

BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal - TP CV

GRETA Midi-Pyrénées nord

Certifiante

Formation continueformation entièrement présentielleRNCP37098BLOCOM0005GFT

Ville	Albi
Lieu de formation	Lycée Bellevue
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	336h - 35h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du CPF, Tout public
Modalité d'entrée et sortie	Entrée et sortie permanente
Financement	Etat - MCF - Caisse des dépôts

Maîtrisez toutes les étapes de la relation client, de l'accueil à la fidélisation, pour conseiller efficacement, développer les ventes et offrir une expérience client de qualité sur tous les canaux.

Objectifs

Maîtrisez toutes les étapes de la relation client, de l'accueil à la fidélisation, pour conseiller efficacement, développer les ventes et offrir une expérience client de qualité sur tous les canaux.

Contenu

Certification préparée

Conseiller de vente – RNCP37098

Résultats attendus complémentaires

Ce bloc développe les techniques relationnelles et commerciales nécessaires pour conseiller, vendre et fidéliser les clients tout au long d'un parcours d'achat physique ou digital.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Passage et obtention de la certification,
Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Maîtriser les savoirs de base
- Etre mobile

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal		RNCP37098BC02

Contenu de la formation

Description

- Accueil et posture professionnelle
- Communication commerciale
- Relation et expérience client
- Découverte des besoins
- Écoute active et questionnement
- Conseil client
- Argumentation commerciale
- Techniques d'entretien de vente
- Traitement des objections
- Conclusion de la vente
- Vente additionnelle et services associés
- Suivi des ventes
- Gestion des réclamations
- Satisfaction et fidélisation client
- Relation client omnicanale
- Outils numériques et réseaux sociaux

Période de stage en entreprise

4 semaines

Planification : continue ou discontinue, selon l'organisation du parcours et les possibilités d'accueil de l'entreprise.

Modalités d'évaluation : rapport ou dossier retraçant les activités et compétences développées en entreprise, complété par une présentation orale et/ou une soutenance devant jury.

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 266 heures
- Total enseignement: 266 heures
- En entreprise: 70 heures
- Total: 336 heures

Rythme

- En journée
- Temps plein

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Travaux pratiques et exercices d'application
- Apprentissage à rythme adapté à chaque apprenant
- Suivi individualisé et accompagnement pédagogique

Moyens pédagogiques

- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Rampe d'accès et bâtiment aux normes pour accueillir des personnes en situation de handicap

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, professionnel

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 7048 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
Etat - MCF - Caisse des dépôts	Public dans le cadre du CPF, Tout public	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Modalités d'admission

Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Fleuriste	D1209
Vendeur / Vendeuse en animalerie	D1210
Vendeur / Vendeuse d'articles de sport et loisirs	D1211
Vendeur / Vendeuse en équipement de la maison	D1212
Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter	D1214

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP37098BC02	Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal	RNCP13620	Vendre et conseiller le client en magasin. RNCP13620BC02 — Correspondance totale

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée Bellevue – Albi

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Rampe d'accès et bâtiment aux normes pour accueillir des personnes en situation de handicap

Transport et accès au site : Bus de ville - Lignes E - R et G - Arrêt : Teyssier

Restauration et espace repas : Self service

Possibilité d'hébergement : Pas de possibilité

Contact

Davy Lagrange
 Directeur(trice) opérationnel(le)
 0666374638
 davy.lagrange@mongreta.fr

Référent handicap

Virginie Seghetto
 0757000910
 virginie.seghetto@mongreta.fr

Informations légales

Rncp : RNCP37098

Date de publication : 25-11-2022 00:00

Date d'échéance de la certification : 25-01-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098>

Formacode : 34502

Certifinfo : 114207

Rome : D1209, D1210, D1211, D1212, D1214

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 5 octobre 2026 au 7 avril 2028	Entrées et sorties permanentes	Inscription ouverte

Tout savoir sur GRETA Midi-Pyrénées nord

Premier organisme de formation spécialisé dans la formation professionnelle et continue. Organisme certifié qualité EDUFORM – QUALIOPI au titre de la catégorie d'action : Formation Continue.