15 MOIS

# CONSEILLER DE VENTE OMNICANALE MODE ET BEAUTÉ



INSTITUT F2.i

**EN ALTERNANCE OU INITIAL**

**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 4***

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Dans un secteur mode et beauté en constante évolution, où le parcours client s'affranchit des frontières entre le physique et le digital, le Conseiller de vente omnicanale mode et beauté est devenu un profil incontournable pour les enseignes et les marques. Cette certification professionnelle de niveau 4 forme des conseillers capables d'accueillir, de conseiller et de fidéliser une clientèle française et internationale, en boutique comme à distance.

La formation couvre l'ensemble des compétences nécessaires pour exercer dans les univers spécialisés mode (femme, homme, enfant, genderless), accessoires, souliers, beauté, make-up, horlogerie et joaillerie. Elle prépare les apprenants à intégrer les outils digitaux (CRM, réalité augmentée, bornes interactives, applications mobiles) au cœur de l'expérience client, tout en maîtrisant les techniques de merchandising, la gestion des stocks et les indicateurs de performance commerciale.

Axée sur la pratique professionnelle, cette formation développe des compétences opérationnelles immédiatement mobilisables en entreprise : vente multicanale, cross-selling, animation de services phygitaux, gestion du SAV et fidélisation. Elle s'adresse à des profils souhaitant s'investir dans un métier de contact, porteur de sens et d'évolution, dans des entreprises allant de la PME aux grands magasins parisiens.

### RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

0149575959 contact-pole-btslicence@ief2i.fr

## CAMPUS

- Vincennes Vignerons
- Montreuil

### MODALITÉS D'INSCRIPTION

4 Jours en entreprise

1 Jour en formation

### POSSIBILITÉS

Contrat d'apprentissage, professionnalisation ou initial

### PUBLICS CONCERNÉS

Étudiants, salariés, demandeurs d'emploi

### TARIFS

Nos tarifs et modes de financement sont consultables sur : ***le site***

**La formation prépare au passage de la certification professionnelle « Conseiller de vente omnicanale mode et beauté » de Niveau 4, inscrite au RNCP par France Compétences et publiée au Journal Officiel du 08/07/2021 sous le code RNCP38831, code NSF 312. Certification professionnelle sous l'autorité et délivrée par FB FORMATION (EMA SUP PARIS). Date d'échéance de l'enregistrement : 27/03/2028.*



## PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un diplôme ou certification inscrite au RNCP de niveau 3
- Ou posséder une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans une activité en cohérence avec la certification

*Les admissions se font après étude du dossier de candidature, tests d'admission et entretien. La réception des dossiers se fait toute l'année.*

- Le plus : Travail en équipe, aptitude aux relations et à la communication, intérêt pour les activités de l'assurance, de la protection des personnes, autonomie...

### POURSUIVRE SES ÉTUDES EN SITUATION DE HANDICAP :

Le Groupe IEF2I Éducation accompagne les publics en situation de handicap afin de leur faciliter l'accès aux locaux et leur apporter des aménagements adaptés tout au long de leur parcours scolaire.

Contact :
Allan Prevost Karsenty, Référent handicap
Téléphone : 01.49.57.59.59
Mail : aprevost@ief2i.fr

### RÉFÉRENT MOBILITÉ

Allan Prevost Karsenty, Référent mobilité
Téléphone : 01.49.57.59.59
Mail : aprevost@ief2i.fr

## COMPÉTENCES ATTESTÉES

### A L'ISSUE DE LA FORMATION, LE CERTIFIÉ SERA CAPABLE DE :

- Accueillir une clientèle exigeante, avertie et multiculturelle (parfois autonome) et réussir une prise de contact personnalisée en français et/ou en anglais
- Effectuer une découverte complète et professionnelle des besoins en restant « centré client » de l'accueil à la prise de congé, en utilisant l'échange, les outils de CRM et de data collectée
- Ecouter activement, échanger, reformuler, argumenter et convaincre de façon personnalisée en français comme en anglais
- Répondre aux objections et aux retours clients (SAV), conclure la vente au moment opportun et donner des perspectives d'achats
- S'adapter au flux dense en point de vente en pratiquant des ventes multi-client.es et en respectant le zoning
- Contacter les clients à distance et effectuer des ventes, entretenir le lien (call, mail, sms, réseaux sociaux...)
- Conserver le lien de l'accueil à la prise de congé et veiller à la mise à jour, la complétude et l'exactitude des informations clients (CRM) en appliquant les obligations liées au RGPD
- Maîtriser le sens des indicateurs de vente (chiffre d'affaires, CA marques enseigne et marque animée, taux de transformation, panier moyen, panier articles, encartage, satisfaction clients,...) et actions correctives
- Suivre les indicateurs de la course à la performance et s'impliquer dans l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés à l'équipe

*-> Découvrez l'ensemble des compétences attestées sur la fiche RNCP 38831 et notre site*

### INDICATEURS DE QUALITÉ

Les indicateurs de qualité figurent sur notre site internet à l'adresse :
*Indicateurs-de-performance*

**La formation prépare au passage de la certification professionnelle « Conseiller de vente omnicanale mode et beauté » de Niveau 4, inscrite au RNCP par France Compétences et publiée au Journal Officiel du 08/07/2021 sous le code RNCP38831, code NSF 312. Certification professionnelle sous l'autorité et délivrée par FB FORMATION (EMA SUP PARIS). Date d'échéance de l'enregistrement : 27/03/2028.*

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

**Développer les ventes en garantissant une expérience client omnicanale mode et beauté**

- Connaissance marché & univers produits
- Relation client & techniques de vente
- Participer à la performance commerciale du point de vente
- Gérer et organiser le point de vente

**Proposer et animer les services client mode et beauté en phygital (physique + digital)**

- Animation des services et expérience client
- Animation des services digitaux et phygitaux
- SAV & satisfaction client
- Inclusion et adaptation client

**Effectuer les tâches courantes opérationnelles d'un espace spécialisée mode et beauté**

- Merchandising et tenue du point de vente
- Gestion des stocks et logistique
- Encaissement et sécurité
- Organisation et communication interne

*Programme fourni à titre indicatif et non contractuel pouvant faire l'objet de modifications*

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Nos formations s'appuient sur une approche pédagogique équilibrée entre théorie et pratique. Les apports conceptuels sont systématiquement illustrés par des exemples concrets issus du terrain, favorisant une compréhension approfondie des notions clés. La dimension pratique occupe une place centrale, à travers des simulations, des études de cas, des mises en situation professionnelle et des jeux de rôles qui permettent à l'apprenant non seulement d'assimiler les savoirs, mais de les intégrer durablement dans sa pratique.

- Cours en présentiel ou/et distanciel
- Cas pratiques et mises en situation professionnelles
- Accompagnement
- Entretiens de suivi
- Accompagnement par un référent chargé de suivi IEF2I Éducation et un tuteur/maître d'apprentissage en entreprise

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle orale reconstituée
- Soutenance orale
- Étude de cas écrit à partir d'une situation réelle
- Toutes les évaluations sont individuelles

**Les "+" de la formation**

*Une formation plébiscitée par les entreprises*

## BLOCS DE COMPÉTENCES

**BLOC 1 : DÉVELOPPER LES VENTES EN GARANTISSANT UNE EXPÉRIENCE CLIENT OMNICANALE MODE ET BEAUTÉ**

**BLOC 2 : PROPOSER ET ANIMER LES SERVICES CLIENT MODE ET BEAUTÉ EN PHYGITAL (PHYSIQUE + DIGITAL)**

**BLOC 3 : EFFECTUER LES TÂCHES COURANTES OPÉRATIONNELLES D'UN ESPACE SPÉCIALISÉE MODE ET BEAUTÉ**

**La formation prépare au passage de la certification professionnelle « Conseiller de vente omnicanale mode et beauté » de Niveau 4, inscrite au RNCP par France Compétences et publiée au Journal Officiel du 08/07/2021 sous le code RNCP38831, code NSF 312. Certification professionnelle sous l'autorité et délivrée par FB FORMATION (EMA SUP PARIS). Date d'échéance de l'enregistrement : 27/03/2028.*

10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes
22 rue des Vignerons 94300 Vincennes
01 49 57 59 59 | www.institut-f2i.fr

## POURSUITE D'ÉTUDES

**BTS MCO - MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL**

**BTS NDRC - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

## DÉBOUCHÉS

**Les "+" de la formation**

*Une formation à suivre en alternance pour une application directe des notions vues en cours*

**CONSEILLER(E) DE VENTE SPÉCIALISÉ**

**PREMIER(E) VENDEUR(EUSE)**

**VENDEUR(EUSE) CONNECTÉ**

**DEMONSTRATEUR(TRICE) DE STAND**

**CLIENT(E) ADVISOR OMNICANAL**

**EXPERT(E) DE LA RELATION CLIENT**

**ANIMATEUR(TRICE) DE MARQUE**

*Mise à jour du document le 23/10/2026*

**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE NIVEAU 4***

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au RNCP

INSTITUT F2i

10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes

22 rue des Vignerons 94300 Vincennes

Contact : 01 49 57 59 59 | www.institut-f2i.fr