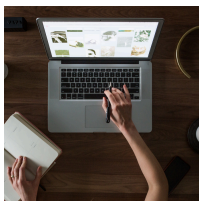


→ BIENVENUE

FORMATION "CONSEILLER VENTE" RNCP 37098

DÉLIVRÉ PAR LE MINISTÈRE DU TRAVAIL DU
PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION, DATE DE
PARUTION LE 13-10-2022





1 L'organisation de la formation



2 Tarifs et contact



3 Le programme



4 Accessibilité



5 Condition Générale de vente

Livret d'accueil

SOMMAIRE

L'ORGANISATION DE LA FORMATION



Public :

Tout public, personne en reconversion professionnelle, personne en situation de handicap, personne en recherche d'emploi

Prérequis :

- Maîtrise du français écrit et oral
- Avoir une expérience significative dans le domaine commercial

Durée de formation :

550 heures (Le rythme est adossé à votre calendrier d'alternance) en formation par apprentissage, et 150h de suivi pédagogique, 550H (soit 5H/jour sur 5 mois) en formation continue.

Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06 24 59 39 99 ou par email : contact@lansry-consulting.fr

Moyen et modalité :

Distanciel. Alternance de théorie et de cas pratiques

À l'issue de la période de formation le stagiaire aura un certificat de réussite délivré par l'organisme de formation, et pourra être inscrit à la certification s'il remplit les critères : Toutes les ECF rendues, le dossier professionnel rédigé et validé par l'organisme de formation.

L'ORGANISATION DE LA FORMATION

Moyens Techniques :

Espace individuel de formation sur la plateforme Teachizy dont l'accès est donné après l'inscription et la complétion du dossier administratif de l'apprenant

Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les apprenants est effectué selon les modalités suivantes :

Modalité d'évaluation de formation :

- Des études de cas (écrit individuel)
- Quizz, mise en situation
- Des évaluations en cours de formation (à la fin de chaque modules)
- Rédaction d'un dossier professionnel pour le passage de la certification

Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué. Le stagiaire a ensuite 5 mois pour venir à bout de la formation continue





Évaluation du besoin :

Avant l'entrée en formation, un entretien de positionnement est réalisé pour :

- Identifier le niveau initial du candidat.
- Valider l'adéquation entre son projet et la formation.
- Définir un parcours individualisé si nécessaire.

L'examen final :

L'évaluation finale est réalisée par un centre certificateur agréé, externe à l'organisme de formation. Elle comprend :

- Une mise en situation professionnelle.
- Un dossier professionnel (DP).
- Un entretien final avec le jury.
- Une évaluation des compétences via l'ECF (Évaluation en Cours de Formation).

Le Prix :

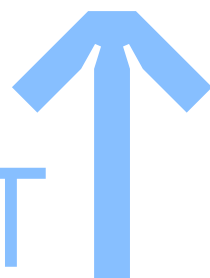
Selon le NPEC en alternance, 4900€ en formation continue.

Contact :

Mail : contact@lansry-consulting.fr / 06 24 59 39 99

En cas de problème vous pouvez joindre le support : perrine.lesbarreres@lansry-consulting.fr

TARIFS ET CONTACT



PROGRAMME DE FORMATION

BLOC 1 : CONTRIBUER À L'EFFICACITÉ COMMERCIALE D'UNE UNITÉ MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICAANA

MODULE 1 : Immersion Professionnelle

- Métier & Secteurs : Missions, posture d'expert et diversité des points de vente.
- Profils de Vendeurs : Du conseiller clientèle au vendeur expert technique.
- Omnicanalité : Principes de l'interconnexion magasin/web (Drive, Click & Collect).

MODULE 2 : Numérique & Citoyenneté

- IA & Bureautique : IA appliquée au conseil, maîtrise d'Office (Word, Excel, PPT) et outils collaboratifs.
- Valeurs de la République : Droits, devoirs et égalité professionnelle.
- Identité Numérique : RGPD, e-réputation et usage responsable des réseaux.

MODULE 3 : Veille Commerciale

- Recherche & Analyse : Sources numériques, étude de la concurrence et des tendances.
- Transition Écologique : Intégration des lois AGECL et Climat dans la veille.
- Partage de l'info : Classification et diffusion collaborative des données.



PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 4 : Flux & Logistique

- Réception & Préparation : Contrôle des marchandises, étiquetage, antivolage et commandes Web.
- Stocks : Suivi des flux via outils numériques et inventaires.
- Santé & Sécurité : Gestes et postures (TMS) et sécurité des biens/personnes.

MODULE 5 : Merchandising

- Implantation : Maintenance du rayon, planogrammes et mise en valeur des promotions.
- Expérience Client : Harmonie visuelle, signalétique et accessibilité (handicap).
- Optimisation : Analyse de l'impact visuel et propositions d'amélioration.

MODULE 6 : Analyse de la Performance

- Pilotage : Utilisation du CRM et analyse des indicateurs clés (écarts objectifs/réels).
- Reporting : Rédaction de comptes-rendus contextualisés pour la hiérarchie.
- Stratégie : Proposition de plans d'action correctifs et auto-évaluation.



PROGRAMME DE FORMATION

BLOC 2 : AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

MODULE 7 : Image de Marque

- Ambassadeur : Valorisation des valeurs de l'enseigne et communication orale (Pitch).
- Présence Digitale : Animation de profils professionnels et prospection sur les réseaux.
- Codes Pro : Adaptation de la tenue et de la posture au secteur d'activité.

MODULE 8 : Entretien de Vente

- Conduite de la Vente : Découverte des besoins (écoute active), argumentation et négociation.
- Outils & Durabilité : Démonstrations sur tablettes et arguments d'économie circulaire.
- Inclusion : Accueil spécifique du handicap et anglais commercial (Niveau A1).

MODULE 9 : Suivi de la Relation

- Suivi Opérationnel : Gestion des commandes, livraisons et mise à jour des dossiers clients.
- SAV & Litiges : Traitement des réclamations avec neutralité et interface services internes.
- Communication Continue : Information régulière du client sur l'avancement de son dossier.



PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 10 : Fidélisation

- Personnalisation : Analyse de l'historique d'achat pour des offres ciblées.
- Animation : Newsletters, blogs et invitations aux événements commerciaux.
- Reconquête : Détection et relance des comptes inactifs via gestes commerciaux adaptés

CAP CERTIFICATION

- comment rédiger son dossier professionnel
- REAC
- REV

OBJECTIF EMPLOI

- Réussir son CV
- Réussir sa recherche d'emploi
- Réussir son entretien
- Contacts utiles

Citoyenneté et Valeurs de la République

- Être citoyen en France en 2026
- Égalité Homme-Femme dans le milieu professionnel
- Citoyenneté Numérique



ORGANISATION DE LA CERTIFICATION

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Participer à la gestion des flux marchands 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	02 h 00 min	En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. La mise en situation comporte cinq parties : 1. Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives : - au traitement de la réception de marchandises - à la préparation d'une opération promotionnelle Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client. 2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury. 3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits. 4. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit". 5. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			L'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique. Pendant 15 minutes, il questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord et de son plan d'actions. Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat rédige une note de synthèse destinée à son supérieur hiérarchique. La note résume les échanges relatifs à l'analyse du tableau de bord et du plan d'actions. Le candidat transmet la note au jury.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Mettre en œuvre la démarche de prospection Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image Assurer une veille professionnelle et commerciale Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité Fidéliser en consolidant l'expérience client	01 h 10 min	Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique. En amont de l'examen, le candidat conçoit : - un diaporama ; - cinq fiches techniques de produits et ou de service. Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches techniques de produits ou de services.
Entretien final		00 h 10 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 h 00 min	

ACCESSIBILITÉ

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de Lansry Consulting en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, Lansry Consulting a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de Lansry Consulting, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

Handicap :

Toutes les formations dispensées à Lansry Consulting sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Référent Handicap Lansry Consulting : Ady Lansry adylansry@lansry-consulting.fr

Coordonnées des partenaires handicap :

AGEFIPH Délégation Régionale Auvergne-Rhône-Alpes

- Adresse : 168 Avenue Thiers, 69006 Lyon
- Téléphone : 0 800 11 10 09 (Service & appel gratuits)
- Email : auralp@agefiph.asso.fr
- Site web

MDPH Métropole de Lyon (MMPH)

- Adresse : 23 rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon
- Téléphone : 04 37 41 55 55
- Email : mmph@grandlyon.com
- Site web

CAP EMPLOI

- Adresse : 64 Rue de la Pyramide, 69008 Lyon
- Téléphone : 04 78 77 05 50
- Email : accueil@capemploi69.org
- Site web

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Organisme de formation Lansry Consulting

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités et conditions dans lesquelles Lansry Consulting propose et dispense des actions de formation professionnelle, conformément aux dispositions du Code du travail.

Toute inscription à une formation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client ou le stagiaire.

Article 2 – Identification de l'organisme de formation : Lansry Consulting

Organisme de formation professionnelle

SIRET : 98302448000011

Responsable pédagogique : Perrine Lesbarreres

Contact : contact@lansry-consulting.fr

Article 3 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des formations proposées par Lansry Consulting, quel que soit :

- le mode de formation (présentiel, distanciel, hybride),
- le type de public (particulier, salarié, demandeur d'emploi, entreprise).

Les formations par apprentissage font l'objet de dispositions spécifiques décrites à l'article 13.

Article 4 – Modalités d'inscription

L'inscription à une formation devient définitive après :

- validation de l'adéquation du besoin (entretien de positionnement),
- réception du dossier d'inscription complet,
- signature de la convention ou du contrat de formation,
- respect du délai légal d'accès à la formation.

Lansry Consulting se réserve le droit de refuser une inscription si les prérequis ne sont pas remplis.

Article 5 – Tarifs

Les tarifs des formations sont indiqués en euros nets de taxes (TVA non applicable – article 261-4-4° du CGI).

Le prix inclut :

- l'accès aux contenus pédagogiques,
- l'accompagnement pédagogique,
- les évaluations prévues au programme.

Les frais annexes (examen, déplacements, équipements spécifiques...) ne sont pas inclus sauf mention contraire.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Article 6 – Modalités de paiement

Sauf dispositions particulières :

- le paiement s'effectue selon l'échéancier défini dans la convention ou le contrat,
- tout retard de paiement pourra entraîner la suspension de l'accès à la formation.

Aucun certificat, attestation ou dossier ne pourra être délivré tant que la situation financière n'est pas régularisée.

Article 7 – Financements

Les formations peuvent être financées :

- à titre personnel,
- par un employeur,
- par un organisme financeur (CPF, OPCO, etc.).

Lansry Consulting ne saurait être tenue responsable en cas de refus de prise en charge par un financeur.

Article 8 – Droit de rétractation (particuliers)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le stagiaire particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat de formation, sauf démarrage anticipé de la formation avec accord écrit.

Article 9 – Annulation, report et abandon

Annulation avant le début de la formation

Toute annulation doit être notifiée par écrit.

Les conditions financières applicables sont précisées dans la convention ou le contrat.

Abandon en cours de formation

En cas d'abandon, la formation réalisée reste due au prorata des heures effectuées, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Article 10 – Obligations du stagiaire

Le stagiaire s'engage à :

- suivre la formation avec assiduité,
- respecter le règlement intérieur,
- adopter un comportement respectueux,
- utiliser les ressources pédagogiques de manière conforme.

Toute fraude ou plagiat pourra entraîner une exclusion.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Article 11 – Responsabilités

Lansry Consulting s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la formation. Sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de :

- force majeure,
- défaillance technique indépendante de sa volonté,
- mauvaise utilisation des outils par le stagiaire.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, diffusion ou utilisation sans autorisation écrite est strictement interdite.

Article 13 – Dispositions spécifiques à l'apprentissage

Les formations dispensées dans le cadre de l'apprentissage sont régies par :

- le Code du travail,
- le contrat d'apprentissage,
- les règles propres au financement de l'apprentissage.

Aucun frais de formation n'est facturé à l'apprenti.

Article 14 – Données personnelles (RGPD)

Les données personnelles sont collectées uniquement pour la gestion administrative et pédagogique.

Conformément au RGPD, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression.

Article 15 – Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à Lansry Consulting.

Une réponse sera apportée dans un délai raisonnable, selon la procédure interne de traitement des réclamations.

Article 16 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

À défaut, le tribunal compétent sera celui du siège de l'organisme de formation.