

## Développer les relations et les ventes en magasin

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Commercial**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **241w**, **312**, **313w**

Code(s) ROME : **G1703**, **G1101**, **D1404**, **D1403**, **D1408**

Formacode : —

Date de création de la certification : **13/01/2014**

Mots clés : **commercial**, **Boutique**, **Magasin**, **vente**

### Identification

Identifiant : **3381**

Version du : **22/02/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **NA**

Non formalisé :

- [Un service client de qualité rime avec la fidélisation :](#)
- [Article réalisé avec - Olivier Jacob pour Relation Client Mag.fr](#)
- [Les entreprises françaises peuvent encore progresser en relation client](#)

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

La certification a pour objectifs de permettre au candidat la maîtrise des éléments suivants :

Maitriser la prospection et la conduite d'un entretien de vente.

S'adapter à la culture et la personnalité de son interlocuteur

Réussir l'accueil et la vente en boutique

Maitriser les différentes étapes de la vente BtoC

#### Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification est constituée des compétences suivantes :

Prospecter de nouveaux clients par des canaux multiples.

Organiser son temps, ses informations et définir ses objectifs prioritaires.

Utiliser les réseaux sociaux dans son activité.

Accueillir et conseiller le client en point de vente.

Analyser le besoin du client afin de proposer une réponse adaptée.

Réaliser et conclure l'entretien de vente grâce à des techniques d'influence.

### Public visé par la certification

- Salariés
- Indépendants
- Autoentrepreneurs
- Demandeurs d'emploi

Gérer la relation client avec les différentes formes de vente en boutique.  
Identifier la personnalité de l'autre pour s'adapter à la psychologie, au besoin du client.  
Vendre et adapter sa posture en fonction de la culture de son interlocuteur.

## *Modalités générales*

**La formation a une durée** de 8 jours, modulables en fonction du positionnement et des compétences du candidat.

**Lieu de la formation** : Dans les locaux d'Inéa Conseil, chez l'entreprise cliente ou dans une salle de formation externe.

## **Programme de formation**

La formation est constituée de 2 modules :

Les fondamentaux de la vente

Vente en magasin / BtoC

Inéa Conseil met également une application pédagogique à disposition des candidats comprenant des quizz, des vidéos, des fiches de bonnes pratiques.

## **Les activités suivantes composent la certification :**

Prospection (réelle et/ou avec les réseaux sociaux).

Entretien de vente (création de la relation client, etc.).

Utilisation des réseaux sociaux

S'adapter à la personnalité et à la culture de son interlocuteur

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Professionalisation de sa démarche commerciale.

Acquisition de méthodes d'efficacité commerciale.

Montée en compétences, contribution à sa mobilité interne et son employabilité.

Pérennisation de l'activité.

Personnalisation de la relation en fonction du client et de ses besoins.

Capacité à communiquer avec des interlocuteurs de différentes cultures et personnalités.

Gestion des conflits et réclamations clients.

### *Pour l'entité utilisatrice*

Augmentation de l'efficacité et de la productivité des collaborateurs.

Augmentation du chiffre d'affaire.

Amélioration de la relation et de la satisfaction client.

Anticipation de la montée en concurrence en professionnalisant ses équipes.

Capacité d'accueil et de satisfaction d'une clientèle internationale

## Evaluation / certification

### *Pré-requis*

Pour accéder à la certification, le candidat doit avoir suivi la formation ou détenir un niveau équivalent.

Centre(s) de  
passage/certification

## Compétences évaluées

L'ensemble des compétences sont évaluées.

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

Absence de niveaux

- Inéa Conseil
- Au sein de l'entreprise cliente
- Salle de réunion externe

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle : oui**

Étendue de la certification partielle :

Le candidat doit valider l'un des deux blocs de compétences.

Durée de validité des composantes acquises :

Permanente

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

5 ans

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de réussite remis au candidat, mentionnant l'intitulé «

Développer les relations et les ventes en magasin », la date de sa réalisation, le nom du certificateur et celui du titulaire de la certification avec leurs signatures.

## Plus d'informations

### Statistiques

Sur les trois dernières années, plus de 800 candidats ont suivi tout ou partie de la formation menant à la certification proposée par Inéa Conseil :

2014 - 66 participants

2015 - 210 participants

2016 - 535 participants

### Autres sources d'information

<http://www.ineaconseil.fr/>