

Recrutement Inclusif & Engagé

PROGRAMME CONSEILLER CLIENT POLYVALENT

Retail • Beauté • Mode

Le métier de Conseiller Client Polyvalent



FORMATION

400 heures
Rythme : 35h / semaine



RÉMUNÉRATION

100 % Financée
(France Travail)



LIEU

Île-de-France



CONTRAT À L'ISSUE

CDD ou CDI



LE RÔLE

Ambassadeur de la relation client, il accompagne le visiteur tout au long de son parcours, du diagnostic de ses besoins jusqu'à la finalisation de l'acte d'achat, tout en garantissant l'attractivité du point de vente.



LES MISSIONS CLÉS

Maîtrise des étapes de la vente : accueil, découverte des besoins, argumentation et conclusion
Développement de la vente additionnelle et mise en œuvre des programmes de fidélité
Gestion complète de l'encaissement et procédures de service après-vente (retours, échanges)
Apprentissage approfondi des gammes de produits (bio, éco-responsables, éthiques)
Techniques de réassort et maintien de la tenue irréprochable du point de vente
Valorisation des produits selon les règles du merchandising de l'enseigne



INFORMATIONS PRATIQUES



Formation immersive avec
mise en situation réelle



Phase pratique en magasin pour valider
les compétences en situation réelle.



Accompagnement individualisé
tout au long du parcours



PROFIL & PRÉREQUIS

Public : Personnes en recherche d'emploi (inscriptions France Travail),
Profils allophones (niveau B2 conseillé) ou francophones.
Intérêt : Forte appétence pour la relation client, la vente et l'univers du commerce inclusif.
Expérience : Aucune expérience préalable en commerce n'est obligatoire.
Savoir-être : Excellente présentation, aisance relationnelle et capacité à travailler en équipe.

Programme formation - Conseiller Client Polyvalent

1

TECHNIQUES DE VENTE ET CONSEIL EXPERT

- Maîtrise des étapes de la vente : accueil, découverte des besoins, argumentation et conclusion.
- Développement de la vente additionnelle et mise en œuvre des programmes de fidélité.
- Gestion complète de l'encaissement et procédures de service après-vente (retours, échanges).

2

EXPERTISE PRODUIT ET MERCHANDISING DE SÉDUCTION

- Apprentissage approfondi des gammes de produits (bio, éco-responsables, éthiques).
- Techniques de réassort et maintien de la tenue irréprochable du point de vente.
- Valorisation des produits selon les règles du merchandising de l'enseigne.

3

COMMUNICATION INCLUSIVE ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Maîtrise du français professionnel appliqué à la vente et au conseil client.
- Gestion du stress et des situations interculturelles ou complexes en magasin.
- Intégration des valeurs d'inclusion et d'écologie de La Beauté du Monde.

4

IMMERSION PROFESSIONNELLE

- Phase pratique en magasin pour valider les compétences en situation réelle.



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance entre apports théoriques et mises en pratique
Mises en situation réelles de vente
Jeux de rôles et simulations client. Immersion en magasin
Accompagnement individualisé tout au long du parcours



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Jeux de rôles : Simulations de scénarios de vente et de gestion de réclamations avec évaluation de la posture.

QCM de connaissances : Tests réguliers sur les fiches produits, les procédures d'hygiène et les techniques de caisse.

Action de formation en situation de travail : Évaluation des compétences techniques et comportementales par le tuteur durant l'immersion.

Bilan de fin de parcours : Entretien de validation avec un référent pédagogique



ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.
Aménagements possibles selon les besoins et les situations.



INSERTION PROFESSIONNELLE

Insertion rapide en entreprise à l'issue du parcours.



LA BEAUTÉ DU MONDE INCLUSIVE

La Beauté du Monde Inclusive accompagne les talents vers l'emploi à travers des parcours adaptés aux besoins des entreprises du retail.

ENVIE DE RECRUTEZ OU DE VOUS FORMEZ ?

Contactez-nous pour
en savoir plus?

