CCI ÎLE DE LA RÉUNION

Date maj : 22/10/2026
Code RNCP : 36865
Date d'enregistrement : 29/09/2022
Certificateur: CCI FRANCE
Domaine : Vente – Commerce - Achats

Vendeur Conseil Omnicanal

Réseau Négoventis

POLE FORMATION – FORMATIONS EN ALTERNANCE

VOTRE FUTUR METIER :

- Vendeur Conseil / Conseiller de vente
- Commercial sédentaire
- Chargé de prospection
- Télévendeur

Types de structures concernées :
Entreprises commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes), industrielles et agricoles (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, de petits équipements, de fournitures industrielles, agricoles), de services ou de plateformes en ligne

Objectifs : aptitudes et compétences visées
Selon les environnements où il exerce ses fonctions, le vendeur conseil omnicanal a un domaine d'activité commun (promotion de produits et/ou services, le conseil et la vente clients) et un second spécifique à l'environnement professionnel.

La formation est articulée autour des 3 blocs de compétences suivants :

- Bloc 1 : Contribution à l'animation de la relation clients multicanale
- Bloc 2 : Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente
- Bloc 3 : Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

A l'issue de la formation, le (la) candidat(e) est en capacité de faire face à une clientèle informée et exigeante, il (elle) argumente et adapte son discours en fonction du besoin de sa clientèle, il(elle) sait également la conseiller.

Méthodes mobilisées, modalités d'évaluation :
Méthodes mobilisées : Une formation professionnelle, en alternance, qui privilégie l'approche métier.
Apports théoriques, ressources documentaires, pédagogie active, cas pratiques, mise en situation, accompagnement individualisé, salles informatiques.
Modalités d'évaluation :
La formation est validée par des contrôles continus et examens (mixant contrôles théoriques, mises en situation et études de cas). Les candidats doivent présenter des dossiers professionnels construits sur la base d'activités menées en entreprise.

Poursuite d'études, passerelles (Cf. RNCP) :
L'insertion professionnelle est l'objectif 1er de cette formation ; la poursuite d'études est toutefois envisageable vers une formation bac+ 2 (ex : Gestionnaire d'Unité Commerciale)

Accessibilité aux personnes porteuses de Handicap :
- Tous les sites sont accessibles
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap.

NOTRE OFFRE DE FORMATION :

Public visé
Public éligible au contrat en alternance, demandeur d'emploi, salarié d'entreprise.

Prérequis
Diplôme de niveau 3 ou une année de seconde menée à son terme et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
ou
1 année d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité commerce-distribution et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement

Validation de la formation
Diplôme de niveau 4 « Vendeur Conseil Omnicanal » délivré par CCI France – Code RNCP 36865
Certification partielle possible, via une validation des blocs de compétences

Validation des acquis de l'expérience (VAE) :
L'organisme certificateur est CCI France
Faire une demande sur France VAE

Durée et rythme d'alternance :
Durée du contrat : 12 mois
Temps en entreprise : 3 à 4 jours/semaine
Temps en centre : 485 heures, soit 1 à 2 jours/semaine

Modalités et délai d'accès :

- **Modalités :** accès à la formation après validation des prérequis ou/et les autorisations du financeur, selon les conditions générales de vente

Examen du dossier de candidature, positionnement à l'entrée et entretien de motivation

- **Date de démarrage :** selon le calendrier disponible sur demande ;
- **Délai d'accès :** variable selon le délai d'acceptation du financeur concerné, les planifications pédagogiques
- **Inscription en ligne :** portailpedagogique.reunion.cci.fr

Puis lien espace candidature

Tarifs :
Apprentissage et Professionnalisation: Formation gratuite pour l'apprenant, rémunération selon la réglementation en vigueur
Autre dispositif et employeurs: Nous contacter

Lieux et Contacts – Filière tertiaire

Pôle Formation Nord - 0262 48 35 35 – 02 62 48 35 05
cfanord@reunion.cci.fr
Pôle Formation Sud - 0262 96 96 54 – 02 62 96 96 96
cfasud@reunion.cci.fr

Informations complémentaires et indicateurs de résultats, sur le site internet :
www.reunion.cci.fr

REGION REUNION www.regionreunion.com
FRANCE compétences
POINT
Négoventis CCI DE FRANCE

CCI ÎLE DE LA RÉUNION

Date maj : 22/06/2026
Code RNCP : 36865
Date d'enregistrement : 29/09/2022
Certificateur: CCI FRANCE
Domaine : Vente – Commerce - Achats

POLE FORMATION – FORMATIONS EN ALTERNANCE

Vendeur Conseil Omnicanal
Réseau Négoventis

PROGRAMME SYNTHETIQUE DE FORMATION

Bloc 1 - Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

- Intégrer la culture de son entreprise
- Appliquer la réglementation à la protection des données personnelles
- Préparer la prospection multicanale
- Mettre en œuvre la prospection multicanale
- Accueillir et orienter le client dans son parcours d'achat multicanal
- Animer l'expérience client

Bloc 2 - Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

- Réceptionner et inventorier les produits
- Appliquer les postures d'hygiène et de sécurité
- Valoriser les produits dans l'espace de vente

Bloc 3 - Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

- Maîtriser son offre et ses objectifs
- Conseiller et vendre dans un contexte omnicanal
- Tenir un poste de caisse et réaliser les encaissements
- Communiquer à l'oral
- Utiliser le traitement de texte et les tableurs

Pratique professionnelle et évaluation - Mission en entreprise

- Évaluation entreprise
- Dossier professionnel
- Soutenance du dossier professionnel

POINTS FORTS :
Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise
Formation modulaire permettant l'utilisation du CPF
L'expertise CCI Réunion au service de votre parcours : 5 sites en alternance sur l'île, des formateurs sélectionnés, des outils pédagogiques innovants et des équipes engagées.

Region Reunion www.regionreunion.com
FRANCE compétences
POINT
negoventis CCI DE FRANCE

CCI ÎLE DE LA RÉUNION

Vendeur Conseil Omnicanal Titre niveau 4 – Réseau NEGOVENTIS

Un réseau CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Cette grille de pratiques professionnelles a pour objectif :

Outil d'identification des missions en amont avec l'entreprise (à cocher)

Bloc 1 - Contribution à l'animation de la relation clients multicanale

- ☐ Réaliser des actions de prospection numériques et téléphoniques
- ☐ Diffuser des messages sur l'offre produits/services de votre entreprise
- ☐ Conduire des entretiens de prospection téléphonique
- ☐ Prendre en charge le client
- ☐ Participer à l'animation d'opérations extra-commerciales
- ☐ Participer à l'entretien de la relation avec les clients via les canaux numériques (email, sms, application mobile…)
- ☐ Traiter les réclamations
- ☐ Mettre à jour les fichiers clients
- ☐ Rendre compte du résultat des actions menées

Bloc 2 - Collaboration à l'aménagement physique, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente

- ☐ Réceptionner des marchandises en vérifiant le respect qualitatif/quantitatif
- ☐ Effectuer l'étiquetage
- ☐ Implanter les produits
- ☐ Positionner les différents supports de communication
- ☐ Réaliser le réassort des rayons
- ☐ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- ☐ Participer à la réalisation des inventaires

CCI ÎLE DE LA RÉUNION

Vendeur Conseil Omnicanal
Titre niveau 4 – Réseau NEGOVENTIS

Negoventis
Un réseau
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Bloc 3 - Conseil client et réalisation de vente dans un contexte omnicanal

- ☐ Prendre connaissance des objectifs de vente
- ☐ Actualiser ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise et de ses concurrents
- ☐ Etablir une relation de confiance avec le client
- ☐ Questionner le client afin d'obtenir des informations sur son profil et ses besoins
- ☐ Consulter les données clients disponibles dans l'outil CRM de l'entreprise
- ☐ Rechercher les produits/services correspondant aux attentes du client
- ☐ Présenter au client les produits/services
- ☐ Développer un argumentaire personnalisé et adapté au client
- ☐ Evaluer la pertinence de la poursuite de l'entretien de vente
- ☐ Conclure la vente
- ☐ Réaliser l'encaissement

Grille complétée le :

Par

☐ Le commercial

Lors échange téléphonique avec entreprise

Initiale Commercial (e) :

☐ L'entreprise

Nom et prénom de l'interlocuteur en entreprise

Signature interlocuteur en entreprise

PÔLE Formation - Filière Tertiaire Nord

Calendrier prévisionnel 2026-2027

TITRE VENDEUR CONSEIL OMNICANAL

Du 01 mars 2027 au 29 février 2028

485 heures de formation

Edité le mardi 3 nov. 2026

mars 27		avril 27		mai 27		juin 27		juillet 27		août 27		septembre 27		octobre 27		novembre 27		décembre 27		janvier 28		février 28	
L 01	(S 09) [07h00]	J 01		S 01		M 01		J 01	[07h00]	D 01		M 01		V 01		L 01	(S 44)	M 01		S 01		M 01	[07h00]
M 02	[07h00]	V 02		D 02		M 02		V 02	[07h00]	L 02	(S 31)	J 02		S 02		M 02		J 02		D 02		M 02	
M 03	[07h00]	S 03		L 03	(S 18) [07h00]	J 03		S 03		M 03		V 03		D 03		M 03		V 03		L 03	(S 01)	J 03	
J 04		D 04		M 04		V 04		D 04		M 04		S 04		L 04	(S 40) [07h00]	J 04		S 04		M 04		V 04	
V 05		L 05	(S 14) [07h00]	M 05		S 05		L 05	(S 27) [07h00]	J 05		D 05		M 05	[07h00]	V 05		D 05		M 05		S 05	
S 06		M 06	[07h00]	J 06		D 06		M 06		V 06		L 06	(S 36) [07h00]	M 06	[07h00]	S 06		L 06	(S 49) [07h00]	J 06		D 06	
D 07		M 07		V 07		L 07	(S 23) [07h00]	M 07		S 07		M 07		J 07	[07h00]	D 07		M 07	[07h00]	V 07		L 07	(S 06) [07h00]
L 08	(S 10) [07h00]	J 08		S 08		M 08		J 08		D 08		M 08		V 08		L 08	(S 45) [07h00]	M 08		S 08		M 08	[07h00]
M 09		V 09		D 09		M 09		V 09		L 09	(S 32)	J 09		S 09		M 09		J 09		D 09		M 09	
M 10		S 10		L 10	(S 19) [07h00]	J 10		S 10		M 10		V 10		D 10		M 10		V 10		L 10	(S 02)	J 10	
J 11		D 11		M 11		V 11		D 11		M 11		S 11		L 11	(S 41) [07h00]	J 11		S 11		M 11		V 11	
V 12		L 12	(S 15) [07h00]	M 12		S 12		L 12	(S 28) [07h00]	J 12		D 12		M 12		V 12		D 12		M 12		S 12	
S 13		M 13		J 13		D 13		M 13	[07h00]	V 13		L 13	(S 37) [07h00]	M 13		S 13		L 13	(S 50) [07h00]	J 13		D 13	
D 14		M 14		V 14		L 14	(S 24) [07h00]	M 14		S 14		M 14		J 14		D 14		M 14		V 14		L 14	(S 07) [07h00]
L 15	(S 11) [07h00]	J 15		S 15		M 15		J 15		D 15		M 15		V 15		L 15	(S 46) [07h00]	M 15		S 15		M 15	[07h00]
M 16		V 16		D 16		M 16		V 16		L 16	(S 33)	J 16		S 16		M 16	[07h00]	J 16		D 16		M 16	
M 17		S 17		L 17	(S 20)	J 17		S 17		M 17		V 17		D 17		M 17		V 17		L 17	(S 03) [07h00]	J 17	
J 18		D 18		M 18		V 18		D 18		M 18		S 18		L 18	(S 42) [07h00]	J 18		S 18		M 18	[07h00]	V 18	
V 19		L 19	(S 16) [07h00]	M 19		S 19		L 19	(S 29) [07h00]	J 19		D 19		M 19	[07h00]	V 19		D 19		M 19	[07h00]	S 19	
S 20		M 20	[07h00]	J 20		D 20		M 20	[07h00]	V 20		L 20	(S 38) [07h00]	M 20		S 20		L 20	(S 51)	J 20	[07h00]	D 20	
D 21		M 21		V 21		L 21	(S 25) [07h00]	M 21		S 21		M 21		J 21		D 21		M 21		V 21	[07h00]	L 21	(S 08)
L 22	(S 12) [07h00]	J 22		S 22		M 22		J 22		D 22		M 22		V 22		L 22	(S 47) [07h00]	M 22		S 22		M 22	
M 23	[07h00]	V 23		D 23		M 23		V 23		L 23	(S 34) [08h00]	J 23		S 23		M 23		J 23		D 23		M 23	
M 24		S 24		L 24	(S 21) [07h00]	J 24		S 24		M 24		V 24		D 24		M 24		V 24		L 24	(S 04) [07h00]	J 24	Période examen 28h
J 25		D 25		M 25		V 25		D 25		M 25		S 25		L 25	(S 43) [07h00]	J 25		S 25		M 25		V 25	
V 26		L 26	(S 17) [07h00]	M 26		S 26		L 26	(S 30)	J 26		D 26		M 26		V 26		D 26		M 26		S 26	
S 27		M 27		J 27		D 27		M 27		V 27		L 27	(S 39) [07h00]	M 27		S 27		L 27	(S 52)	J 27		D 27	
D 28		M 28		V 28		L 28	(S 26) [07h00]	M 28		S 28		M 28		J 28		D 28		M 28		V 28		L 28	Péiriode examen
L 29	(S 13)	J 29		S 29		M 29	[07h00]	J 29		D 29		M 29		V 29		L 29	(S 48) [07h00]	M 29		S 29		M 29	
M 30		V 30		D 30		M 30	[07h00]	V 30		L 30	(S 35) [08h00]	J 30		S 30		M 30		J 30		D 30			
M 31				L 31	(S 22) [07h00]			S 31		M 31				D 31				V 31		L 31	(S 05) [07h00]		

49	42	28	42	49	16	28	63	35	21	49	63

- Respect des obligations de la durée de formation - Art L6211-2 et L,6222-7-1 du code du travail (Formation en centre + E Formation + Action de Formation en Situation de Travail)
- L'apprenti restant sous sa responsabilité, l'employeur doit veiller à ce qu'il suive les cours dispensés (article L. 6223-3 et L. 6223-4 du code du Travail).
- La présence de l'apprenti au CFA étant obligatoire, l'employeur doit respecter l'emploi du temps et le calendrier de la formation -
- Les durées en CFA indiquées dans le présent calendrier sont à déduire de l'horaire hebdomadaire de travail de l'entreprise.

En Entreprise
Formation au centre
Examens

L'Employeur
"Lu et approuvé"

Date, signature et cachet de l'Entreprise

L'Apprenant
"Lu et approuvé"

Signature de l'apprenti ou du représentant légal si mineur