les élèves sont formés à effectuer des opérations de réception, de contrôle et de stockage des marchandises. Ils apprennent à effectuer des soins appropriés aux fromages en vue de leur conservation et mise en vente. Au cours de leur formation, ils acquièrent une bonne connaissance des produits, des compétences en matière de préparation (telles que des techniques d'affinage) pour la commercialisation et de valorisation des produits dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Les élèves développent notamment une habileté manuelle et une sensibilité olfactive et gustative. Les enseignements portent également sur le développement de la créativité par la fabrication de présentations et préparations laitières ou fromagères, salées et sucrées. Ce CAP forme de plus à l'accueil, au conseil, à l'encaissement et à la fidélisation des clients.

Il/elle réceptionne et met en valeur les marchandises. Vendeur spécialisé, il/elle accueille et conseille les clients grâce à sa connaissance des produits. Il/elle peut notamment confectionner des plateaux de fromages ou réaliser des préparations spécifiques telles que le tranchage ou la mise sous vide.

#### ↳ Débouchés

Le/la titulaire du CAP crémier fromager peut exercer dans diverses structures : crémeries-fromageries artisanales, rayons fromages à la coupe de grandes, moyennes ou petites surfaces, restauration commerciale ou spécialisée (bar à vins/fromages), magasins de vente directe de type coopérative ou exploitation laitière.

#### ↳ Accès à la formation

Après une classe de 3ème

#### ↳ Programme

Grille horaire (a)	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
Enseignement professionnel	333h30	312h
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	43h30	39h
Enseignements professionnels et mathématiques en co-intervention (b)	43h30	39h
Réalisation d'un chef d'œuvre(c)	87h	78h
Prévention Santé Environnement	43h30	26h
Français, Histoire-Géographie	43h30	39h
Enseignement moral et civique	14h30	13h
Mathématiques – Physique-Chimie	43h30	39h
Langue vivante	43h30	39h
Arts appliqués et culture artistique	29	26h
Education physique et sportive	72h30	65h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	101h30	91h
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	6 à 7	6 à 7

- (a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité  
 (b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève  
 (c) Horaire donnant droit au dédoublement de la dotation horaire professeur sans condition de seuil

### Enseignements professionnels

- **Approvisionnement, stockage et mise en valeur des fromages et des produits laitiers :** Gérer les produits de la réception au stockage ; Assurer le suivi des produits stockés ; Veiller à la qualité des produits ; Gérer son temps et organiser son travail ; Réaliser des prestations en amont de la commercialisation ; Assurer l'élaboration et le stockage de préparations laitières/fromagères.
- **Commercialisation des fromages et des produits laitiers :** Garantir la salubrité de l'espace de vente ; Aménager l'espace de vente ; Vendre des fromages et des produits laitiers

### Stages

Les "stages" appelés périodes de formation en entreprise, durent 16 semaines.  
La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève d'acquérir et de mettre en œuvre des compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être. Les activités confiées doivent être en adéquation avec celles qui sont définies dans le référentiel des activités professionnelles. Au cours de la deuxième année de formation, la période de formation en milieu professionnel fournit le cadre et les supports des évaluations prévues en entreprise dans le cadre du contrôle en cours de formation. Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent des visites au sein de l'entreprise afin d'y rencontrer le responsable de la formation et ainsi, d'assurer un suivi efficace de l'élève.

### Examen

Unités professionnelles :

- Approvisionnement, stockage et mise en valeur des fromages et produits laitiers, coeff. 7 (dont 1 pour Prévention Santé Environnement)
- Commercialisation des fromages et des produits laitiers, coeff. 7

Unités d'enseignement général :

- Français, histoire-géographie – éducation civique coeff. 3
- Mathématiques- Sciences physiques et chimiques, coeff. 2
- Education physique et sportive, coeff. 1
- Langue vivante étrangère, coeff. 1

### Poursuites d'études

La majorité des titulaires de CAP s'engagent dans la vie active. Pour se spécialiser davantage, ils peuvent aller en formation complémentaire (MC, FCIL) ou, tout en travaillant,

obtenir une qualification professionnelle supérieure en préparant un BP ou un BM. Dans certains cas, ils peuvent aussi préparer un BACPRO en lycée professionnel ou en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

# CAP crémier-fromager

*Lieux de formation en France :*

[ONISEP : CAP-cremier-fromager](#)

[sommaire](#)



**AUTRES FORMATIONS**  
(en alternance)

TITRE

NIVEAU 4

TITRE PRO

**VENDEUR  
COMMERCIAL\***



**Campus  
du Lac**

Une école  
CCI BORDEAUX GIRONDE

## MÉTHODIQUE, PERSUASIF ET GOÛT DU CONTACT

Le vendeur s'adapte à sa clientèle, il conseille et accompagne les clients lors de leur parcours d'achat. Il est responsable de son rayon et d'un espace de vente et veille à l'étiquetage, au rangement et à la présentation des produits.

## MÉTIER VISÉS :

- Vendeur
- Vendeur-conseil
- Conseiller de vente

## PRÉ-REQUIS

- Jeunes de 16 ans à 29 ans révolus
- Niveau 3 validé ou une année de seconde menée à terme ou une année d'expérience professionnelle dans le domaine

## POSTULER

Inscription en ligne sur :

[campusdulac.com](https://campusdulac.com)



# UNE FORMATION PROFESSIONNALISANTE

## FOCUS SUR :

- Accueillir, conseiller et accompagner les clients
- Veiller à l'approvisionnement des rayons
- Contribuer à la tenue et à l'animation d'un espace de vente
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

## MODALITÉS :

1 an en alternance : 12 semaines par an au CFA

## LES + DE LA FORMATION

- Intervenants du domaine du commerce.
- Magasin école connecté (LabStore), vitrines d'application
- Nombreux partenaires du campus : conférences avec des professionnels, ateliers, missions...
- Sorties pédagogiques professionnelles, culturelles et sportives
- Accompagnement aux examens.
- Mises en situation professionnelles, réalisation de projets au LabStore
- Plateforme pédagogique dédiée à chaque section avec contenus pédagogiques, suivi individualisé, communication avec les formateurs.
- Mobilité post apprentissage

## RECRUTEMENT :

- Inscription en ligne.
- Entretien de motivation.

80.95% TAUX DE RÉUSSITE

91.55% TAUX D'INSERTION

START  
& BOOST

# PROGRAMME

## BLOC 1 :

### CONTRIBUTION À L'ANIMATION DE LA RELATION CLIENTS MULTICANALE

- Intégrer la culture de son entreprise
- Appliquer la réglementation à la protection des données personnelles
- Préparer la prospection multicanale
- Mettre en oeuvre 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

## EXAMENS

## JOURNÉE D'INTÉGRATION

## COORDINATION

## AUTRES

(journées professionnelles, évènements, préparation à la soutenance finale...)



Thomas, Promotion 2021 : « Je n'ai pas pu valider mon Bac et après deux ans à me chercher, j'ai enfin pu valider le niveau bac grâce au Titre Vendeur Commercial. J'ai aussi pu signer un CDI dans l'entreprise où j'ai effectué mon alternance ! »

\*Titre RNCP : Vendeur Conseil Omnicanal



Commerce - vente - distribution

## Vendeur-conseil en magasin en alternance

Types d'emplois accessibles : conseiller de vente, vendeur, vendeur conseil en magasin, vendeur expert, vendeur technique

### DURÉE

12 mois environ

### RYTHME DE L'ALTERNANCE

Le rythme préconisé est de 1 semaine en centre et 4 semaines en entreprise.

### POUR QUI ?

Tout public

### MODALITÉ DE LA FORMATION

Présentiel

### VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de vendeur/se conseil en magasin.

### RÉFÉRENCE AFPA

13899

### CODE RNCP

13820

### CODE DIPLOME

48T31203

### RÉSULTATS NATIONAUX Données 2021

86% de stagiaires satisfaits  
 71% d'accès à l'emploi dans les 6 mois  
 84,6% de réussite au titre professionnel

Sources et méthodes de calcul

### ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

### ACCÈS À LA FORMATION

> Pour en savoir plus  
 Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,
- entretien individuel de conseil en

### VOTRE FORMATION

#### PRÉREQUIS

Deux profils sont possibles.

- 1) Niveau classe de 1<sup>er</sup> ou équivalent.
- 2) Niveau CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 quel que soit le secteur.

#### OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- de participer à la tenue, à l'animation du rayon et de contribuer aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.
- d'assurer la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations dans un environnement omnicanal auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels.
- de contribuer à l'accueil, à la vente afin d'atteindre les résultats économiques du point de vente en appliquant la politique commerciale de l'enseigne.
- de personnaliser la relation et d'accompagner le client engagé dans un parcours d'achat avec l'objectif d'optimiser l'expérience client vis-à-vis de l'enseigne.

#### PROGRAMME DE FORMATION

Module préparatoire : acteur autonome de mon alternance

- 1 - 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
- 2 - 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

Session d'examen

#### ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

En début de parcours

- Participer à l'implantation des produits
- Mettre en place une mise en scène réaliste et pertinente pour une opération commerciale
- Réceptionner les marchandises en respectant les procédures
- Ranger, classer, vérifier ou poser l'étiquetage ou l'antivolage des produits
- Participer aux inventaires En milieu de parcours
- Découvrir les besoins et les motivations d'achat des clients, identifier les freins, reformuler les besoins
- Proposer les solutions et les argumenter
- Traiter les objections

INSCRIVEZ-VOUS



POUR EN SAVOIR

afpa.fr

3936

formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez consulter en ligne les dates programmées pour chaque site et contacter un conseiller client au 3936 pour plus d'informations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis

- En cours de formation (en centre et en entreprise)

Evaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

- Réaliser une vente de produits complémentaires ou de services associés
  - Conclure la vente
  - Encaisser en utilisant un terminal de paiement ou appliquer les procédures d'encaissement
  - Traiter les réclamations clients
- En fin de parcours
- Préparer une journée de vente en intégrant l'ensemble des tâches à accomplir
  - Suivre ses ventes au quotidien et anticiper en tenant compte du calendrier promotionnel et des objectifs de vente
  - Détecter les écarts par rapport aux objectifs et en analyser les causes
  - Proposer des actions pour corriger les écarts et atteindre les nouveaux objectifs fixés par sa hiérarchie

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé :

Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits - Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP

## LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 3936.

POUR EN SAVOIR

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

Titre vendeur conseil en magasin

AFPA : vendeur-conseil-en-magasin-en-alternance

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : vendeur-se-conseil-en-magasin

Sommaire

Commerce - vente - distribution

## Vendeur-conseil en magasin option CACES en alternance

Types d'emplois accessibles : conseiller de vente, vendeur, vendeur conseil en magasin, vendeur expert, vendeur technique

## DURÉE

12 mois environ

## RYTHME DE L'ALTERNANCE

Le rythme préconisé est de 1 semaine en centre et 3 semaines en entreprise.

## POUR QUI ?

Tout public

## MODALITÉ DE LA FORMATION

Présentiel

## VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de vendeur/se conseil en magasin.

## RÉFÉRENCE AFPA

13843

## CODE RNCP

13820

## CODE DIPLOME

46T31203

## VOTRE FORMATION

## PRÉREQUIS

Deux profils sont possibles.

- 1) Niveau classe de 1<sup>re</sup> ou équivalent.
- 2) Niveau CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 quel que soit le secteur.

## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- de participer à la tenue, à l'animation du rayon et de contribuer aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.
- d'assurer la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations dans un environnement omnicanal auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels.
- de contribuer à l'accueil, à la vente afin d'atteindre les résultats économiques du point de vente en appliquant la politique commerciale de l'enseigne.
- de personnaliser la relation et d'accompagner le client engagé dans un parcours d'achat avec l'objectif d'optimiser l'expérience client vis-à-vis de l'enseigne.

## PROGRAMME DE FORMATION

La formation se compose de 10 modules de formation en centre, complétés par 11 périodes en entreprise.

Période d'intégration. Accueil et intégration dans le groupe, présentation des objectifs de formation. Appréhender le secteur professionnel : les règles générales de santé et de sécurité, identification des risques potentiels liés à l'activité exercée, analyse des risques et découverte du secteur professionnel (1 semaine).

Module 1. Formation et tests CACES R 489 : Formation initiale et tests théoriques et pratiques – Chariots de catégories 1A + 3 ou 1A + 5 ou 3 + 5 (4 jours)

Module Mixité et diversité : Agir pour la mixité - Agir pour l'inclusion sociale du handicap (1 jour)

Période en entreprise (3 semaines).

Module 2 : Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente (1/3) : Connaître son marché - connaître la concurrence (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

Module 3. Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente (2/3) : Implanter les produits et maintenir l'espace de vente attractif - Théâtraliser l'espace de vente (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

## RÉSULTATS NATIONAUX

Données 2021

86% de stagiaires satisfaits  
71% d'accès à l'emploi dans les 6 mois  
84,6% de réussite au titre professionnel

Sources et méthodes de calcul

## ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

## ACCÈS À LA FORMATION

> Pour en savoir plus  
Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,
- entretien individuel de conseil en

POUR EN SAVOIR

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez consulter en ligne les dates programmées pour chaque site et contacter un conseiller client au 3936 pour plus d'informations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis

- En cours de formation

Évaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délégation du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Évaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

Module 4. Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente (3/3) : Contribuer à la préparation et à la validation des commandes - Réceptionner la marchandise - Stocker, ranger et mettre à disposition les produits (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

Module 5. Drive : Réceptionner et stocker les produits livrés au « drive » - Préparer les commandes clients à l'aide d'un terminal informatique portable - Accueillir et servir le client dans un « drive » (1 semaine)

Période en entreprise (3 semaines).

Module 6. Vendre et conseiller le client en magasin (1/3) : Affûter ses techniques de vente - S'entraîner à la conduite d'entretien de vente (1 semaine)

Période en entreprise (3 semaines).

Module 7. Caisse : Accueillir le client en caisse - Enregistrer les ventes - Encaisser les règlements des clients - Lutter contre les fraudes en caisse - Gérer les situations délicates en caisse - Fidéliser le client en caisse (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

Module 8. Vendre et conseiller le client en magasin (2/3) : Analyser ses entretiens de vente - Traiter les réclamations clients (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

Module 9. Vendre et conseiller le client en magasin (3/3) : Réaliser des calculs commerciaux - Lire et analyser son tableau de bord vendeur (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

Module 10. Formation et tests CACES R486 : Connaissances théoriques R486 - Utiliser en sécurité une plate-forme élévatrice mobile de personnes (PEMP) de type 3 groupe B - Tests (3 jours).

Module Accompagnement à la recherche d'un emploi ou d'un stage (1 jour).

Période en entreprise (3 semaines).

Synthèse pédagogique (1 semaine).

Période en entreprise (3 semaines).

Session d'examen (1 semaine).

## ACTIVITÉS À PRIVILÉGER EN ENTREPRISE

Période 1 : S'intégrer dans l'entreprise

- Prendre connaissance des règles de fonctionnement de l'entreprise
- Identifier les différents interlocuteurs et se situer dans le fonctionnement de l'entreprise
- Identifier mes futures activités en lien avec ma formation

Période 2 : Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne

POUR EN SAVOIR

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

- Identifier les produits et services proposés par l'enseigne
  - Maîtriser l'usage et les caractéristiques des produits vendus
  - Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents
- Période 3 : Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente

- Effectuer le balisage
- Participer à l'implantation des produits
  - Mettre en place une mise en scène réaliste et pertinente pour une opération commerciale

Période 4 : Participer à la gestion des flux marchandises

- Utiliser les outils de gestion des stocks
- Réceptionner les marchandises en respectant les procédures

Période 5 : Participer à la gestion des flux marchandises

- Ranger, classer, vérifier ou poser l'étiquetage ou l'antivolage des produits
- Participer aux inventaires

Période 6 : Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

- Découvrir les besoins et les motivations d'achat des clients, identifier les freins, reformuler les besoins
- Proposer les solutions et les argumenter
- Traiter les objections

Période 7 : Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

- Réaliser une vente de produits complémentaires ou de services associés
  - Encaisser en utilisant un terminal de paiement ou appliquer les procédures d'encaissement

Période 8 : Assurer la traçabilité du parcours d'achat et assurer un suivi

- Participer à l'animation de la communauté virtuelle de l'enseigne
- Prendre en charge un client dans le cadre d'un achat effectué sur le site Ecommerce
- Traiter les réclamations clients

Période 9 et 10 : Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

- Préparer une journée de vente en intégrant l'ensemble des tâches à accomplir
  - Suivre ses ventes au quotidien et anticiper en tenant compte du calendrier promotionnel et des objectifs de vente
- Détecter les écarts par rapport aux objectifs et en analyser les causes
- Proposer des actions pour corriger les écarts et atteindre les nouveaux objectifs fixés par sa hiérarchie

Période 11 :

- Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente
- Vendre et conseiller le client en magasin

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé :

Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits - Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de

formation Métis

- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur...

- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP

## LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 3936.

POUR EN SAVOIR

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

Afpa : vendeur-conseil-en-magasin-option-caces-en-alternance

sommaire

- Identifier les produits et services proposés par l'enseigne
  - Maîtriser l'usage et les caractéristiques des produits vendus
  - Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents
- Période 3 : Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente

- Effectuer le balisage
- Participer à l'implantation des produits
  - Mettre en place une mise en scène réaliste et pertinente pour une opération commerciale

Période 4 : Participer à la gestion des flux marchandises

- Utiliser les outils de gestion des stocks
- Réceptionner les marchandises en respectant les procédures

Période 5 : Participer à la gestion des flux marchandises

- Ranger, classer, vérifier ou poser l'étiquetage ou l'antivolage des produits
- Participer aux inventaires

Période 6 : Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

- Découvrir les besoins et les motivations d'achat des clients, identifier les freins, reformuler les besoins
- Proposer les solutions et les argumenter
- Traiter les objections

Période 7 : Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

- Réaliser une vente de produits complémentaires ou de services associés
  - Encaisser en utilisant un terminal de paiement ou appliquer les procédures d'encaissement

- Assurer la traçabilité du parcours d'achat et assurer un suivi

Période 8 :

- Participer à l'animation de la communauté virtuelle de l'enseigne
- Prendre en charge un client dans le cadre d'un achat effectué sur le site Ecommerce
- Traiter les réclamations clients

Période 9 et 10 : Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

- Préparer une journée de vente en intégrant l'ensemble des tâches à accomplir
  - Suivre ses ventes au quotidien et anticiper en tenant compte du calendrier promotionnel et des objectifs de vente
- Détecter les écarts par rapport aux objectifs et en analyser les causes
- Proposer des actions pour corriger les écarts et atteindre les nouveaux objectifs fixés par sa hiérarchie

Période 11 :

- Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente
- Vendre et conseiller le client en magasin

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé :

Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits – Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de

formation Métis

- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur...

- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP

## LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 3936.

POUR EN SAVOIR

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

Afpa : vendeur-conseil-en-magasin-option-caces-en-alternance

sommaire

**FICHE DIPLÔME****VENTE - COMMERCE**

Ref : FL\_VC\_13\_16C

N° de fiche  
RNCP31005

# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER COMMERCIAL

Le(la) titulaire du TP Conseiller Commercial aime convaincre et négocier. Il(elle) utilise les différentes techniques de prospection (physique, téléphonique) pour vendre les services ou les produits de son entreprise.

 Formation certifiante Niveau 4 Eligible au CPF**Format de formation**

Formation en présentiel et en situation de travail dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou d'une convention de stage.

**Durée**

Cursus de 6 mois à 2 ans selon niveau d'études et expérience.

**Formation accessible en bloc de compétences.**

**PRÉ-REQUIS :**

- être titulaire d'un CAP/BEP/Titre professionnel de niveau 3 en commerce ou équivalent

**OBJECTIFS :**

- Organiser son activité de prospection afin d'obtenir des rendez-vous
- Contacter les prospects
- Recueillir des informations relatives aux prospects clients
- Mettre à jour le fichier prospects à l'aide de logiciels dédiés à la gestion de la relation client
- Développer une argumentation commerciale efficace

**POUR QUELS MÉTIERS ?**

- Vendeur et/ou vendeur spécialisé,
- Chef de vente,
- VRP/Commercial,
- Téléconseiller/télévendeur

**EFFECTIFS**

12 personnes par groupe de métier.

**PUBLIC**

Tout public éligible à l'apprentissage ou en reconversion.

**TARIFS****Public apprenti :**

Formation prise en charge par l'OPCO de branche.

**Public****en reconversion :**

Formation prise en charge financière possible en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...).

CCV consultables sur notre site web.

**DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS**

**Contrats d'apprentissage :** Préninscription en ligne dès mars. Début de formation de fin août à début novembre.

**Autres publics :** Inscription sur prescription (Pôle emploi, mission locale, entreprise...).

**ACCESSIBILITÉ**

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ; pour toute demande spécifique, notre référent handicap est à votre disposition.

**DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS**

Toute entrée en formation fait l'objet d'un positionnement. Toute demande tout au long de l'année sera étudiée selon les places disponibles.

**LIEU DE FORMATION**

CFA CMA Nouvelle Aquitaine 16 - Campus des Métiers de Cognac



## PROGRAMME

### Au Centre de formation

- Technologie et pratique professionnelle complémentaires à la formation en entreprise.
- Acquisition de savoirs transversaux dans les domaines de l'organisation et de l'animation d'une équipe, de la gestion des coûts et de la commercialisation des fabrications.

### En entreprise

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales
- Prospector à distance ou physiquement
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
- Représenter l'entreprise et valoriser son image
- Assurer le suivi de ses ventes
- Fidéliser son portefeuille de client

Retrouvez  
l'ensemble de  
nos formations  
en ligne



## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Les  de notre CFA

### Nos techniques d'animation

- Accès à la mobilité européenne via le programme ERASMUS+ ;
- Laboratoires d'application dotés de matériel professionnel adapté à l'évolution des métiers ;
- Partenariats locaux pour l'approvisionnement en matières premières ;
- Accès à des concours professionnels.



## ENCADREMENT

La formation est encadrée par des professeurs de matières techniques et générales, ainsi que par un maître d'apprentissage ou tuteur en entreprise, ainsi que d'une équipe éducative au centre de formation.



## SUIVI

Des bilans sur les apprentissages ainsi que sur le parcours en centre et en entreprise tout au long de la formation.

Un lien et des échanges réguliers avec le tuteur en entreprise sont établis : visites en entreprise, livret de suivi, des contacts réguliers



## ÉVALUATION

Evaluations par blocs de compétences



## APRÈS VOTRE DIPLÔME

### FORMATION

TP NÉGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL NIVEAU 5

### FORMATION

BTS MCO (MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL)

• D'autres poursuites de formation sont envisageables après étude de votre parcours



## CONTACTEZ-NOUS !

CMA Nouvelle-Aquitaine - 16  
41 rue du Repos  
16100 Cognac

05 45 78 35 48

[www.cfa-charente.fr](http://www.cfa-charente.fr)



Organisme de formation enregistré sous le n° 75 33 12814 33 auprès du Préfet de région  
1ER RÉSEAU DE FORMATION AUX MÉTIERS DE L'ARTISANAT





Commerce - vente - distribution

## Conseiller commercial

Types d'emplois accessibles : Attaché commercial, commercial, délégué commercial, prospecteur commercial

### DURÉE

6 mois environ (945 heures). Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

### POUR QUI ?

Tout public

### MODALITÉ DE LA FORMATION

Présentiel

### VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller.ère commercial.ère. Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

### PRIX NET DE TAXE EN EUROS

6 983€

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.

> Pour en savoir plus

### RÉFÉRENCE AFPA

05210

### CODE RNCP

31005

### RÉSULTATS

Données 2021

77,5% de stagiaires satisfaits

80,7% d'accès à l'emploi dans les 6 mois

86% de réussite au titre professionnel

Sources et méthodes de calcul

### ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

> Pour en savoir plus

### ACCÈS À LA FORMATION

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,

Il aime convaincre et négocier. Le commercial se déplace de clients en clients pour prospecter, vendre en face à face les services ou les produits de son entreprise.

### VOTRE FORMATION

### PRÉREQUIS

Deux profils sont possibles.

1) Niveau classe de 1<sup>re</sup> terminale ou équivalent.

2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 en commerce ou équivalent, avec une expérience significative de la vente.

Permis de conduire B (véhicules légers) souhaitable.

### OBJECTIFS

- Prospecter un secteur de vente
- Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

### PROGRAMME DE FORMATION

La formation se compose de 2 modules, complétés par 2 périodes en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Module 1. Prospecter un secteur de vente : veille professionnelle et commerciale - plan d'actions commerciales et organisation de l'activité - prospection à distance et physique - analyse des performances commerciales et comptes-rendus (8 semaines).

Période en entreprise (4 semaines).

Module 2. Vendre en face-à-face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers : représentation de l'entreprise et valorisation de son image - conduite d'un entretien de vente - gestion du suivi des ventes - fidélisation du porte-feuille client (7 semaines).

Période en entreprise (4 semaines).

Session d'examen (2 semaines).

### CERTIFICATION

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller.ère commercial.ère. Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules : CCP - Prospecter un secteur de vente = module 1 CCP - Vendre en face-à-face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers = module 2A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

### LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 3936.

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé  
Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits - Diaporama -

### POUR EN SAVOIR PLUS

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

- entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez consulter en ligne les dates programmées pour chaque site et contacter un conseiller client au 3936 pour plus d'informations.

Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias  
Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis

- En cours de formation

Evaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

POUR EN SAVOIR PLUS

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

TP conseiller commercial

[AFPA : conseiller commercial](#)

***Lieux de formation en France :***

[ONISEP : TP-conseiller-commercial](#)

[Sommaire](#)



## TITRE PROFESSIONNEL VENDEUR CONSEILLER OMNICANAL

Le vendeur conseiller omnicanal exerce son activité au sein d'entreprises commerciales, de services ou de plateformes en ligne. Il intervient essentiellement dans le contexte de vente simples auprès d'une clientèle en face à face ou à distance. Il participe à la gestion des flux ainsi qu'à l'approvisionnement. Il applique les techniques de merchandising et ou d'étalage dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le vendeur conseiller omnicanal doit adopter en toute circonstance, un comportement professionnel et l'adapter à son environnement.



### Durée

Cette formation est réalisée en alternance Centre/Entreprise

- 420 heures sur 10 mois Alternance
- 1 semaine en centre de formation et 3 semaines en entreprise



### Date de session

Une rentrée à l'automne (septembre/octobre) pour l'alternance



### Coût de la formation

Apprentissage et Contrat Professionnalisation : coût de la formation pris en charge par l'entreprise / OPCO, conformément à la grille tarifaire de France Compétences



### Lieu de la formation

Maison de la Formation  
120 rue du Porteau  
86000 Poitiers



### Contact

Sandrine CHARBONNIER  
scharbonnier@mdf86.net  
05 49 37 44 88

Voie d'accès :  Alternance  Formation continue  Demandeurs d'emploi  VAE

### Pré-requis

#### Pour l'alternance

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 ou une année de seconde menée à son terme
- Avoir exercé une année d'expérience professionnelle hors alternance dans le secteur d'activité commerce-distribution
- Satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
- Aisance relationnelle et rédactionnelle

### Conditions d'inscription

#### Pour l'alternance

- Être âgé de 16 à 30 ans non révolus pour l'apprentissage
- Se préinscrire en ligne
- Satisfaire aux prérequis et se présenter à l'entretien de motivation
- L'admission est définitive à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

### Activités professionnelles en entreprise

- Participer à la mise en place des produits et les valoriser avec les techniques de merchandising sur un espace de vente, virtuel ou physique
- Accueillir et orienter le client
- Préparer les ventes
- Conseiller et vendre
- Tenir un poste de caisse
- Réaliser une prospection téléphonique



## TITRE PROFESSIONNEL VENDEUR CONSEILLER OMNICANAL



### Validation

Titre professionnel de niveau européen 4 délivré par Négoventis  
Code RNCP : 36865

Eligible en CPF :  
 oui  non



### Comment s'inscrire ?



OU



[https://net-ypareo.mdf86.net/  
netypareo/index.php/preinscription](https://net-ypareo.mdf86.net/netypareo/index.php/preinscription)



Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [cciv-formation-handicap@mdf86.net](mailto:cciv-formation-handicap@mdf86.net)

### Programme et contenu

- Bloc 1 - Contribution à l'animation de la relation clients multicanale
- Bloc 2 - Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente
- Bloc 3 - Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal
- Pratique professionnelle et évaluation
- Missions en entreprise

### Modalités d'évaluation

- Contrôle continu, évaluation par semestre, par matière, adapté au type d'épreuve préparée (oral, écrit, étude de cas, mise en pratique).
- Validation par blocs de compétences sous forme d'épreuve en lien avec les attendus de l'examen.
- Evaluation professionnelle en entreprise.

### Poursuite d'études

- Titre Professionnel Gestionnaire d'unité commerciale- Spécialité Commerce Distribution

### Nos points forts

- Formation professionnalisante
- Formation du réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie qui représentent les entreprises et qui nous permet d'entretenir un tissu d'entreprises partenaires
- Appartenance au réseau NEGOVENTIS (CCI France)
- Notre expertise dans les métiers du commerce et l'apprentissage depuis plus de 30 ans
- Formation par Blocs de Compétences
- Blocs de compétences animés par des intervenants professionnels du métier
- Plateaux techniques de mises en situations professionnelles avec deux magasins écoles professionnels (supérette et magasin non alimentaire)

### Débouchés professionnels

- Commercial
- Employé commercial
- Assistant de vente
- Chargé de prospection
- Vendeur
- Téléprospecteur...



Mise à jour 01/2023



Commerce - vente - distribution

## Conseiller relation client à distance

Types d'emplois accessibles : Téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur, conseiller client, conseiller clientèle, conseiller commercial, conseiller voyage, chargé d'accueil, chargé d'assistance, chargé de clientèle, chargé de recouvrement, commercial sédentaire.

### DURÉE

4 mois environ (525 heures). Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

### POUR QUI ?

Tout public

### MODALITÉ DE LA FORMATION

Présentiel

### VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller relation client à distance. Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

### PRIX NET DE TAXE EN EUROS

5 300€

Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.

> Pour en savoir plus

### RÉFÉRENCE AFPA

09928

### CODE RNCP

35304

## RÉSULTATS

Données 2021

93,38% de stagiaires satisfaits

75,82% d'accès à l'emploi dans les 6 mois

81,57% de réussite au titre professionnel

Sources et méthodes de calcul

### ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

> Pour en savoir plus

### ACCÈS À LA FORMATION

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des

Téléphone, courriel, ou encore sms, le conseiller relation client à distance est multiconnecté! Servir le client, gérer ses demandes, assurer une démarche commerciale auprès de particuliers mais aussi d'entreprises, le conseiller relation client à distance a le souci constant de satisfaire ses clients.

## VOTRE FORMATION

### PRÉREQUIS

Trois profils sont possibles.

- 1) Niveau classe de 1<sup>re</sup> ou équivalent.
- 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau classe de 2<sup>de</sup> et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

### OBJECTIFS

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.

### PROGRAMME DE FORMATION

La formation se compose de 2 modules, complétés par 1 période en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Module 1. Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance : Communication à l'oral et à l'écrit en relation client à distance - Accueil du client ou de l'utilisateur et renseignement - Accompagnement du client, l'assister et le conseiller dans ses choix - Gestion des situations difficiles en relation client à distance (4 semaines).

Module 2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance : Réalisation des actions de prospection par téléphone - Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations - Gérer des situations de rétention client - Assurer le recouvrement amiable de créances (4 semaines).

Période en entreprise (4 semaines).

Session de certification (1 semaine).

### CERTIFICATION

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (bac technique) de conseiller/ère relation client à distance.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

- CCP / blocs de compétences - Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance = module 1
- CCP / blocs de compétences - Réaliser des actions commerciales en relation client à distance = module 2

POUR EN SAVOIR PLUS

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

acquis,  
- entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé.

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution. Vous pouvez consulter en ligne les dates programmées pour chaque site et contacter un conseiller client au 3936 pour plus d'informations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis

- En cours de formation

Evaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

## LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Formation complémentaire permettant d'atteindre le niveau 5 (BTS/DUT) : Manager d'Equipe Relation Client à Distance (réf. produit 09937). En fonction de votre projet, si vous souhaitez poursuivre votre parcours de formation, prenez contact avec l'un de nos conseillers, joignables au 3936.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé  
Moyens pédagogiques : Kit Pédagogique - Documents écrits - Diaporama - Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias  
Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP

POUR EN SAVOIR PLUS

INSCRIVEZ-VOUS



afpa.fr

3936

3936

# Titre professionnel conseiller relation client à distance



## Formation réalisée au

**GRETA-CFA LOIRE-ATLANTIQUE** (Site de Nantes - Jean Moulin)  
44 Boulevard Jean Moulin  
44100 NANTES

## Contact

**Mme Emmeline BRIAND** (Assistante commerciale)  
02 51 80 42 31  
emmeline.briand@ac-nantes.fr



## Objectifs

Le/la conseiller(ère) en relation client à distance exerce dans tous les secteurs d'activités et tous types de structures.  
A ce titre, à l'issue de la formation, il/elle sera en capacité de :  
- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance  
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

## Contenu

**CCP1 : Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance**  
- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner  
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix  
- Gérer des situations difficiles en relation client à distance

**CCP2 : Réaliser des actions commerciales en relation client à distance.**  
- Réaliser des actions de prospection par téléphone  
- Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations  
- Gérer des situations de rétention client  
- Assurer le recouvrement amiable de créances

## Méthodes et outils

- Formation individualisée et adaptée aux acquis des stagiaires  
- Alternance centre-entreprise favorisant les mises en situation de travail réel  
- Plateaux techniques (simulation d'appels, ordinateurs, logiciels professionnels).  
- Suivi individualisé mis en place en centre et en entreprise.

## Durée \*

- maximum en centre : 378 h.  
- hebdomadaire : 35 h.  
378 heures

## Prix \*

- horaire : 13.00 Euros HT

\* Durée et prix affichés à titre informatif.

Chaque parcours de formation est ajusté au profil et expérience du candidat et à la réglementation en vigueur.

## Les chiffres de 2021

97% de satisfaction  
97% de réussite à la certification  
78% d'insertion professionnelle

## Publics

Jeune 16-25 ans, Particulier, individuel, Salarié, Demandeur d'emploi

## Financements

Contrat de professionnalisation, Apprentissage, CPF transition professionnelle



## Pré-requis

Niveau classe de 1re ou équivalent, CAP, BEP ou titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de la vente ou du service à la clientèle ou une première expérience professionnelle

## Niveau d'entrée

Niveau 3 (CAP, BEP)

## Validations

Chaque bloc est certifié, il donne lieu à une évaluation et une validation  
L'obtention de l'ensemble de ces blocs permet d'obtenir la totalité du Titre professionnel Conseiller(ère) relation client à distance  
L'accès est aussi possible par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

## Niveau de sortie

Niveau 4 (Bac)

## Et après

 [www.greta-cfa-paysdelaloire.fr](http://www.greta-cfa-paysdelaloire.fr)



# Titre professionnel conseiller relation client à distance



## Secteurs d'activités :

- l'informatique et la téléphonie ;
- les banques, assurances et mutuelles ;
- la distribution ;
- l'énergie ;
- le transport et le tourisme ;
- la santé ;
- la vente à distance et le E-commerce ;
- l'assistance ;
- les administrations ;
- les services à la personne et aux entreprises.

## Type d'emplois accessibles :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conseiller (ère) relation client à distance ;
- conseiller (ère) clientèle, chargé (e) de clientèle ;
- télégestionnaire ;
- chargé (e) d'assistance, hotliner ;
- conseiller (ère) clientèle multimédia ;
- conseiller (ère) commercial (e) sédentaire ;
- téléconseiller (ère) ;
- conseiller (ère) offre de service ;
- téléopérateur (trice) ;
- téléacteur (actrice) ;
- télévendeur (euse) ;
- téléprospecteur (trice) ;
- télé-enquêteur (trice) ;
- chargé (e) de recouvrement ;
- conseiller (ère) voyage.

## Certification obtenue

Titre professionnel conseiller relation client à distance

## Conditions d'inscription

Contactez le GRETA-CFA

### Recrutement

- Satisfaire aux exigences d'un entretien
- Tests contextualisés

## Sessions

- du 10/10/2022 au 23/06/2023  
>> Date limite d'inscription le 10/10/2022 <<
- du 17/10/2022 au 07/07/2023  
>> Date limite d'inscription le 17/10/2022 <<
- du 01/09/2023 au 30/06/2024  
>> Date limite d'inscription le 10/10/2022 <<
- du 09/10/2023 au 05/07/2024  
>> Date limite d'inscription le 09/10/2023 <<

## Informations complémentaires



## Modalités d'alternance

- 378 heure en centre sur le site de Jean-Moulin (Nantes) et le lycée Pablo Neruda (Bouguenais)
- Alternance entreprise / centre de formation
- en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

## Compléments

### POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES :

Insertion directe dans le monde professionnel en post-formation.

Liste non exhaustive

### RÈGLEMENT D'EXAMEN :

- Épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Rédaction et présentation du dossier professionnel (DP)
- Résultat des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
- Entretien avec jury

### RÉFÉRENT HANDICAP :

Un référent GRETA-CFA Loire Atlantique est dédié à l'accompagnement de toute personne en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter au 02.40.14.56.56 ou [contact.greta.loire-atlantique@ac-nantes.fr](mailto:contact.greta.loire-atlantique@ac-nantes.fr)

### Restauration

Mise à disposition d'une salle de pause lorsque les conditions sanitaires le permettent.

Commerces à proximité

### Transport

Arrêt Jean Moulin  
Ligne Tram 1  
Service TAN

### Accès Handicapés

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. (Présence d'un ascenseur)

TP conseiller relation client à distance

[AFPA : conseiller-relation-client-à-distance](#)

*Lieux de formation en France :*

[ONISEP : TP-conseiller-relation-client-a-distance](#)

[Sommaire](#)

# ASSISTANT MANAGER d'Unité Marchande



LE CFA DE MARMANDE :  
C'EST + DE 250  
ENTREPRISES PARTENAIRES



## Diplôme de Niveau 4

Titre Professionnel  
du Ministère du Travail,  
de l'Emploi et de l'Insertion

RNCP35233



## Durée

Parcours moyen de 18 mois  
15 semaines de cours

⇒ 525 heures de formation au CFA

## Rythme

⇒ 1 semaine au CFA

⇒ 3 semaines en entreprise



## Formation Gratuite

Dans le cadre d'un contrat en  
alternance, les frais pédagogiques  
sont pris en charge par l'OPCO  
de l'entreprise

## Contrat d'Apprentissage ou autres dispositifs



### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le titulaire du TITRE-PRO d'Assistant Manager d'Unité Marchande a pour perspective d'assurer l'organisation d'un espace de vente et l'animation d'une équipe au quotidien afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client, développer le chiffre d'affaires et d'atteindre les objectifs commerciaux fixés par la hiérarchie.

L'Assistant Manager exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire ou non-alimentaire, dans l'espace de vente et dans les réserves.

Ses conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente et de la nature des produits.



### PRÉ-REQUIS :

- Pour tout public à partir de 16 ans
- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 minimum (CAP/BEP ou Titre homologué)
- ou
- justifier d'une 1ère expérience professionnelle significative dans le secteur du commerce et/ou de la vente.



### QUALITÉS

- Esprit d'initiative
- Sens de l'organisation de la méthode et des responsabilités
- Capacité à communiquer et animer
- Motivation pour le travail en équipe



TAUX  
DE RÉUSSITE  
En 2022

66,6%

Candidatez en ligne  
sur notre site internet



TAUX  
D'INSERTION  
PROFESSIONNELLE :  
En 2021-2022  
57% en Emploi  
0% en Poursuite  
d'études

\* Donnée 6 mois après l'obtention  
du diplôme  
\*\* Sur les retours des réponses  
obtenues



PROGRAMME  
DE FORMATION

#### DOMAINE PROFESSIONNEL

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale



- Gestion opérationnelle
- Animation et management de l'équipe commerciale



ACTIVITÉS  
EN ENTREPRISE

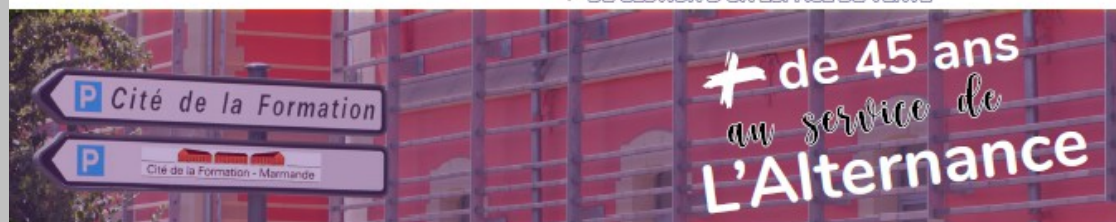
DEVELOPPER L'EFFICACITÉ COM-  
-MERCIALE DANS UN ENVIRONNEMENT  
OMNIGANAL

- Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente
- Réaliser le merchandising
- Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
- Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performance de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie.

#### ANIMER L'ÉQUIPE D'UN ESPACE DE VENTE

- Organiser l'activité au sein de l'équipe et s'assurer de la réalisation des différentes tâches attribuées
- Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe
- Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

UTILISER LES OUTILS NUMÉRIQUES ET LES APPLICATIFS  
DE GESTION D'UN ESPACE DE VENTE



ÉQUIVALENCE ET DÉBOUCHÉS



L'obtention du diplôme permet de s'inscrire à tous les concours exigeant une certification minimale de niveau 3 à 4.

Employé commercial, Commercial auprès des particuliers, vendeur, vendeur conseil (ROME : D1403), Assistant de vente, commercial sédentaire (ROME D 1401), Chargé de prospection (ROME : C1503), Vendeur spécialisé (ROME : D1212, D1214 et suivants), Télévendeur /téléprospecteur (ROME : D 1408)

Contactez-nous pour **1** accompagnement à la recherche de contrat

David DESOMBRE

06 14 49 06 82

Conseiller Formation

formation@citedelaformation.fr

\* Mise à jour le 23/11/2022



TP assistant manager d'unité marchande

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : TP-assistant-manager-d-unite-marchande

Sommaire



Création en janvier 2023

# CONSEILLER DE VENTE

NOUVEAU

## TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4

### OBJECTIFS

Avec votre équipe, vous serez conseiller de vente et vos missions concerneront :

- Exercer son activité dans un environnement commercial omnicanal.
- Assurer la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels.
- Prendre en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet.
- Participer à la tenue, à l'animation du rayon et contribue aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.
- Réceptionner ou participer à la réception des marchandises.
- Mettre en valeur les produits en promotion et les nouveautés.
- Suivre les préconisations d'implantation pour créer l'ambiance appropriée afin de développer les ventes.

### POURSUITE D'ÉTUDES

- Titre professionnel Manager d'Unité Marchande
- BTS Management Commercial Opérationnel

### ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

- Conseiller clientèle
- Vendeur expert
- Vendeur conseil
- Vendeur technique
- Vendeur en atelier de découpe
- Vendeur en magasin
- Magasinier vendeur
- Conseiller clientèle



Certifié par le  
Ministère du travail, de  
l'emploi et de l'Insertion

**SUR  
1 AN**  
1 SEMAINE CFA  
3 SEMAINES  
ENTREPRISE

### CONDITIONS D'ADMISSION

- Être titulaire d'un diplôme ou un titre professionnel de niveau 3 (CAP-BEP)

### Prérequis exigés :

Dynamisme, sens du contact et des responsabilités, organisation, capacité d'initiatives et réactivité.

### CONTRAT

APPRENTISSAGE



Jeune de  
16 à 29 ans

### CALENDRIER

Période de formation d'octobre à juillet.  
Nous consulter pour les prochaines dates de session.

### DURÉE

490 heures / an

### TARIF

1/ en alternance : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.  
2/ financement personnel : nous contacter.

[www.facmetiers91.fr](http://www.facmetiers91.fr)



# TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE



## CONTENU DE FORMATION

### BLOC 1 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

### BLOC 2 Vendre et conseiller le client en magasin

- 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

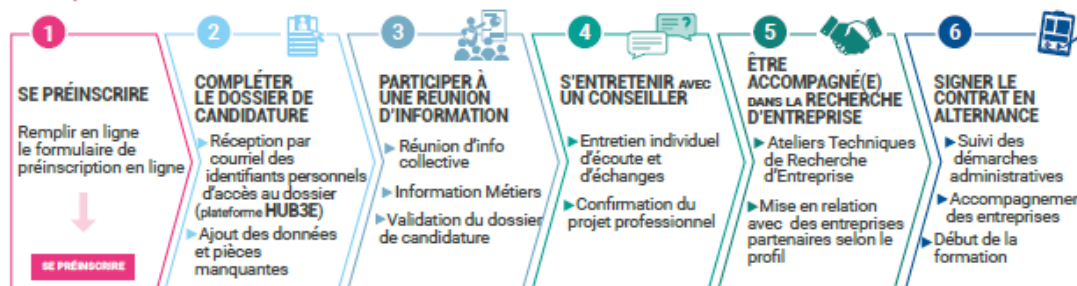
### BLOC 3 Modules complémentaires

- Les règles d'hygiène et de sécurité au travail
- Informatique commerciale
- Les mécanismes économiques d'une unité marchande
- Dossier Professionnel

## Lieu d'exercice de l'activité

Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, grandes et moyennes surfaces spécialisées, grands magasins, boutiques, magasins de proximité, négoce interentreprises, commerce de gros, ...

## Inscription sur [www.facmetiers91.fr](http://www.facmetiers91.fr)



délai d'accès : 3 semaines entre la préinscription et l'admission de la candidature

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique

- Présentiel  
 Distanciel synchrone  
 Distanciel asynchrone

## ÉVALUATION

- Contrôle continu  
 Examen blanc  
 Contrôle en Cours de Formation  
 Mises en situation  
 Mémoire / soutenance  
 Positionnement  
 Examen final ponctuel

## HANDICAP

Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite. Accès à la formation et adaptation : contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

## MODALITÉS D'OBTENTION

- Diplôme accessible sous forme globale pour les candidats issus de la voie de l'apprentissage.
- Diplôme accessible sous forme progressive par capitalisation de blocs de compétences pour les candidats individuels ou issus de la formation professionnelle et de la VAE.



**MÉTIERS :** Concepteur vendeur de cuisines | Concepteur vendeur d'aménagement intérieur

### OBJECTIF & SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel permettant au stagiaire d'exercer le métier de concepteur vendeur de cuisines et aménagement intérieur en toute autonomie :

- ✓ Accueillir et conduire une découverte des besoins des clients
- ✓ Elaborer un projet de cuisine / aménagement intérieur adapté aux besoins des clients
- ✓ Présenter, négocier et vendre un projet de cuisine / aménagement intérieur
- ✓ Réaliser le suivi de la mise en œuvre du projet de cuisine / aménagement intérieur en lien avec les clients et les partenaires concernés
- ✓ Mettre en valeur des produits et des services au sein de la salle d'exposition
- ✓ Assurer le suivi de son activité commerciale

### CONTENU DE LA FORMATION

La formation s'articule en 5 blocs de compétences :

**Bloc 1 : Accueil et découverte des besoins clients**

Accueil et présentation // Connaissance de l'électroménager // Connaissance technique du mobilier // Découverte

**Bloc 2 : Élaboration d'un projet de cuisine / aménagement intérieur**

Technique de dessin // Perspectives et décors // Cuisine intégrée // Étude technique // Droit commercial

**Bloc 3 : Négociation et vente d'un projet de cuisine / aménagement intérieur**

Prendre la parole avec aisance // Argumentation // Concrétisation // Perfectionner ses ventes

**Bloc 4 : Suivi de la mise en œuvre du projet de cuisine / aménagement intérieur**

Partenaires et sous-traitants d'un chantier // Devis, chiffrage, commande // Suivi de chantier

**Bloc 5 : Mise en œuvre de plans d'actions et suivi de son activité commerciale**

Evolution de l'aménagement de l'habitat // Participer à l'atteinte des objectifs de vente // Le digital au service du commerce

### MODALITÉS D'ORGANISATION

<b>NIVEAU D'ACCÈS</b>	Niveau 3, 4 et 5 : secteurs Commerce, Arts Appliqués, Menuiserie, Agencement ... OU expérience professionnelle de l'activité
<b>VALIDATION</b>	Certificat de Qualification Professionnelle, code RNCP 32074, suivant 5 blocs de compétences.
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	Livret d'évaluation, étude de cas, QCM, mises en situations professionnelles (en entreprise et en formation), dossier professionnel et entretien d'évaluation.
<b>STATUT</b> Tarif : 15 à 18€/heure	Contrat de professionnalisation CPF de transition professionnelle (remplace le CIF), Dispositif Pro A ou salarié en formation continue
<b>CONTRAT</b>	10 mois, 385 heures   Démarrage de la formation : <b>Octobre</b>
<b>ALTERNANCE</b>	11 semaines de formation suivant l'alternance variable de : 1 semaine au centre de formation, 3 semaines en entreprise
<b>MODALITÉS</b>	Apports notionnels avec mises en situation et travaux pratiques, jeux de rôle. Utilisation de la matériauthèque, des plateaux techniques, visite d'entreprises.
<b>ACCESSIBILITÉ</b>	Le site NOVÉHA est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours.



OCT 2022



noveha.fr

AFPIA : concepteur vendeur

Sommaire





**MÉTIER :** Vendeur conseil | Vendeur magasin | Responsable d'équipe commerciale | Responsable de magasin

### OBJECTIF & SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel permettant au stagiaire d'exercer le métier de Vendeur Conseil en équipement du foyer en toute autonomie :

- ✓ **Présenter les services** et être garant des valeurs du magasin ou de l'enseigne
- ✓ **Conseiller, vendre les produits et services** du magasin d'équipement du foyer
- ✓ **Gérer et animer son espace de vente** conformément aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur et dans les règles de fonctionnement du magasin ou de l'enseigne
- ✓ **Concevoir un projet d'aménagement complet** et le suivre jusqu'à sa mise en œuvre

### CONTENU DE LA FORMATION

La formation s'articule en 4 blocs de compétences :

#### Bloc 1 : Gestion de la relation client en magasin d'équipement du foyer

Accueil et présentation du magasin, de l'enseigne // Législation commerciale et politique commerciale du magasin, de l'enseigne // Connaissance des services internes et externes du magasin // Prendre la parole avec aisance // Réclamations et litiges clients, fidélisation de la clientèle

#### Bloc 2 : Vendre une solution pour l'équipement du foyer

Découverte des besoins clients // Connaissance des produits en équipement du foyer // Proposition commerciale (produits/services et produits complémentaires) // Argumentation de son offre et traitement des objections // Concrétisation // Encaissement et prise de congé

#### Bloc 3 : Tenir et animer une surface de vente

Implantation d'un espace de vente // Règles d'hygiène et de sécurité // Opérations commerciales et animations de la surface de vente // Gestion et tenue des stocks // Réception des marchandises et passage de commande produits // Participation à l'atteinte des objectifs de vente // Veille produit, concurrentielle, tendances en équipement du foyer

#### Bloc 4 : Elaborer et suivre un projet pour l'équipement du foyer

Technique de dessin // Concevoir un projet d'aménagement // Mise en ambiance // Partenaires et sous-traitants d'un chantier // Devis, chiffrage, commande // Suivi et réception de chantier

### MODALITÉS D'ORGANISATION

<b>NIVEAU D'ACCÈS</b>	Niveau 3, 4 et 5 : secteurs commerce, arts appliqués, menuiserie, agencement ; OU expérience professionnelle de l'activité
<b>VALIDATION</b>	Certificat de Qualification Professionnelle, suivant 4 blocs de compétences.
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	Livret d'évaluation, QCM, études de cas, mises en situation professionnelle et entretiens, présentation de dossier professionnel.
<b>STATUT</b> Tarif : 15 à 18€/heure	Contrat de professionnalisation CPF de transition professionnelle (remplace le CIF), Dispositif Pro A ou salarié en formation continue
<b>CONTRAT</b>	12 mois, 280 heures   Démarrage de la formation : Octobre
<b>ALTERNANCE</b>	16 regroupements de 3 à 2 jours par semaine au centre de formation
<b>MODALITÉS</b>	Déductive : apports notionnels, exercices pratiques, étude de cas et mise en situation. Inductive : travail sur planche et sur logiciel, jeux de rôle et analyses.
<b>ACCESSIBILITÉ</b>	Le site NOVÉHA est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours.



OCT 2022

AFPIA : vendeur-conseil-en-equipement-du-foyer

Sommaire



**MÉTIER** : Vendeur-agenceur | Responsable d'équipe commerciale

### OBJECTIFS

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel permettant à l'apprenant d'exercer le métier de vendeur-agenceur de cuisine, salle de bains et rangement.

### SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- ✓ Maîtriser les fonctions vente, conseil et agencement dans leur globalité
- ✓ Elaborer sur logiciel 3D et à main levée des plans d'implantation et techniques
- ✓ Intégrer les contraintes techniques, normatives liées au métier et aux produits
- ✓ Gérer le projet et suivre le chantier d'agencement, de la conception à la livraison
- ✓ Assurer une veille concurrentielle, commerciale et informationnelle
- ✓ Développer et fidéliser la clientèle


### CONTENU DE LA FORMATION

**Bloc de compétences 1 : Conseiller et vendre en phygital un projet de cuisine, salle de bains et rangement**  
Accueillir le client, découvrir les motivations et attentes du client, argumenter, négocier, conclure la vente dans le cadre d'un projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement.

**Bloc de compétences 2 : Concevoir et agencer un projet de cuisine, salle de bains et rangement**  
Réaliser l'étude technique du projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement, concevoir le projet, choisir les tendances et matières, traduire graphiquement le projet.

**Bloc de compétences 3 : Suivre la réalisation d'un chantier d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement**  
Gérer le dossier de projet d'agencement du client, préparer le suivi du chantier, gérer la relation client.

### MODALITÉS D'ORGANISATION

<b>NIVEAU D'ACCÈS</b>	Certification de niveau 3 minimum avec une recommandation sur les secteurs Commerce, Arts appliqués, Agencement, Menuiserie.	<b>Taux de réussite à l'examen = 94%</b> (promo 2021/2022) 
<b>VALIDATION</b>	Certification professionnelle RNCP 37051 de niveau 4 - suivant 3 blocs de compétences ; ou via le dispositif VAE : Validation des Acquis de l'Expérience (1)	
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	Contrôle des acquis pendant et à la fin de chaque séance (études de cas, mises en situation, QCM...) Epreuves à mi-parcours (CCF) et examen final - épreuves orales, pratiques et production écrite (dossier de soutenance).	
<b>STATUT</b> Tarif : 15 à 18€/heure	Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, CPF de transition professionnelle, Dispositif Pro A ou salarié en formation continue	
<b>CONTRAT</b>	12 mois, 570 heures   Démarrage de la formation : Octobre	
<b>ALTERNANCE</b>	18 semaines au centre de formation. Alternance : variable début/fin de formation (2 semaines sur 4, à 1 semaine sur 4)	
<b>METHODES MOBILISEES</b>	Apports théoriques et mises en situation pratiques (études de cas, sketches de vente, travaux pratiques, travaux de recherche, exposés, mise en application...). Travail sur planche à dessin et logiciel 3D.	
<b>ACCESSIBILITE</b>	Le site NOVÉHA est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours.	

(1) Qu'est-ce que la VAE ? Cette formation est une certification professionnelle - en cours de renouvellement - pour laquelle l'AFPIA propose un dispositif de validation des acquis de l'expérience. La VAE s'adresse à toute personne justifiant d'une expérience professionnelle significative en rapport avec la certification visée. Cette expérience lui permettra d'obtenir la dispense d'unités et/ou de blocs de compétences entrant dans la composition du titre, voire de l'obtenir en totalité par ce biais. Pour toute information (conditions, accompagnement, résultats...) nous contacter pour un rendez-vous individuel.

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

*Lieux de formation en France :*

ONISEP : [vendeur-agenceur-de-cuisine-salle-de-bains-et-rangement](#)

[Sommaire](#)

La bourse de l'apprentissage et de l'alternance  
en Nouvelle-Aquitaine met en relation candidats  
et employeurs...

<https://www.cmonalternance-na.fr/>



FIN

