

Noveris Formation

Plan d'Intégration

TP - Conseiller de vente

BAC



Votre Plan d'Intégration

- * Introduction
- * le cadre de l'apprentissage
- * Congés et temps de travail
- * Devoirs de l'apprenti
- * Processus de certification

Contenu de formation

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

2. 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

L'alternance

Le rythme de formation alternant sur une durée de 12 mois.

- En entreprise : 4 jours par semaine, où l'alternant appliquera les enseignements théoriques dans des situations réelles de travail.
- En formation : 1 jour par semaine (Lundi), dédié aux cours théoriques et à l'acquisition de nouvelles compétences.

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

Assurer une veille professionnelle et commerciale :

Suivre l'actualité du secteur, des produits et services offerts par l'unité marchande et ses concurrents.

Analyser les performances des produits et identifier les tendances du marché.

Participer à la gestion des flux marchands :

Réceptionner et contrôler les marchandises à leur arrivée.

Organiser la mise en rayon des produits selon les règles de merchandising et assurer la rotation des produits.

Effectuer la préparation des commandes clients et gérer les retours.

Contribuer au merchandising :

Mettre en place les produits en suivant les plans de merchandising.

Installer les supports de communication (affiches, PLV) et organiser les promotions et les nouveautés.

Assurer la visibilité et l'attractivité des produits en rayon.

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte :

Utiliser des outils d'analyse pour suivre les ventes et la performance des rayons.

Présenter les résultats, identifier les écarts par rapport aux objectifs et proposer des actions correctives.

BLOC 2 : Traiter les commandes de produits et les demandes des clients

Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image :

Assurer un accueil chaleureux et personnalisé des clients, en respectant les standards de l'enseigne.

Veiller à la propreté et à l'organisation du point de vente et participer à des actions de communication.

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente :

Identifier les besoins des clients par un questionnement adapté et proposer des solutions adaptées.

Traiter les objections, conclure les ventes et gérer les réclamations clients.

Assurer le suivi de ses ventes :

Gérer les commandes et les livraisons pour assurer la satisfaction client.

Suivre les réclamations et les retours produits, et maintenir un contact post-vente.

Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client :

Mettre en place des actions de fidélisation (cartes de fidélité, promotions spéciales).

Recueillir et analyser les retours clients pour améliorer l'offre et le service, et développer une relation de confiance.

Modalités de la formation

La formation au titre professionnel Conseiller de vente est conçue selon une approche multimodale, combinant différents formats pédagogiques pour répondre au mieux aux besoins des apprenants.

- Modalités pédagogiques :
 - **Classes virtuelles** : Vous participerez également à des sessions en visioconférence, animées en direct par un formateur, permettant des échanges interactifs.
 - **E-learning en autonomie** : Une partie de la formation sera réalisée de manière autonome via la plateforme **NOVERISFORMATION.COM**.
 - Puis vous mettez **votre l'adresse mail**
 - Puis vous **créez votre mots passe** .
 - Puis vous allez dans l'onglet **cours en ligne**

Durée et rythme :

- La formation s'étend sur 12 mois en alternance, avec un rythme de 1 jour (lundi) en formation et 4 jours en entreprise chaque semaine. Toutefois, selon le planning, certaines semaines pourraient être entièrement dédiées aux cours.

Modalités d'évaluations final

Mise en situation professionnelle : 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.

Modalités d'évaluations final



- **Entretien technique : 00 h 30 min**

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.

Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.

- **Questionnement à partir de production(s) : 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 ;

- douze fiches "produit". 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 "produit".

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 55 min



Le cadre du contrat d'apprentissage

Définition

Qu'est-ce que le contrat d'apprentissage ?

- Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail spécifique permettant d'obtenir une qualification reconnue tout en travaillant en entreprise. Il repose sur une alternance entre formation en CFA et emploi en entreprise.

Durée et conditions

- **Durée** : entre 6 mois et 3 ans, selon la formation.
- **Public concerné** : jeunes de 16 à 28 ans (exceptions possibles).
- **Types de diplômes préparés** : CAP, Bac Pro, BTS, Licence, Titre Professionnel, etc.
- **Statut** : L'apprenti est salarié de l'entreprise, donc soumis au Code du travail.



Rémunération et aides financières

Rémunération : salaire progressif selon l'âge et l'année de formation

💡 À savoir :

- Certaines conventions collectives peuvent prévoir une rémunération plus élevée.
- Le salaire de l'apprenti est exonéré d'impôt jusqu'à 6 000€ par an.
- Salaire : L'apprenti perçoit une rémunération calculée en pourcentage du SMIC ou du salaire minimum conventionnel de branche.
 - Ce pourcentage varie en fonction de l'âge de l'apprenti et de l'année d'apprentissage.
 1. Moins de 18 ans : 27% à 53% du SMIC.
 2. De 18 à 20 ans : 43% à 78% du SMIC.
 3. 21 ans et plus : 53% à 100% du SMIC.

Évolution du salaire : La rémunération augmente chaque année d'apprentissage.

Aides financières pour les apprentis :

- Aide au permis de conduire : 500€ pour financer le permis B.
- Aide au logement : via Action Logement (Mobili-Jeune).
- Prime d'activité sous certaines conditions.
- Réductions de transport et autres avantages régionaux.

Congés et temps de travail

Droit aux congés payés

- 5 semaines de congés payés par an, comme tout salarié.

Congés supplémentaires pour examens :

- L'apprenti a 5 jours de congés rémunérés avant ses épreuves (uniquement en dernière année d'apprentissage).
- Ces jours sont destinés à la préparation aux examens.
- Démarches : L'apprenti doit fournir une convocation officielle pour obtenir ces jours.

Temps de travail

- 35 heures par semaine maximum (sauf dérogation).
- Possibilité d'heures supplémentaires.

📌 Règles spécifiques pour les apprentis mineurs

- Pas de travail entre 22h et 6h (secteurs autorisés : hôtellerie, restauration...).
- Pas de travail le dimanche et les jours fériés, sauf exceptions (commerce, boulangerie...).

Protection sociale et sécurité au travail

Protection Sociale :

- o Sécurité sociale : L'apprenti est affilié au régime général de la sécurité sociale et bénéficie des mêmes droits que les autres salariés (couverture maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail).
- o Mutuelle : L'apprenti peut bénéficier de la complémentaire santé de l'entreprise.

Droits en cas de maladie ou d'accident

- Arrêt maladie indemnisé après 3 jours d'arrêt (prise en charge partielle).
- Accident du travail pris en charge dès le 1er jour (même si l'accident survient au CFA).

Droit à la formation en sécurité

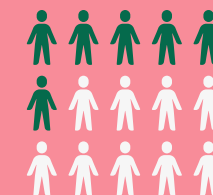
- Les apprentis doivent recevoir une formation aux risques professionnels dans certains secteurs (BTP, industrie...).

Conditions de Travail :

- o Équipements de protection : L'apprenti doit bénéficier des mêmes équipements de protection individuelle que les autres salariés de l'entreprise.
- o Respect des règles : L'apprenti a le droit de travailler dans un environnement respectant les règles de sécurité et d'hygiène.
- 6. Droits syndicaux et représentation :
 - o Participation aux élections : L'apprenti peut participer aux élections des représentants du personnel dans l'entreprise.
 - o Droit de grève : L'apprenti a le droit de grève, comme tout autre salarié.

Devoirs de l'apprenti :

- 1. Assiduité et Présence** : Assiduité : L'apprenti doit suivre avec assiduité les cours au CFA et les périodes de formation en entreprise.
 - o **Respect des horaires** : L'apprenti doit respecter les horaires de travail et de formation.
- 2. Respect des Consignes** : Consignes de travail : L'apprenti doit respecter les consignes de travail données par le maître d'apprentissage et les formateurs du CFA.
 - o **Règlement intérieur** : L'apprenti doit se conformer au règlement intérieur de l'entreprise et du CFA.
- 3. Comportement Professionnel** : **Attitude** : L'apprenti doit adopter un comportement professionnel, respectueux et responsable.
 - o **Confidentialité** : L'apprenti doit respecter la confidentialité des informations de l'entreprise.
- 4. Sécurité et Hygiène** : **Sécurité** : L'apprenti doit respecter les règles de sécurité et utiliser les équipements de protection individuelle mis à disposition.
 - o **Hygiène** : L'apprenti doit respecter les règles d'hygiène de l'entreprise.
- 5. Production de Travail** : **Travail fourni** : L'apprenti doit réaliser les tâches confiées avec sérieux et application.
 - o **Rapports et Devoirs** : L'apprenti doit réaliser les devoirs et rapports demandés par le CFA et l'entreprise.
- 6. Participation aux Évaluations** : **Évaluations** : L'apprenti doit participer aux évaluations organisées par le CFA et l'entreprise.
 - o **Progression** : L'apprenti doit montrer une progression dans les compétences et les connaissances acquises.



Justificatifs et absences en entreprise



Droit à l'absence ?

- L'absence doit être justifiée.
- Un apprenti ne peut pas manquer le travail sans prévenir.

Justificatifs valables :





- Maladie : certificat médical obligatoire.
- Convocation officielle : entretien Pôle emploi, rendez-vous médical.
- Cas exceptionnel : accident, décès familial mariage ..(avec justificatif).

• **Sanctions possibles**

-  Absences injustifiées répétées → Avertissement.
-  Si l'apprenti ne se présente plus → Rupture possible du contrat.
-

Justificatifs et absences en centre de formation

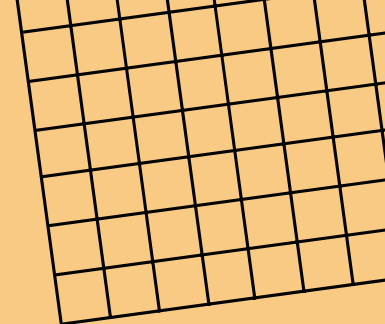
Assiduité obligatoire

- Les cours en CFA sont obligatoires, l'employeur doit libérer l'apprenti.
- Les absences non justifiées peuvent être sanctionnées.
-  **Justificatifs valables :**
-  **Maladie** : certificat médical à transmettre au CFA.
-  **Examen, entretien** : convocation requise.
-  **Autre cas particulier** : situation familiale grave (justificatif à fournir).

Sanctions possibles

- Les CFA doivent signaler les absences injustifiées à l'employeur et aux autorités compétentes.

Pho-Vn
Strength
120 462
Vu
Force
0 145
169 564
0 064



La rupture du contrat d'apprentissage

Rupture en période d'essai (45 jours en entreprise)

-  Possible sans motif particulier.
-  Lettre écrite recommandée à l'autre partie.




Rupture après 45 jours

Uniquement en cas de :



- Accord entre apprenti et employeur.
- Faute grave de l'apprenti.
- Inaptitude médicale.
- Reprise d'études ou changement d'orientation.

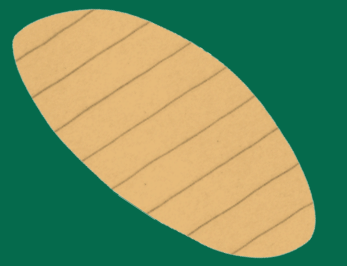
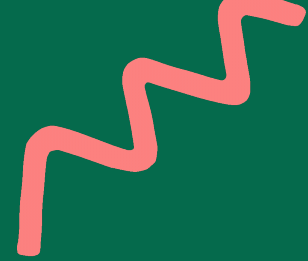
Que faire en cas de conflit en entreprise ?

 Problèmes courants :

-  Non-paiement du salaire.
-  Mauvais traitement ou harcèlement.
-  Missions non conformes au contrat.

 Recours possibles :

-  Parler avec son tuteur ou responsable RH.
-  Avertir le CFA, qui peut faire une médiation.



France Travail, c'est quoi ?

C'est le nouveau nom de Pôle emploi depuis janvier 2024. À quoi ça sert ?

France Travail a 2 missions principales :

1. Indemniser les demandeurs d'emploi (comme l'ARE – Aide au Retour à l'Emploi),
2. Aider à retrouver un travail (accompagnement, formation, offres d'emploi, etc.).

Il travaille aussi avec la CAF, les missions locales, Cap emploi pour mieux suivre tous les publics : jeunes, bénéficiaires du RSA, personnes en reconversion...

Les droits de l'apprenti en cas de rupture :

- Maintien de la formation pendant 6 mois maximum pour lui permettre de retrouver un employeur.
- Accompagnement par un conseiller **France Travail** pour retrouver un contrat d'apprentissage et éviter l'interruption du parcours.
- Accès aux aides financières et au droit au chômage sous conditions d'éligibilité.

Si, à la fin de son parcours, l'alternant ne poursuit pas ses études et n'a pas trouvé d'emploi,

France Travail propose plusieurs solutions :

Inscription en tant que demandeur d'emploi :

- Droit à l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE) si l'apprenti a travaillé au moins 6 mois en alternance.
- Accès aux offres d'emploi correspondant aux compétences acquises pendant la formation.
- Accompagnement personnalisé pour affiner son projet professionnel.

Accès à des dispositifs pour favoriser l'embauche :

- Aides aux entreprises pour recruter des jeunes diplômés.
- Mise en relation avec des employeurs via des forums et salons de recrutement.
- Formations complémentaires ou dispositifs d'insertion pour renforcer son employabilité.

A group of five diverse people (three men and two women) are shown from the waist up, celebrating enthusiastically with their right arms raised in a fist. They are in a bright, modern office environment with a white wall and a dark board with sticky notes in the background. The image is semi-transparent, serving as a background for the text.

<https://learningapps.org/watch?v=p6eg4zbwt25>

QUIZ!